

MIRACLE LINUX サポート SLA

文書番号:ML-CS-2768

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 (MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside を含む)
- MIRACLE LINUX 9

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、MIRACLE LINUX 製品の ISO イメージに含まれるパッケージ、Software Collections ^{※1} もしくは MIRACLE LINUX TSN (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。Software Collections として提供するパッケージのサポート範囲は [表 5] 【技術サポートの範囲】に定める。

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 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

【MIRACLE LINUX 9 の製品仕様】

- 動作環境
<https://www.miraclelinux.com/product-service/linux-solution/environment/#miraclelinux9>
- 製品マニュアル（リリースノートを含む）
https://www.miraclelinux.com/support/miraclelinux9/miraclelinux9-support/manual_ml9

【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>
- MIRACLE LINUX TSN (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 Standard | MIRACLE LINUX for VM Standard | Asianux for Cloud Standard |
|---------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 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 台 | 2 台 | 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 Standard | MIRACLE LINUX for VM Standard | Asianux for Cloud Standard |
|--------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 問い合わせ受付時間 ※1 | [表 3] 参照のこと | | |
| 問い合わせ対応時間 ※2 | [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 | 電子メール | | |
| 同時対応件数 | 1 件 ※3 ※4 | | |

本サポートでは、Standard サポートサービスを提供する。Standard サポートサービスにおける対応の時間帯を [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 | 制限なし (当社指定日を除く) | 平日 9 時～12 時、13 時～18 時 (土日祝祭日、年末年始、当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、受け付けた問い合わせに対する調査、ならびに回答に必要な対応を行う営業日及び営業時間帯である。
- ※3 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、原則として先に受け付けた問い合わせから 1 件ずつ回答する。
- ※4 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、契約者から対応順序を指定できる。ただし、当社の都合により指定した対応順序を予告なく変更することがある。

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ー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 | ボンディング設定 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | | | ファイアウォール設定 (iptables, firewalld) | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | | | パスワード管理 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 言語設定 | 言語の変更 | nss 設定 | ◎ | ◎ | ◎ | — |
| | | | 日本語入力の設定 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 画面設定 | X Window 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, nginx ※4 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| | 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 | ◎ | — | — | — |

【注意事項】

※4 nginx は MIRACLE LINUX 8 / MIRACLE LINUX 9 のみ技術サポート対象

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 ※1 ※2 ※3）について、[表 6] に記す。

【表 6 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 | 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. サポートの提供期間

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 : 2020 年 4 月、MIRACLE LINUX 9 : 2022 年 11 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]、[表 8]、[表 9] 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 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 ※3 | 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) ※4 | 2024 年 06 月末 |
| 影響が小さい不具合の修正 ※4 ※5 | | |
| 機能拡張 | 新規ハードウェアの対応 | |
| | 新機能の追加 | |

【注意事項】

※3 【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。

※4 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。

※5 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>

【表 9 MIRACLE LINUX 9 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 ※6 | 2032 年 11 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) ※7 | 2027 年 05 月末 |
| 影響が小さい不具合の修正 ※7 ※8 | | |
| 機能拡張 | 新規ハードウェアの対応 | |
| | 新機能の追加 | |

【注意事項】

※6 【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。

※7 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。

※8 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/miraclelinux9/miraclelinux9-support/ml9-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 対象システムのシステム要件】の【その他サポート情報】記載の Web ページを参照すること。

— 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 2023 年 03 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。