

TuxCare ELS サービス SLA

文書番号:ML-CS-3387

本書は、サイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供する TuxCare ELS サービスについて説明するものである。

1. TuxCare ELS サービスの概要

TuxCare ELS サービスは、オープンソースソフトウェア（OSS）が、公式サポート終了（EOL: End of Life）となった後も継続してセキュリティ修正パッチを提供するサービスであり、2 で定めるシステムを対象に、3.2 および 4.2 で定める条件の下、3.1 および 4.1 で定める以下のサービスを、5 で定める期間提供する。

- TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービス
公式サポート終了後も継続してセキュリティパッチを提供するサービス。
また、推移的依存関係（Transitive dependencies）を持つライブラリについてもサービスの対象となる。
- TuxCare ELS 技術サポートサービス
TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービス導入時、および導入後の不具合、もしくはその疑いがある事象に関する問い合わせへの対応を行うサービス。

2. サービス対象

2.1 システム要件

本サービスに関わるシステム要件は、以下のとおり。

- 1) 本サービスの対象となる OSS は、開発コミュニティにより公式に提供されているもの、およびその複製とする。なお、サポート対象の OSS の最新情報は後述の Web ページより参照すること。
- 2) 本サービスの対象となる OSS の動作環境は、当社で規定する OS に限る。
以下は、2025 年 12 月時点の情報となるため、OS の最新情報は後述の Web ページより参照すること。
 - AlmaLinux OS
 - CentOS
 - Debian
 - Oracle Linux
 - Red Hat Enterprise Linux
 - Rocky Linux
 - Ubuntu
- 3) 上記の OS の動作環境は、サーバー用途として販売されている x86_64 アーキテクチャのハードウェアに限る。
- 4) 物理サーバーおよび仮想サーバーの環境においては、上記の OS が提供する標準のインストーラーを用いて導入した場合に限る。
- 5) クラウドサービス上（VPS を含む）の環境においては、上記の OS ベンダ、もしくは開発コミュニティが公式に提供している OS イメージを用いた場合、または当社と提携した事業者のクラウドサービス上で当該事業者が提供する OS イメージを用いた場合に限る。

なお、システム要件を含めサービスの詳細および最新情報については、以下に記載する各 Web ページを参照すること。

【本サービスの最新情報】

- サポート契約のご案内
<https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement>
- TuxCare ELS サービス
<https://www.cybertrust.co.jp/tuxcare-els/>

2.2 TuxCare ELS サービスの認証

TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービスの利用には、当社より提供するライセンスの認証が必要となる。

3. TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービス

3.1 サービス内容

本サービスの内容を [表 1] に記す。

【表 1 TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービスの内容】

含まれるサービス	説明
ライセンスの提供 ※1	TuxCare ELS サービスの使用権を認証するためのライセンスを提供する。
セキュリティパッチの提供 ※2	契約対象の OSS のセキュリティパッチを提供する。

【注意事項】

※1 提供は当社より行う。

※2 契約者のシステムにおいて重大な問題や影響が生じるような問題であり、セキュリティパッチの提供が可能と米国 CloudLinux 社が判断した場合に限る。

3.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件を [表 2] に記す。

【表 2 TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービスの提供条件】

入手方法	米国 CloudLinux 社のサーバーより入手 ※1
有効期間	1 年間 ※2
サービス対象システム	【2. サービス対象】の規定に準拠するシステム
提供形態	対象とする OSS 毎に以下いずれかの形態で提供する ・ OS 規定のパッケージ形式 ・ パッチ適用済みソースコード形式
利用可能時間	制限なし (米国 CloudLinux 社の指定日を除く) ※3 ※4

【注意事項】

※1 セキュリティパッチは、米国 CloudLinux 社が提供する TuxCare ELS サービスのサーバーにインターネット経由でアクセス可能な場合にのみ入手できる。その他の方法による入手は保証しない。

※2 サービスの提供期間については、【5. サービスの提供期間】で規定するサービス終了時期までとする。

※3 TuxCare ELS サービスのサーバーのメンテナンス等、米国 CloudLinux 社の都合により一時的に利用を制限することがある。

※4 利用を制限する場合、当社もしくは米国 CloudLinux 社の Web ページにおいて事前に予告を行う。ただし、緊急を要する場合には、米国 CloudLinux 社の判断によって予告なく利用を制限することがある。

4. TuxCare ELS 技術サポートサービス

4.1 サービス内容

本サービスの内容を [表 3] に記す。

【表 3 TuxCare ELS 技術サポートサービスの内容】

含まれるサービス	説明
技術サポート ※1 ※2	以下の問い合わせについてメールで対応する。 ・ライセンス認証の手順、実施結果に関する問い合わせ ・TuxCare ELS サービスのサーバーの稼働に関する問い合わせ ・TuxCare ELS サービスの導入、および導入に伴うエラーに関する問い合わせ ・米国 CloudLinux 社 TuxCare ELS の Web ページにて提供されるドキュメントの掲載範囲内の動作に関する問い合わせ

【注意事項】

- ※1 TuxCare ELS サービスに関する一般的な導入および使用方法の案内に加えて不具合に関する問い合わせに限定し、契約者が利用する本サービスの対象システムに依存した導入の支援や使用手順の作成、検証は含まない。
- ※2 TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービスの不具合に関する対処方法の案内は、商業的に合理的な範囲で努力するものであり、必ず障害が解決することを保証するものではない。

4.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件について [表 4] に記す。

【表 4 TuxCare ELS 技術サポートサービスの提供条件】

問い合わせ受付時間 ※1	制限なし（当社指定日を除く）
問い合わせ対応時間 ※2	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（日本時間） （土日祝祭日、年末年始、当社指定日を除く）
問い合わせ可能件数	2 回
問い合わせ方法	電子メール
有効期間	1 年間 ※3
同時対応件数	1 件 ※4 ※5
対象システム	【2. サービス対象】の規定に準拠するシステム ※6

【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および営業時間帯である。
- ※3 有効期間内に未使用の問い合わせ可能件数は、次年度を含め他の契約に持ち越すことはできない。
- ※4 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。

- ※5 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。
- ※6 TuxCare ELS サービスの導入方法等、当該ツールの導入前に必要となる問い合わせについては、ライセンス認証を行う際に必要となる契約情報、およびユーザズガイドの提示を以て代替とする。

4.3 Severity と TAT の定義

本サービスで提供する、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 5] に記す。

【表 5 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し対象のシステムを用いた業務を継続できない場合 ※4	2 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を生じるものの対象のシステムを用いた業務が継続できる場合 ※4	3 営業日
3	障害や問題が発生するが、対象のシステムを用いた業務を継続できる場合	6 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 技術サポートとしての問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発もしくは構築中の場合、Severity レベル 3 の対象とし、Severity レベル 1 および 2 の対象外とする。

5. サービスの提供期間

本サービスの終了時期について、[表 6] に記す。

【表 6 本サービスで提供するサービス項目とサービス終了時期】

サービス項目	サービス終了時期
TuxCare ELS セキュリティパッチ提供サービス	設定なし ※1
TuxCare ELS 技術サポートサービス	設定なし ※1

【注意事項】

※1 当社より提供停止の通知後、1 年後をもって提供を停止する。

本サービスの終了時期の最新情報については、【2.1 システム要件】の【本サービスの最新情報】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 2025 年 12 月時点のものである。

CloudLinux® は、米国 CloudLinux 社の米国およびその他の国における、登録商標または商標である。
Linux は、Linus Torvalds 氏の米国およびその他の国における、登録商標または商標である。
その他会社名およびロゴ、製品名、ソフトウェア名などは該当する会社の登録商標または商標である。

Copyright © 2025- Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.