

MIRACLE LINUX 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-0551

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、当社)がMIRACLE LINUX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3種類がある。

■ 無償サポートサービス

- 無償インストールサポート

■ 有償サポートサービス

- アップデートサポート
- プロダクトサポート

1. 無償サポートサービス

1.1. 無償インストールサポート

無償インストールサポートのサービス提供条件を【表1】に記す。

【表1. 無償インストールサポートのサービス提供条件】

サービス提供対象者	製品をご購入後、「ユーザー登録」と「製品登録」をされたお客様
サービス内容	MIRACLE LINUX ^{※1} のインストール方法 ^{※2}
問い合わせ受付時間	平日 9時～12時、13時～18時（土日祝祭日、年末年始、弊社指定休日を除く）
有効期間	製品登録日から90日間 ^{※3}
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）
問い合わせ方法	Eメール/ファックス
サービス対象システム	1インストールイメージ ^{※4} 動作環境に準ずる ^{※5}

【注意事項】

※1 対象となるMIRACLE LINUXについては【5.1 MIRACLE LINUXの定義】を参照すること。

※2 インストールメディアに含まれるインストーラを使用したMIRACLE LINUXのインストール方法を案内する。なお、下記のことは無償インストールサポートでは対象外とする。

- ローカルマシン以外へのインストール
- ネットワークインストール、キックスタートインストール、VNCインストール
- インストール時の障害調査
- インストール終了後の設定
- マルチブート
- 外付けのディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリーの認識
- 2枚目以降の NIC の設定

※3 製品登録の登録期限は、対象製品の出荷終了日から6ヶ月とする。登録期間を過ぎた場合、無償インストールサポートを受けることはできない。

※4 1つのご契約につき、1つのOSインストールイメージをサポートする。

※5 サーバー用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUXの動作環境に準じた機種をサポート対象とする。MIRACLE LINUXの動作環境については【5.2 MIRACLE LINUXの特記事項】を参照すること。

2. 有償サポートサービス

2.1. 有償サポートサービスについて

各有償サポートサービスで提供されるサービス内容を【表2】に記す。

【表2. 各有償サポートサービスで提供されるサービス内容】

有償サポートサービスの品目	アップデートサポート※1	技術サポート※2 (レベル1,2,3,4)	技術サポート※2 (レベル5,6,7,8,9,10)
アップデートサポート	●		
プロダクトサポート	●	●	

【注意事項】

※1 アップデートサポートの内容については、【表3】を参照すること。

※2 技術サポートレベルの詳細については、【3.1技術サポートレベルの定義】を参照すること。

2.2. 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3】、サービス提供条件を【表4】に記す。

【表3. 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タ情報を提供する技術ウェブサイトの使用权と自動アップデートツールの使用权1年分を提供
バージョンアップ製品提供 ※1,※2,※3	MIRACLE LINUX※4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各MIRACLE LINUXにつき1個までに限る。

※4 対象となるMIRACLE LINUXについては【5.1 MIRACLE LINUXの定義】を参照すること。

【表4. アップデートサポートのサービス提供条件】

サポートサービスの種類	アップデートサポート
対象ソフトウェア	自動アップデートツール※1
サービス提供対象者	「アップデートサポート」もしくは「プロダクトサポート」の契約者
有効期間	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、年末年始、弊社指定休業日を除く）
問い合わせ件数	制限なし（有効期間内）
問い合わせ方法	Eメール/ファックス
サービス対象システム	1インストールイメージ※2 動作環境に準ずる※3

【注意事項】

※1 提供する技術サポートの範囲は、【3. 技術サポートサービスの範囲】を参照すること。

※2 1つのご契約につき、1つのOSインストールイメージをサポートする。

※3 サーバー用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUXの動作環境に準じた機種をサポート対象とする。MIRACLE LINUXの動作環境は【5.2 MIRACLE LINUXの特記事項】を参照すること。

2.3. プロダクトサポート

プロダクトサポートのサービス提供条件を【表5】に記す。

【表5. プロダクトサポートのサービス提供条件】

サポートサービスの種類	プロダクトサポート
対象ソフトウェア	製品同梱 (インストールメディア同梱) ソフトウェア※1
サービス提供対象者	プロダクトサポートの契約者
有効期間	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、年末年始、弊社指定休業日を除く)
問い合わせ件数	制限なし (有効期間内)
問い合わせ方法	Eメール/電話/ファックス
サービス対象システム	1インストールイメージ※2 動作環境に準ずる※3

【注意事項】

※1 提供する技術サポートの範囲は、【3. 技術サポートサービスの範囲】を参照すること。

※2 1つのご契約につき、1つのOSインストールイメージをサポートする。

※3 サーバー用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUXの動作環境に準じた機種をサポート対象とする。MIRACLE LINUXの動作環境は【5.2 MIRACLE LINUXの特記事項】を参照すること。

3. 技術サポートの提供範囲

MIRACLE LINUXプロダクトサポートでは、【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6. 技術サポートの範囲】に示す範囲内で、【表7. 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

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、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. 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.の定義には、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 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、当社がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。
- ※3 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
 - ・オンサイトサービス

3.2. 技術サポートの定義

アップデートサポート、プロダクトサポートで提供するそれぞれの技術サポートの範囲を【表6】に記す。

【表6. 技術サポートの範囲】

アップデートサポート : ○の項目
 プロダクトサポート : ○◎の項目

大分類	中分類	小分類	技術サポートレベル																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
インストール ※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		◎	◎	◎	◎															
	ファイルシステム選択		◎	◎	◎	◎															
	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	◎	◎	◎	◎															
	ネットワーク設定	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)	◎	◎	◎	◎															
	ユーザー管理	ユーザー、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	◎	◎	◎	◎															
	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	yum,gnome-packagekit ^{※3}	○	○	○	◎									
	統合監視	Zabbix													
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	vsftp	◎	◎	◎	◎									
	SSH	sshd	◎	◎	◎	◎									
	ファイルサーバー	NFS		◎	◎	◎	◎								
		Samba		◎											
	Webサーバー	Apache, PHP	◎	◎	◎	◎									
	DBサーバー	PostgreSQL,MySQL	◎	◎	◎	◎									
	ディレクトリサーバー	OpenLDAP	◎	◎	◎	◎									
	メールサーバー	Postfix,Sendmail,POP,IMAP	◎	◎	◎	◎									
キャッシュサーバー	Squid	◎	◎	◎	◎										
開発	スクリプト言語	Perl,Ruby, Python ^{※4}	◎												
その他	Software Collections	開発ツール、スクリプト言語 ^{※5}	◎												
	-	上記以外のパッケージ ^{※6}	◎												

【注意事項】

- ※1 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ものに限る。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、【表9.MIRACLE LINUX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、【表9.MIRACLE LINUX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 スクリプトの開発に関する問い合わせはサポート対象外とする。
- ※5 Software Collectionsのサポート期間、技術サポート対象となる機能やパッケージは、【表9.MIRACLE LINUXの特記事項】における、【Software Collections】を参照すること。
- ※6 技術サポート対象となる機能やパッケージは、【表9.MIRACLE LINUXの特記事項】における、【リリースノート】を参照すること。

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7. SeverityとTATの定義】に記す。

【表7. 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ー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。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。

4. MIRACLE LINUXへのサービスと提供期間について

4.1. MIRACLE LINUXへのサービスの提供期間

MIRACLE LINUXへのサポートを含む全てのサービスの提供期間は、原則として製品の出荷開始日から最低10年間とする。

4.2. サービスの提供期間と内容の遷移

MIRACLE LINUXへのサービス提供は、製品出荷開始日からの期間により遷移する。各期間において提供されるサービスについて【表8】に記す。

【表8. 製品出荷開始日からの期間とサービス提供】

製品出荷開始日からの期間		5年未満 ^{※1}	5年以上10年未満 ^{※1}
製品サポート	技術サポートサービスの提供 ^{※2}	有り	有り
製品保守	自動アップデートツールを使用したアップデート	有り	有り
	影響が大きい不具合の修正 ^{※3}	有り	有り
	影響が小さい不具合の修正 ^{※3}	有り	無し
製品強化	新規ハードウェアの対応	有り	無し
	新機能の追加	有り	無し

【注意事項】

- ※1 具体的な期間は当社のホームページを参照すること。
- ※2 【3.1 技術サポートサービスの定義】の【7.修正提供】以外の範囲で提供する。
- ※3 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 技術サポートサービスの定義】の【7. 修正提供】を含む。

5. MIRACLE LINUXについて

5.1. MIRACLE LINUXの定義

本文書では下記の製品をMIRACLE LINUXとする。

- Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6

5.2. MIRACLE LINUXの特記事項

MIRACLE LINUXの特記事項については、【表9】を参照すること。

【表9. MIRACLE LINUXの特記事項】

名称	Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6
動作環境	下記URLのホームページを参照すること。 http://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/axs4/support
リリースノート	下記URLのホームページを参照すること。 http://www.miraclelinux.com/support/axs4/axs4-support/manual
Software Collections	下記URLのホームページを参照すること。 http://www.miraclelinux.com/support/axs4/axs4-support/scl-support
自動アップデートツール	yum,gnome-packagekit
技術サポート対象 ファイルシステム	ext2, ext3, ext4

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2017年10月現在のものである。

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、登録商標又は商標である。
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。

—以上—

Copyright © 2015-2017 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.