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

文書番号:ML-CS-3243

本文書は、サイバートラスト株式会社(以下当社と記す)が MIRACLE System Savior サポートをご購入頂いたお客様へ、サービスの内容についてご説明するものです。

1.サポート対象ソフトの概要

1.1 MIRACLE System Saviorサポートについて

MIRACLE System Savior(以下MSSと記す)のサポートは、MSS専用のライブCD、MSSインストール済みディスクカートリッジRDXを使用したバックアップシステムにおいて、一連の機能の技術サポート、障害対応、不具合修正、及び新バージョンの提供を行うものです。

2. サポートポリシー

2.1 製品開発

本製品のバージョン情報は、次の形式で表されます。

"x.y.zzzz"(x:バージョン番号、y:リリース番号、zzzz:ビルド番号)

バージョンアップ、及びリリースアップについて以下のポリシーで開発しています。

－リリースアップは 3ヶ月～6ヶ月間隔を目標
－バージョンアップは 12ヶ月～18ヶ月間隔を目標
－リリースアップに関しては上位互換性を保証

2.2 バージョンポリシー

本製品のバージョンが同じ期間は、以下の項目が製品機能として維持されます。

－ベースとしているオペレーティングシステムのメジャーバージョン
－ユーザーインターフェースの基礎的な構成
－製品仕様の継続性(製品として主要な機能が削除されない)

本製品のリリース番号が異なる場合でもバージョンが同じであれば、前述の製品機能が維持されます。
本製品のリリース番号が異なる場合は、以下の修正が行われることがあります。

－新規ハードウェアサポートの追加
－新規機能の追加
－以前のリリースの後に判明した不具合の修正
－ベースとしているオペレーティングシステムのマイナーバージョンの変更

2.3 製品販売期間

本製品の販売期間はメジャーバージョンの製品出荷日から5年間となります。
ただし、状況に応じて販売期間を延長する場合があります。

2.4 サポート期間

本製品の通常のサポート期間はメジャーバージョンの製品出荷から7年間となります。
通常のサポート期間終了までに個別契約を行うことで、延長サポートを利用することが可能となります。

2.5 サポート内容とサービスレベル

主なサポート内容につきましては、【4 サービス内容】をご参照ください。
本製品は製品出荷からのサポート期間として最低7年間は実施されます。サービスレベルは製品と経過年数によって通常のサポート(レベル1～レベル3)並びに延長サポートがあり、それぞれ以下のように変化します

【表1. サービスレベル】

	レベル1	レベル2	レベル3	延長
製品出荷からのサポート期間	次期バージョンリリースの4ケ月前まで	メジャーバージョンの製品出荷から5年	メジャーバージョンの製品出荷から7年	メジャーバージョンの製品出荷から10年
新規H/Wの対応	○	×	×	×
新機能追加	○	×	×	×
バグ対応	○	○	×	×
技術問い合わせ	○	○	○	○※1
トラブル調査	○	○	○	○※1

※1 サポートの範囲を、リストアに限定いたします。

サポート期間予定については、下記Webページをご参照ください。
https://www.cybertrust.co.jp/mss/support.html

3.サービスの提供条件

3.1 サポートサービスについて

本製品サポートサービスは専用ライブCD、およびMSSインストール済みRDXのみに対応したサポートメニューになります。
サポートの提供条件については、【表3. サービスの提供条件】をご参照ください。

【表3. サービスの提供条件】

技術サポートの種類	MIRACLE System Savior(オフラインバックアップサポート)
対応アーキテクチャ	【MIRACLE System Savior のバックアップ対応環境】に関して、下記Webサイトを参照のこと https://www.cybertrust.co.jp/mss/environment.html
対応ファームウェア	
対応OS	
対応ファイルシステム	
バックアップ先デバイス	
リストア方法	・専用ライブCD、またはMSSインストール済みRDXを用いたオフラインリストア ・MSSから作成したリカバリディスクによるオフラインリストア
サポート有効期間	1年間
お問い合わせ時間 ※	・平日サポート:9時～12時、13時～18時 (土日祝祭日、弊社指定休業日を除く) ・24時間サポート:24時間365日
お問い合わせ件数	無制限
問い合わせ方法	Eメール/電話
サービス対象システム(台数)	1サーバ筐体

※ 平日サポートと24時間サポートを選択いただけます。
※ RDX組み込みのMSSに関しては平日サポートのみご利用いただけます。

【制限事項】

ご利用になられる前に必ず以下の制限事項をご一読ください。

- バックアップ元環境とリストア先環境では、同メーカ、同シリーズ、同世代、同構成(RAID,NIC等)、同LUNサイズ(同ディスクサイズ)のマシンであることが、バックアップ、リストアを実施する上での必要条件になります。
- MSSでは1 ハードディスクあたり 15個 (拡張領域を含む) を越えるパーティションのバックアップ / リストアには対応しておりません。
- MSSでは以下の機能に対応しておりません。
  - ーオンラインのバックアップ / リストア
  - ー差分 / 増分バックアップ
  - ーファイル単位のバックアップ / リストア
  - ー仮想環境への移行
  - ーテープ装置へのバックアップ
  - ーバックアップデータの暗号化
  - ーソフトウェアRAID環境のバックアップ
  - ーiSCSI接続のディスクのバックアップ
- RDX組み込みのMSSでは上記に加え以下の制限事項があります。
  - ーお客様自身によるストレージへのMSSのインストールには対応しておりません。
  - ーUSBデバイスブートが可能なマシンのみにご利用いただけます。
  - ーVmware仮想マシンなどはUSBデバイスブート未対応のためご利用いただけません。
  - ー本製品ではHP DynamicSmartアレイ B110i/B120i/B320iには対応しておりません。
  - ーお客様で本RDXのシステム領域、データ保存領域のフォーマットをした場合、サポート対象外となります。
- 本サポートサービスはH/Wの故障やRDXカートリッジの不良には対応しておりません。

【注意事項】

- バックアップ、リストア作業前に、使用上の制限事項、注意事項については以下のサポートサイトを参照下さい。
  MSS V5に関わる事項: https://www.miraclelinux.com/support/mss-v5
  MSS V4に関わる事項: https://www.miraclelinux.com/support/mss-v4
  MSS V3に関わる事項: https://www.miraclelinux.com/support/mss-v3
  MSS V2に関わる事項: https://www.miraclelinux.com/support/mss-v2
  旧製品(MSS V1)に関わる事項: https://www.miraclelinux.com/product-service/mss/support

4.サービス内容

MIRACLE System Savior サポートでは、【表4. サービス内容】に示すサービス内容を提供します。
本サポートでは、対応OS について、設定、操作方法、障害解析などの技術サポート・サービスを提供します。
障害解析では、障害の原因、回避策の調査を行い、必要に応じて弊社がソースコードの修正、修正版の提供を行います。

【表4. サービス内容】

	MIRACLE System Savior サポート

製品サポート	技術サポートサービスの提供※1	○
	影響が大きい不具合の修正	△※2
	影響が小さい不具合の修正	△※2
製品強化	新規ハードウェアの対応	○※3
	新機能の追加	△※4
その他	バージョンアップ製品の提供	○

【注意事項】

※1 詳細は【表5. 技術サポートサービスの範囲】をご参照下さい。
※2 一部OSSコミュニティーと連携を取り対応することとなります。
※3 ドライバソースが存在するものが対象となります。
※4 ご要望に対して、弊社で開発工数を算出し、対応するか否かの判断をいたします。

5.技術サポートサービスの提供範囲

MIRACLE System Savior サポートでは、【5.1技術サポートサービスの定義】に示す技術サポートサービスを【表5. 技術サポートサービスの範囲】に示す範囲内で、【表6. SeverityとTATの定義】に示すSeverity及びTATに基づき提供致します。

5.1技術サポートサービスの定義

サービスの範囲は以下の9段階で定義します。

1. 導入方法案内
   CD-ROMのインストーラ、RPMコマンドを利用して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ご案内します。
2. ソフトウェア機能案内
   関連ソフトウェアの機能をご案内します。
3. 操作設定案内
   各ソフトウェアパッケージに収録されたmanと製品マニュアルに記載されている操作、設定に関してご案内します。
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、調査結果をお知らせします。
5. Dump解析
   kernelダンプ、coreダンプの調査を行い、調査結果をお知らせします。
6. 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お知らせします。
7. 修正提供
   障害の回避策がない場合、当社の裁量にてソフトウェアの修正版を提供することがあります。
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、調査結果をお知らせします。
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、設定をご案内します。

【注意事項】

サポートご利用の前に以下の注意事項をご一読ください。

※ バックアップ元のマシンとリストア先のマシンが異なる場合には、サポート対象外となります。
※ 技術サポートサービスには、以下のサービスは含まれません。
・プログラム開発に関連した質問
・教育用マニュアル記載相当事項の継続的な質問
・オンサイトサービス
・パフォーマンス問題に関する質問

【表5. 技術サポートサービスの範囲】

MIRACLE System Savior サポート・サービスの技術サポートサービスの範囲は○の項目になります。

大分類	中分類	小項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9
オフラインバックアップ	専用ライブCD			○	○	○		○	○		
	MSSインストール済みRDX			○	○	○		○	○		

5.2 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）については、【表6. SeverityとTATの定義】を参照してください。

【表6. SeverityとTATの定義】

severityレベル	severity定義	TAT (8 x 5)
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合（例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】

サポートご利用の前に以下の注意事項をご一読ください。

※ 上記TATに基づき、時間指定で回答をお約束ことは原則致しかねます。

※ TATは最初のソリューション案を提供するまでの時間とします。そのソリューションによって必ず障害が解決することを約束するものではありません。

※ 上記のTATは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とします。

※ ソリューションの提供がTATの時間内に実施できない場合は、インシデントを受け付けた旨のメールを返答することがあります。

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 2025年2月現在のものである。

MIRACLE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。

以上