

MIRACLE LINUX サポート SLA

文書番号:ML-CS-2156

本書は、サイバートラスト株式会社 (以下、当社) が MIRACLE LINUX 製品のサポートの内容について説明するものである。

1. MIRACLE LINUX サポートの概要

本サポートは、以下の対象製品に対してサポートサービスを提供するものとする。

- Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7
- MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside

サポートサービスには、以下の 3 種類がある。
物理マシン向けサポートサービス

- MIRACLE LINUX Standard サポート

Standard サポートサービスを提供する。

仮想マシン向けサポートサービス

- MIRACLE LINUX for VM Standard サポート

仮想マシンで動作する 製品を対象に、Standard サポートサービスを提供する。

クラウドプラットフォーム向けサポートサービス

- Asianux for Cloud Standard サポート

Microsoft Azure クラウドプラットフォーム上で動作する製品を対象に、Standard サポートサービスを提供する。

Standard サポートサービスは、1.1 で定める製品を対象に、1.2 で定める条件の下、2 で定めるアップデートサポートならびに 3 で定める技術サポートを、4 で定める期間提供する。

1.1 サポート対象製品

1.1.1 対象システムのシステム要件

本サポートの対象製品に関わるシステム要件は、以下のとおり。

1) サポートサービス対象製品の動作環境としてサポート可能なハードウェアは、サーバー用途として販売されている製品に限る。Asianux Server for Cloud 製品の動作環境は Microsoft Azure プラットフォームに限る。

2) 動作環境としてサポート可能なソフトウェアは、インストール DVD に含まれるパッケージ、Software Collections ※1 もしくは Asianux TSN で提供されるパッケージ及びそのアップデート製品に限る。その詳細は、リリースノートを参照すること。

【注意事項】

※1 Software Collections は、Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 向けの追加のソフトウェアパッケージの集まりである。Web アプリケーションプログラム向けのコンポーネントや開発者向けのツールが含まれる。

製品仕様の詳細及び最新情報について、以下に記載するの各 Web ページを参照すること。

【Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 の製品仕様】

- 動作環境
<https://www.miraclelinux.com/product-service/linux-solution/environment/#axs7>
- 製品マニュアル（リリースノートを含む）
<https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/manual-axs7>
- Software Collections <https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/scl-support>

【MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside の製品仕様】

- 動作環境
<https://www.miraclelinux.com/product-service/linux-solution/environment/#miraclelinux8>
- 製品マニュアル（リリースノートを含む）
https://www.miraclelinux.com/support/miraclelinux8/miraclelinux8-support/manual_ml8

【その他サポート情報】

- サポート契約のご案内
<https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement>
- Asianux TSN
<https://tsn.miraclelinux.com/>

1.1.2 サービス対象システム

本サポートは、適用先のシステム構成に応じて、3種類のサービスを提供する。契約者は何れかを選択する。提供するサービスの種類について、[表 1] に記す。

【表 1 サポート対象のシステム構成とサービスの種類】

サービスの種類	MIRACLE LINUX	MIRACLE LINUX for VM	Asianux for Cloud
システム構成	物理マシン	仮想マシン	クラウドシステム
システム台数	1 物理マシン	1 物理マシン	1 インスタンス

1.2 サービス提供条件

本サポートは、適用先のシステム構成に応じて、3種類のサービスを提供する。提供するサービスの提供条件について、[表 2] に記す。

【表 2 サービス提供条件】

サービスの種類	MIRACLE LINUX	MIRACLE LINUX for VM	Asianux for Cloud
問い合わせ受付時間	[表 3] 参照のこと		
問い合わせ対応時間	[表 3] 参照のこと		
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）		
問い合わせ方法	Eメール/電話		

本サポートでは、Standard サポートサービスを提供する。提供するサポートのタイプについて、ソフトウェア障害対応の時間帯を [表 3] に記す。

【表 3 Standard サポートサービス】

サポートサービス	問い合わせ受付時間 ※1	問い合わせ対応時間 ※2
Standard サポートサービス	平日 9 時～12 時、13 時～18 時 （土日祝祭日、年末年始、弊社指定休業日を除く）	平日 9 時～12 時、13 時～18 時 （土日祝祭日、年末年始、弊社指定休業日を除く）

【注意事項】

※1 問い合わせ受付時間は、契約者からの問い合わせを受け付ける時間帯である。

※2 問い合わせ対応時間は、障害対応を行う営業日及び営業時間帯である。

2. アップデートサポート

アップデートサポートのサービス内容を [表 4] に記す。

【表 4 アップデートサポートのサービス内容】

含まれるサービス	説明
アップデートパッケージの提供	修正モジュールやエラータ情報を提供する技術ウェブサイトの使用権と自動アップデートツールの使用権を提供
バージョンアップ製品提供 ※1 ※2 ※3	サポート対象製品のバージョンアップ版を無償で提供
ソフトウェアアップデートの通知	ソフトウェアのセキュリティ問題などの修正を行ったアップデートがリリースされた際にメールで通知

【注意事項】

※1 バージョンアップとは、メジャーバージョンアップを指す。

※2 別アーキテクチャ対応製品を含む。

※3 1 契約におけるバージョンアップ版の提供は、サポート対象製品につき 1 個までに限る。

3. 技術サポート

本サポートは、【3.1. 技術サポートレベルの定義】に示す技術サポートを [表 5] 【技術サポートの範囲】に示す範囲内で、[表 6] 【Severity と TAT の定義】に示す Severity および TAT に基づき提供する。

3.1 技術サポートレベルの定義

技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する ※1、※2。

1. インストール方法案内
インストールメディアまたはネットワーク経由の、ソフトウェアのインストール、アップデートを行う方法を案内する。
2. ソフトウェア機能案内
当該ソフトウェアの機能を案内する。
3. 操作設定案内
各ソフトウェアパッケージに収録したマニュアル (man) と Web ページの製品マニュアルに、記載されている操作、設定に関して案内する。
4. 障害解析 ※3
発生した障害に対してソフトウェアの動作確認、ログの調査を行い、調査結果を報告する。
5. ソースコード解析
ソフトウェアのソース解析を通じて、仕様、障害の調査を行い、調査結果を報告する。
6. ダンプ解析
kernel ダンプ、core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。
7. 修正提供
当社の裁量にてソフトウェアの修正版を提供する場合がある。
8. パフォーマンス分析
ソフトウェアの性能、高負荷時の挙動に関して調査を行い、調査結果を報告する。
9. システム構築支援
お客様のシステムに特化した設計・構築・運用・移行・分析に関するソフトウェアの使用方法、設定を案内する。
10. 開発
プログラムのカスタマイズや開発したパッケージを提供する。

【注意事項】

※1 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、当社が配布したパッケージに限る。

※2 技術サポートサービスには、以下のサービスは含まない。

- 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

※3 ソースコードの解析やパケット解析、strace などのデバッグツールを使用した調査は含まない。

3.2 技術サポートサービスの範囲

本サポートで提供する、それぞれの技術サポートの定義とその範囲を [表 5] に記す。本サポート・サービスでは、技術サポートレベル 1~4 について技術サポートを提供する。

【表5 技術サポートの範囲】

技術サポートの分類			技術サポートレベル				
	中分類	小分類	1	2	3	4	
インストール	ハードウェア選定	ハードウェアの動作実績	◎	◎	◎	◎	
	通常インストール	メディア/ネットワークインストール	◎	◎	◎	◎	
	パーティション分割	ディスクパーティションの設定	◎	◎	◎	◎	
	ファイルシステム選択	xfst、ext4、ext3、ext2 の選択	◎	◎	◎	◎	
	パッケージ選択	ベース環境、アドオンの選択	◎	◎	◎	◎	
運用管理	ベースシステム	Linux カーネル (selinux-policy)、cgroup 設定	◎	◎	◎	◎	
		カーネルパラメータ設定 (sysctl)	◎	◎	◎	◎	
		基本コマンド操作 (systemd)	◎	◎	◎	◎	
	システム起動・停止 サービス開始・終了	ブートローダー (grub2)	◎	◎	◎	◎	
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎	
		ジョブスケジューラ (cron,at)	◎	◎	◎	◎	
	時刻管理	時刻同期設定 (ntp, chrony)	◎	◎	◎	◎	
	ボリューム管理	ファイルシステム管理 (e2fsprogs, xfsprogs)	Software RAID 設定	◎	◎	◎	◎
			LVM 設定	◎	◎	◎	◎
			RAW デバイス	◎	◎	◎	◎
			quota 設定	◎	◎	◎	◎
			ネットワーク設定	基本設定:IP アドレス、ルーティング、DNS	◎	◎	◎
	ユーザー管理	ユーザー、グループの作成、削除	パスワード管理	◎	◎	◎	◎
			nss 設定	◎	◎	◎	—
			言語設定	言語の変更	◎	◎	◎
	画面設定	X Window 設定	日本語入力の設定	◎	◎	◎	◎
				◎	◎	◎	◎
	保守管理	パッケージアップデート	アップデート操作方法 (yum, dnf, rpm)	◎	◎	◎	◎
		バックアップ/リストア	バックアップ/リストア操作方法 (dump/restore, rsync)	◎	◎	◎	◎
		システムログ	rsyslog, journald	◎	◎	◎	◎
障害対策		クラッシュダンプ (kdump)	◎	◎	◎	◎	

	保守管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎
	自動アップデートツール	GUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎
サーバーサービス	DHCP サーバー	dhcp	◎	◎	◎	◎
	DNS サーバー	bind	◎	◎	◎	◎
	FTP サーバー	vsftpd	◎	◎	◎	◎
	SSH	openssh	◎	◎	◎	◎
	ファイルサーバー	NFS	◎	◎	◎	◎
	Web サーバー	apache, php, nginx	◎	◎	◎	◎
	DB サーバー	postgresql, mariadb, mysql	◎	◎	◎	◎
	ディレクトリサーバー	openldap	◎	◎	◎	◎
	メールサーバー	postfix, sendmail	◎	◎	◎	◎
	キャッシュサーバー	squid	◎	◎	◎	◎
	VNC サーバー	tigervnc-server	◎	◎	◎	◎
開発	スクリプト言語	perl, ruby, python	◎	—	—	—
その他	Software Collections	Web アプリケーション、スクリプト言語他	◎	—	—	—
	仮想化/コンテナ	qemu-kvm	◎	—	—	—
		上記以外のパッケージ	◎	—	—	—

3.3 Severity と TAT の定義

本サポートで提供する、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）について、[表 6] に記す。

【表 6 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	Standard サポート TAT ※1
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 ※2、※3	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来たすものの業務を継続できる場合	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	3 営業日

【注意事項】

- ※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. サポートの終了時期

本サポートを含む関係製品のサポートサービスの提供期間は、原則として製品の出荷開始日 (Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 : 2015 年 11 月、MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside : 2020 年 4 月) から最低 10 年間とする。出荷開始日時点の製品のサポート終了時期について、[表 7] に記す。

【表 7 Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 における提供するサービス項目とサポート終了時期】

サービス項目	内容	サポート終了時期
技術問い合わせ	技術サポートサービスの提供 ※1	2025 年 12 月末
製品保全	自動アップデートツールを使用したアップデート	
	影響が大きい不具合の修正 ※2	
機能拡張	影響が小さい不具合の修正 ※2	2020 年 12 月末
	新規ハードウェアの対応	
	新機能の追加	

【注意事項】

※1 【3.1 技術サポートレベルの定義】の【7. 修正提供】以外の範囲で提供する。

※2 不具合とは、プログラムのセキュリティー脆弱性、機能不全を指す。この項目は【3.1 技術サポートレベルの定義】の【7. 修正提供】を含む。

【表 8 MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside における提供するサービス項目とサポート終了時期】

サービス項目	内容	サポート終了時期
技術問い合わせ	技術サポートサービスの提供 ※1	2030 年 05 月末
製品保全	自動アップデートツールを使用したアップデート	
	影響が大きい不具合の修正 (BaseOS パッケージに属するものに限る) ※2	
機能拡張	影響が小さい不具合の修正 ※2 ※3	2024 年 06 月末
	新規ハードウェアの対応	
	新機能の追加	

【注意事項】

※1 【3.1 技術サポートレベルの定義】の【7. 修正提供】以外の範囲で提供する。

※2 不具合とは、プログラムのセキュリティー脆弱性、機能不全を指す。この項目は【3.1 技術サポートレベルの定義】の【7. 修正提供】を含む。

※3 修正するパッケージにおいて、AppStream のうち一部のパッケージについては、以下の URL に定める期限内のサポートとする

<https://www.miraclelinux.com/support/miraclelinux8/miraclelinux8-support/ml8-appstream-support>

サービス項目の内容や製品提供時期にしたがって、サポート終了時期が異なる場合がある。サポート終了時期の最新情報について、【1.1.1 その他サポート情報】の【サポート契約のご案内】記載の Web ページを参照すること。

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 2020 年 04 月時点のものである。

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。
Asianux® は、サイバートラスト株式会社の日本における登録商標である。
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。
Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標である。
XFS は、Silicon Graphics International Corp. のアメリカ合衆国およびその他の国の商標または登録商標である。
その他会社名およびロゴ、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。