

プラチナサポート SLA (サービスレベルアグリーメント)

文書番号:ML-CS-2769

本書は、サイバートラスト株式会社 (以下、当社) がプラチナサポートサービス (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は以下の 2 種類がある。

- プラチナサポート
- プラチナインシデントサポート

1. プラチナサポート

ソースコード解析や、ダンプ解析などの高度な技術サポートを提供するサービスである。プラチナサポートのサービス提供条件を [表 1] に記す。

【表 1 プラチナサポートの提供条件】

サポートサービスの種類	プラチナサポート
サービス対象 OS	MIRACLE LINUX / Red Hat Enterprise Linux / CentOS / Scientific Linux
対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディアに同梱) ソフトウェア ※1
問い合わせ受付時間 ※2	制限なし (当社指定日を除く)
問い合わせ対応時間 ※3	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)
有効期間	1 年間
問い合わせ件数	制限なし (有効期間内)
同時対応件数	1 件 ※4 ※5
調査時間 ※6 ※7 ※8 ※9	応相談
問い合わせ方法	電子メール
サービス対象システム	技術サポート対象システム ※10 物理サーバ数無制限

【注意事項】

- ※1 技術サポートの範囲は、【3. 技術サポートの提供範囲】を参照すること。
- ※2 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。
- ※3 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。
- ※4 同時に複数の問い合わせを受け付けた場合、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。
- ※5 同時に複数の問い合わせを行う場合、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。
- ※6 問い合わせ対応の際に行ったログの調査や回答作成などに要した実質的な作業時間とする。情報の待ち時間や、回答に結びつかない調査に要した作業時間などはこの対応時間には含まない。
- ※7 対応時間の最小単位は 30 分とする。
- ※8 1 年間の問い合わせ対応時間の上限を超え、問い合わせを行う場合は、別途超過時間分の契約が必要となる。
- ※9 有効期間内未使用の問い合わせ可能時間は、次年度の契約に持ち越すことはできない。
- ※10 サーバ用途に販売されている機種かつ、サービス対象 OS の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。各サービス対象 OS の動作環境は【4.2. 各サービス対象 OS の特記事項】を参照すること。

2. プラチナインシデントサポート

ソースコード解析や、ダンプ解析など、高度な技術サポートをインシデント単位で提供するサービスである。プラチナインシデントサポートのサービス提供条件を [表 2] に記す。

【表 2 プラチナインシデントサポートの提供条件】

サポートサービスの種類	プラチナインシデントサポート
サービス対象 OS	MIRACLE LINUX / Red Hat Enterprise Linux / CentOS / Scientific Linux
対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディアに同梱) ソフトウェア ※1
問い合わせ受付時間 ※2	制限なし (当社指定日を除く)
問い合わせ対応時間 ※3	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)
有効期間	1 年間
問い合わせ件数	1 件 / 1 インシデント
同時対応件数	1 件 ※4 ※5
問い合わせ対応時間 ※6 ※7	15 時間 / 1 インシデント 【契約インシデント数に限らず 1 ヶ月の保証時間は 15 時間まで】 ※8 ※9
問い合わせ方法	電子メール
サービス対象システム	技術サポート対象システム ※10 物理サーバ数無制限

【注意事項】

- ※1 提供する技術サポートの範囲は、【3. 技術サポートの提供範囲】を参照すること。
- ※2 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。
- ※3 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。
- ※4 当サポートサービスを複数本契約した契約者から、同時に複数の問い合わせを受け付けた場合、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。
- ※5 当サポートサービスを複数本契約した契約者から、同時に複数の問い合わせを行う場合、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。
- ※6 問い合わせ対応の際に行ったログの調査や回答作成などに要した実質的な作業時間とする。情報の待ち時間や、回答に結びつかない調査に要した作業時間などはこの対応時間には含まない。
- ※7 対応時間の最小単位は 30 分とする。
- ※8 1 インシデントの問い合わせ対応時間の上限 15 時間を超え、問い合わせを行う場合は、別途インシデントの契約が必要となる。
- ※9 1 件の問い合わせの完了時、対応時間が残っていても 1 インシデント消費とする。また、有効期間内未使用のインシデントは、次年度の契約に持ち越すことはできない。
- ※10 サーバ用途に販売されている機種かつ、サービス対象 OS の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。各サービス対象 OS の動作環境は【4.2. 各サービス対象 OS の特記事項】を参照すること。

3. 技術サポートの提供範囲

当サポートサービスでは、【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 3 技術サポートの範囲】に示す範囲内で、【表 4 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 ※3 ※4

1. インストール方法案内
インストールメディアのインストーラや 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案内する。
2. 操作設定案内
当該ソフトウェアの機能を案内する。
3. ソフトウェア機能案内
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、仕様、障害の調査を行い調査結果を報告する。
6. Dump 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 1～4 の技術サポートレベルの定義には、ソースコードの解析やパケット解析、strace 等のデバッグツールを使用した調査を含まない。
- ※2 5～7 の技術サポートレベルの定義には、システム構築に関連した継続的な質問を含まない。
- ※3 技術サポートの対象となるパッケージは、当社および開発元がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。
- ※4 技術サポートには、以下のサービスは含まれない。
 - ・プログラム開発に関連する質問
 - ・教育用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に関すること
 - ・日本語以外の言語翻訳に関すること
 - ・セキュリティー情報の監視、提供サービス
 - ・オンサイトサービス
 - ・データ回復

3.2 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は [表 3] に記す。

【表 3 技術サポートの範囲】

大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7
インストール 情報 ※1	ハードウェア選定		●	●	●	●			
	通常インストール		●	●	●	●			
	パーティション分割		●	●	●	●			
	ファイルシステム 分割		●	●	●	●			
	パッケージ選択		●	●	●	●			
運用・保守	ベースシステム	Linux カーネル	●	●	●	●	●	●	▲
		カーネルパラメータ 設定	●	●	●	●	●	●	▲
		基本コマンド操作	●	●	●	●	●	●	▲
	システム 起動・停止	ブートローダー	●	●	●	●	●	●	▲
		シャットダウン、 リブート	●	●	●	●	●	●	▲
	画面設定	X Window 設定	●	●	●	●	●	●	▲
	ボリューム管理	ファイルシステム 管理 ※2	●	●	●	●	●	●	▲
		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)	●	●	●	●	●	●	▲
		ボンディング設定	●	●	●	●	●	●	▲
		ファイアウォール 設定 (iptables)	●	●	●	●	●	●	▲
	ユーザ管理	ユーザ、グループ の作成、削除	●	●	●	●	●	●	▲
		パスワード管理	●	●	●	●	●	●	▲
		nsswitch 設定	●	●	●				
	言語設定	言語の変更	●	●	●	●	●	●	▲
		日本語入力の設定	●	●	●	●	●	●	▲
	パッケージ アップデート	rpm の操作	●	●	●	●	●	●	▲

大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7
運用・保守	バックアップ	tar, cpio, dump / restore, afio	●	●	●	●	●	●	▲
	システムログ	syslog 設定	●	●	●	●	●	●	▲
	ジョブスケジューラ	cron, at	●	●	●	●	●	●	▲
	時刻管理	時刻設定	●	●	●	●	●	●	▲
		NTP 設定	●	●	●	●	●	●	▲
	障害対策	kdump 設定	●	●	●	●	●	●	▲
	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	axtu, yum, dnf gnome-packagekit ※3	●	●	●	●	●	●	▲
	統合監視	zabbix ※4							
サーバサービス	DHCP サーバ	dhcp	●	●	●	●	●	●	▲
	DNS サーバ	BIND	●	●	●	●	●	●	▲
	FTP サーバ	vsftpd	●	●	●	●	●	●	▲
	SSH	sshd	●	●	●	●	●	●	▲
	ファイルサーバ	NFS	●	●	●	●	●	●	▲
		Samba	●						
	Web サーバ	Apache, PHP	●	●	●	●	●	●	▲
	DB サーバ	PostgreSQL, MySQL	●	●	●	●	●	●	▲
	ディレクトリサーバ	OpenLDAP	●	●	●	●	●	●	▲
	メールサーバ	PostFix, Sendmail, POP, IMAP	●	●	●	●	●	●	▲
	キャッシュサーバ	Squid	●	●	●	●	●	●	▲
開発言語	スクリプト言語	Perl, Ruby, Python ※5	●						
その他	上記以外の パッケージ		●						

技術サポート対象：●の項目

応相談：▲の項目

【注意事項】

※1 サポート可能なハードウェアはサーバ用途として販売されているものに限定する。当社およびハードウェアベンダにて検証されたハードウェア以外は技術サポートサービスの提供ができない場合がある。

※2 技術サポート対象となるファイルシステムは、【4.2. 各サービス対象 OS の特記事項】における、【技術サポート対象ファイルシステム】を参照すること。

※3 技術サポート対象となる自動アップデートツールは、【4.2. 各サービス対象 OS の特記事項】における、【自動アップデートツール】を参照すること。

※4 他のサービスにて提供可能な場合がある。

※5 スクリプトの開発に関する問い合わせは対象範囲外とする。

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 ※2 ※3）については [表 4] に示す。

【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。 - 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 (ローカルマシンへのインストールやサーバ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

【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、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. サービス対象 OS について

4.1 サービス対象 OS の定義

当サポートサービスでは下記の製品をサービス対象 OS とする。

- MIRACLE LINUX
- Red Hat Enterprise Linux
- CentOS
- Scientific Linux

4.2 各サービス対象 OS の特記事項

● MIRACLE LINUX の特記事項

MIRACLE LINUX の特記事項を [表 5] に記す。

【表 5 MIRACLE LINUX の特記事項】

OS 名称	MIRACLE LINUX ※1				
バージョン	V5	V6	V7	8	9
アーキテクチャ	IA32 / x86_64		x86_64		
サービス対象ソフトウェア	製品同梱（インストールメディアに同梱） ソフトウェア				
動作環境	当社 URL のサイト ※2 を参照すること。				
開発元	サイバートラスト株式会社				
自動アップデートツール	axtu	yum,packagekit		dnf,yum,packagekit	
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3	ext2, ext3, ext4		ext2, ext3, ext4, xfs	

【注意事項】

※1 本文書では下記の製品を MIRACLE LINUX とする。

- ・ Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5
- ・ Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6
- ・ Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7
- ・ MIRACLE LINUX 8 (MIRACLE LINUX 8 Asianux Inside を含む)
- ・ MIRACLE LINUX 9

※2 <https://www.cybertrust.co.jp/miracle-linux/environment.html>

● Red Hat Enterprise Linux の特記事項

Red Hat Enterprise Linux の特記事項を [表 6] に記す。

[表 6 Red Hat Enterprise Linux の特記事項]

OS 名称	Red Hat Enterprise Linux			
バージョン	5.x	6.x	7.x	8.x
アーキテクチャ	IA32 / x86_64		x86_64	
サービス対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディアに同梱) ソフトウェア ※1			
動作環境	開発元の定義に準ずる			
開発元	Red Hat, Inc.			
自動アップデートツール	なし			
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3, ext4 ※2	ext2, ext3, ext4	ext2, ext3, ext4, xfs	

【注意事項】

※1 開発元が正式にリリースしているバイナリパッケージで、インストールメディアに入っているパッケージ及び、インストールメディアに入っているパッケージの更新パッケージのみを対象とする。

※2 ext4 のサポートはバージョン 5.6 以降とする。

● CentOS の特記事項

CentOS の特記事項を [表 7] に記す。

【表 7 CentOS の特記事項】

OS 名称	CentOS			
バージョン	5.x	6.x	7.x	8.x
アーキテクチャ	IA32 / x86_64		x86_64	
サービス対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディアに同梱) ソフトウェア ※1 ※2			
動作環境	開発元の定義に準ずる			
開発元	CentOS Project			
自動アップデートツール	なし			
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3, ext4 ※3	ext2, ext3, ext4	ext2, ext3, ext4, xfs	

【注意事項】

※1 開発元が正式にリリースしているバイナリパッケージで、インストールメディアに入っているパッケージ及び、インストールメディアに入っているパッケージの更新パッケージのみを対象とする。

※2 ベースとなっている Red Hat Enterprise Linux で提供されていないパッケージは、サポートの対象範囲外とする。また、アドオンやサードパーティのリポジトリなどから取得したパッケージも対象範囲外とする。

※3 ext4 のサポートはバージョン 5.6 以降とする。

● Scientific Linux の特記事項

Scientific Linux の特記事項を [表 8] に記す。

【表 8 Scientific Linux の特記事項】

OS 名称	Scientific Linux		
バージョン	5.x	6.x	7.x
アーキテクチャ	IA32 / x86_64		x86_64
サービス対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディアに同梱) ソフトウェア ※1 ※2		
動作環境	開発元の定義に準ずる		
開発元	Fermi National Accelerator Laboratory		
自動アップデートツール	なし		
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3, ext4 ※3	ext2, ext3, ext4	ext2, ext3, ext4, xfs

【注意事項】

- ※1 開発元が正式にリリースしているバイナリパッケージで、インストールメディアに入っているパッケージ及び、インストールメディアに入っているパッケージの更新パッケージのみを対象とする。
- ※2 ベースとなっている Red Hat Enterprise Linux で提供されていないパッケージは、サポートの対象範囲外とする。また、アドオンやサードパーティのリポジトリなどから取得したパッケージも対象範囲外とする。
- ※3 ext4 のサポートはバージョン 5.6 以降とする。

— 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 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。
 Red Hat、Red Hat Enterprise Linux は、Red Hat 社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。
 CentOS は、CentOS コミュニティ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。
 Scientific Linux は、米国 Fermi National Accelerator Laboratory 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。
 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。