

MIRACLE MessageHandler サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が製造販売する MIRACLE MessageHandler（以下、MIRACLE MH）向けに提供するサポートサービス「MIRACLE MH 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。

1 サポートサービスの提供内容

当サポートサービス契約で提供されるサービス内容を表1に記す。

表1 サポートサービスの提供内容

提供サービス内容	対象ノード	技術サポート ^{※1}
MIRACLE MH サポート	集約ノード	○
	受信ノード	○

※1 技術サポート内容については、「3 技術サポートの定義」を参照すること。

2 技術サポートの提供条件

技術サポートの提供条件を表2に記す。

表2 技術サポートの提供条件

対象サポートサービス	MIRACLE MH サポート
対象ソフトウェア	MIRACLE MH エージェント
有効期限	1年間
問い合わせ受付時間	平日9時～12時、13時～18時 (土日祝祭日、サイバートラスト指定休日を除く)
問い合わせ件数	制限なし
問い合わせ方法	Eメール
サービス対象システム	MIRACLE MH エージェント、当社提供プラグイン

3 技術サポートの定義

「3.1 技術サポートレベルの定義」において技術サポートレベルを定義する。そして、定義されたサポートレベルを用い、「3.2 提供する技術サポートの定義」において、当サポートサービスにおいて提供する技術レベルを定義する。また、「3.3 Severity と TAT の定義」にて示す Severity および TAT に基づきサービスを提供する。

3.1 技術サポートレベルの定義

サイバートラストでは、技術サポートレベルを以下の10段階で定義する。^{※1※2※3※4}

1. インストール方法案内

RPM等のコマンドを利用してソフトウェアをインストールする方法を案内する。

2. 機能案内
当該ソフトウェアの機能を報告する。
3. 操作設定案内
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
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、発生した障害の調査を行い、調査結果を報告する。
6. Dump 解析
core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。
7. 修正提供
サイバートラストの裁量にてソフトウェアの修正版を提供することがある。
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、設定を報告する。
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 1～4の技術サポートレベルには、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。

※2 1～8の技術サポートレベルにはシステム構築に関連した継続的な質問には対応しない。

※3 技術サポートの対象となるパッケージは、サイバートラストが作成し、配布したパッケージに限る。

※4 技術サポートには、以下のサービスを含まない。

- プログラム開発に関連する質問
- マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- システム設計に関連した質問(運用ポリシーを含む)
- ハードウェア依存の監視設定(SNMP MIB 情報など)
- 手順書や報告書などのドキュメント作成に関する事
- 言語翻訳に関する事
- バックアップ、及び移行に関する事
- サイバートラストが提供していないスクリプト自体の調査、実行後の動作、修正などに関する事
- オンサイトサービス

3.2 提供する技術サポートの定義

当サポートサービスで提供する技術サポートの範囲について表3に記す。

表3 技術サポートの範囲(MIRACLE MH エージェント)

関連パッケージ/機能			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MIRACLE MH ^{※1}		miracle-mh-agent	●	●	●	●	●	●	●			

miracle-mh-agent-plugin-zabbix	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-web	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-support-tools	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-reloader	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-zabbix-discovery	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-plugin-snmptap2	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-plugin-snmptap-translator	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-ruby	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-pugin-rate-limit	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-agent-plugin-mlgrep	●	●	●	●	●	●	●			
miracle-mh-plugin-file-fix	●	●	●	●	●	●	●			

【注意事項】

※1 原則としてマニュアル記載事項のみを範囲とする。

3.3 Severity と TAT の定義

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})について表4に記す。

表4 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 たとえば、以下の現象が含まれる。 <ul style="list-style-type: none"> 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、一部支障をき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 はあくまでも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しない。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、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。

—以上—

Copyright © 2023 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.