

MIRACLE LINUX HA サポートサービス SLA

文書番号:ML-CS-3011

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供する MIRACLE LINUX HA サポート（以下、当サポートサービス）の内容について説明するものである。当サポートサービスでは、MIRACLE LINUX HA を構成する OS と MIRACLE FailSafe 双方の一貫した「ワンストップサポート」を提供する。

1. MIRACLE LINUX HA サポートサービスの概要

当サポートサービスでは、2.1 で定める条件の下、2.2 で定める範囲のサポートを 2.3 で示す Severity および TAT に基づき提供する。

2. サービス内容

2.1 サービス提供条件

当サポートサービスのサービス提供条件を [表 1] に記載する。

【表 1 サービス提供条件】

サポートサービスの種類	MIRACLE LINUX HA サポート
対象ソフトウェア	MIRACLE FailSafe
サービス提供対象者	MIRACLE LINUX HA サポートの契約者
有効期間	1 年間
問い合わせ受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（日本時間） （土日祝祭日、年末年始、当社指定日を除く）
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）
問い合わせ方法	電子メール
サービス対象システム	MIRACLE FailSafe をインストールしたノード

2.2 サポート範囲

当サポートサービスのサポート範囲を〔表 2〕に記載する。

【表 2 サポート範囲】

アップデートサポート	● MIRACLE FailSafe バージョンアップ版の提供 ● MIRACLE FailSafe パッチプログラムの当社サイトからのダウンロード
技術サポート ※1	● MIRACLE FailSafe の操作方法に関する問い合わせ ● MIRACLE FailSafe の設定に関するお問い合わせ ● MIRACLE FailSafe のシステム障害発生時のログ解析 ● MIRACLE FailSafe の機能の不具合対応 ● MIRACLE LINUX Standard サポート/プロダクトサポート※2 ● AlmaLinux Standard 技術サポート※3

※1 ただし、再現可能で手順を明示できるもの、もしくはそれに相当する資料を提供できるものに限る。

※2 OS のサポートについては、MIRACLE LINUX HA 同梱 OS 製品について該当する MIRACLE LINUX Standard サポートまたはプロダクトサポートと同等のサポートを行う。OS のサポート SLA については、<https://www.cybertrust.co.jp/linux-oss/sla/> を参照のこと。

※3 AlmaLinux を OS とする場合は、AlmaLinux Standard 技術サポートと同等のサポートを行う。OS のサポート SLA については、<https://www.cybertrust.co.jp/linux-oss/sla/> を参照のこと。

当サポートサービスには、以下の役務の提供は含まない。

- パフォーマンス問題の解析
- システム設計に関する相談
- プログラム開発（例えばスクリプト言語によるプログラム開発）に関連する質問
- 製品マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- 手順書や報告書などのドキュメント作成の業務委託
- 翻訳作業
- セキュリティ情報の監視、提供サービス
- オンサイトサービス
- データ回復

2.3 Severity と TAT の定義

本サービスで提供する Severity（重要度）レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT（最初のソリューション案を提供するまでの時間※¹ ※² ※³）について、[表 3] に記す。

【表 3 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 ※ ⁴ たとえば、以下の現象が含まれる。 - データ破壊 - システムが再起動せず、業務が停止 - システム再起動後も、業務の停止が継続的に発生	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来すものの業務を継続できる場合※ ⁴	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	2 営業日
4	一般的な製品の使用方法や製品情報に関する質問 (ローカルマシンへのインストールやサーバープログラムの設定に関する問い合わせなどが含まれる)	3 営業日

※¹ TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するもので、期間内に必ず障害が解決 することを保証するものではない。

※² 問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合に、問い合わせを受け付けた旨のメールを返信することがある。

※³ 早期復旧が困難な場合の代替措置（システム再起動、障害情報収集等）について、別途、契約者と当社との取決めにしたがって実施する。当社は、特に事前の取決めがない場合は、当該契約者に対して障害情報収集の方法をご案内する場合がある。

※⁴ 技術サポートとしての問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発もしくは構築中の場合、Severity レベル 3 もしくは 4 の対象とし、Severity レベル 1 および 2 の対象外とする。

－以上－

※本書の記載内容は予告なく変更することがある。

※本書の情報は 2024 年 02 月時点のものである。

「CLUSTERPRO ®」は日本電気株式会社の商標である。

「AlmaLinux ®」は、The AlmaLinux OS Foundation の米国およびその他の国における、登録商標または商標である。

「MIRACLE LINUX」、「ミラクル・リナックス」の名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。

「Linux」は、Linus Torvalds 氏の米国及びその他の国における、登録商標または商標である。

その他会社名及びロゴ、製品名などは該当する会社の登録商標または商標である。