

Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5 延長プロダクトサポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

文書番号:ML-CS-0553

本文書は、サイバートラスト株式会社 (以下、当社) が Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5 (以下、AXS3) 延長プロダクトサポートをご購入いただいたお客様へ、サービスの内容についてご説明するものです。

1. サービスの提供条件

AXS3 延長プロダクトサポートの提供条件については、【表 1】をご参照ください。

【表 1 AXS3 延長プロダクトサポートの提供条件】

対象ソフトウェア	Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5 製品
サービス提供対象者	AXS3 延長プロダクトサポートにご契約いただいたお客様
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	有効期間内無制限
問い合わせ方法	E メール/電話/FAX
サービス対象システム	1 インストールイメージ ※1 動作環境に準じる ※2
サービス提供可能期間	2015 年 1 月 1 日 ~ 2017 年 12 月 31 日

【注意事項】

※1 1 台の物理サーバ上にある 1 つの OS インストールイメージをサポートします。

※2 サーバ用途に販売されている機種かつ、AXS3 の動作環境に準じた機種がサポート対象となります。動作環境は次の URL をご参照ください。

Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5 サポート対象システム動作環境

<https://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/environment>

2. サービス内容

AXS3 延長サポートでは、【表 2】に示すサービス内容を提供します。

【表 2 AXS3 延長プロダクトサポートのサービス内容】

製品サポート	技術サポートサービスの提供 ※1	○
製品保守	axtu を使用したアップデート ※2	○
	影響が大きい不具合の修正 ※3	○
	影響が小さい不具合の修正	×
製品強化	新規ハードウェアの対応	×
	新機能の追加	×
その他	バージョンアップ製品の無償提供 ※4※5※6※7	○

【注意事項】

※1 提供する技術サポートの範囲は【表 3】をご参照ください。

※2 2014/12/31 までにリリースされたアップデートパッケージへのアップデートが可能です。

※3 回避不可能な障害や問題が生じるような重大なセキュリティ問題に対する修正パッケージを弊社が提供可能と判断した場合に限ります。

※4 バージョンアップとはメジャーバージョンアップを指します。

※5 バージョンドアウン、別アーキテクチャ対応製品を含みます。

※6 お客様からご要望があった場合にご提供いたします。
ご契約 1 件につき、各バージョン 1 個までのご提供に限らせていただきます。
対象となるバージョンアップ製品については次のとおりです。

- Asianux Server 3 == MIRACLE LINUX V5
- Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6

※7 バージョンアップ、バージョンダウンした製品のサービス内容につきましては、該当のバージョンアップ、バージョンダウン製品の SLA をご参照ください。

<https://www.miraclelinux.com/online-service/sla>

3. 技術サポートサービスの提供範囲

AXS3 延長プロダクトサポートでは、【3.1 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 3】に示す範囲内で、【表 4】に示す Severity および TAT に基づき提供いたします。

3.1. 技術サポートレベルの定義

弊社では、技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義します。※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ご案内します。

2. ソフトウェア機能案内

当該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. 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。

6. 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。

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法、設定をご案内します。

10. 開発

お客様のご要望に合わせて、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します。

【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みません。

※2 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、弊社がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限り、お客様ご自身でコンパイルし作成されたパッケージはサービスの対象となりません。

※3 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連すること
- 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

AXS3 延長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については、【表 3】を参照してください。

【表 3 AXS3 延長プロダクトサポート 技術サポートサービスの範囲】

AXS3 延長プロダクトサポート :◎の項目 ※2

大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9
インストール	ハードウェア選定 ※1		◎	◎	◎	◎					
	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	ファイルシステム管理 (ext2, ext3)	◎	◎	◎	◎					
		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 (LDAP、NIS)	◎	◎	◎						
	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	axtu	◎	◎	◎	◎									
	統合監視	zabbix ※3													
サーバサービス	Web サーバ	Apache, PHP	◎	◎	◎	◎									
	DB サーバ	postgreSQL, MySQL	◎	◎	◎	◎									
	ディレクトリサーバ	OpenLDAP	◎	◎	◎	◎									
	DHCP サーバ	dhcp	◎	◎	◎	◎									
	DNS サーバ	bind	◎	◎	◎	◎									
	メールサーバ	postfix, sendmail, POP, IMAP	◎	◎	◎	◎									
	キャッシュサーバ	squid	◎	◎	◎	◎									
	FTP サーバ	vsftpd	◎	◎	◎	◎									
	SSH	ファイルサーバ	sshd	◎	◎	◎	◎								
			NFS	◎	◎	◎	◎								
		Samba	◎												
開発言語	スクリプト言語	perl, ruby, python ※4	◎												
その他		上記以外のパッケージ ※5	◎												

【注意事項】

- ※1 サポート可能なハードウェアはサーバ用途に販売されているものに限定されます。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りますので、事前にご相談ください。
- ※2 ◎以外の範囲についてはご対応可能な場合がございますので、弊社営業までお問い合わせください。
<https://www.miraclelinux.com/inquiry>
- ※3 他のサービスにてご提供可能な場合がございますので、弊社営業窓口までご相談ください。
- ※4 スクリプト開発に関するお問い合わせは対象範囲外となります。
- ※5 サービスの対象範囲外となる機能やパッケージは、下記 URL の AXS3 の最新の「リリースノート」をご参照ください。

<https://users.miraclelinux.com/support/?q=node/113>

第 6 章 サポート SLA 特記事項

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)については、表4を参照してください。

【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。 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。 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】

- 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。
- 問題の難易度によってソリューションの提供がTATの期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。

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す。

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す。

「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す。

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す。

-以上-