

# Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 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-0548

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、当社)がAsianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 サポートの内容について説明するものである。

## 1. Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7サポートの概要

本サポートは、サポート対象製品に応じて、以下の3種類がある。

物理マシン向けサポートサービス

- MIRACLE LINUX Standard サポート  
Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 製品を対象に、Standard サポートサービスを提供する。

仮想マシン向けサポートサービス

- MIRACLE LINUX for VM Standard サポート  
仮想マシンで動作する Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 製品を対象に、Standard サポートサービスを提供する。

クラウドプラットフォーム向けサポートサービス

- Asianux for Cloud Standard サポート  
Microsoft Azure クラウドプラットフォーム上で動作する Asianux Server 7 製品を対象に、Standard サポートサービスを提供する。

Standardサポートサービスは、1.1で定める製品を対象に、1.2で定める条件の下、2で定めるアップデートサポートならびに3で定める技術サポートを、4で定める期間提供する。

## 1.1 サポート対象製品

### 1.1.1 対象システムのシステム要件

本サポートの対象製品に関わるシステム要件は、以下のとおり。

- 1) Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 製品の動作環境として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製品に限る。Asianux Server 7 for Cloud 製品の動作環境はMicrosoft Azureプラットフォームに限る。
- 2) 動作環境としてサポート可能なソフトウェアは、インストールDVDに含まれるパッケージ、Software Collections(※1)もしくは Asianux TSN で提供されるパッケージ及びそのアップデート製品に限る。その詳細は、リリースノートを参照すること。

#### 【注意事項】

※1 Software Collectionsは、Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7向けの追加のソフトウェアパッケージの集まりである。Webアプリケーションプログラム向けのコンポーネントや開発者向けのツールが含まれる。

製品仕様の詳細及び最新情報について、【表1. Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7の製品仕様】記載の各Webページを参照すること。

【表1. Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7の製品仕様】

動作環境	<a href="https://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/axs7/support">https://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/axs7/support</a>
製品マニュアル (リリースノートを含む)	<a href="https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/manual-axs7">https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/manual-axs7</a>
Software Collections	<a href="https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/scl-support">https://www.miraclelinux.com/support/axs7/axs7-support/scl-support</a>
サポート契約のご案内	<a href="https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement">https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement</a>
Asianux TSN	<a href="https://tsn.miraclelinux.com/">https://tsn.miraclelinux.com/</a>

### 1.1.2 サービス対象システム

本サポートは、適用先のシステム構成に応じて、3種類のサービスを提供する。契約者は何れかを選択する。提供するサービスの種類について、【表2】に記す。

【表2. サポート対象のシステム構成とサービスの種類】

サービスの種類	MIRACLE LINUX	MIRACLE LINUX for VM	Asianux for Cloud
システム構成	物理マシン	仮想マシン	クラウドシステム
システム台数	1物理マシン	1物理マシン	1インスタンス

## 1.2 サービス提供条件

本サポートは、適用先のシステム構成に応じて、3種類のサービスを提供する。提供するサービスの提供条件について、【表3A】に記す。

【表3A. サービス提供条件】

サービスの種類	MIRACLE LINUX	MIRACLE LINUX for VM	Asianux for Cloud
問い合わせ受付時間	【表3B】参照のこと		
問い合わせ対応時間	【表3B】参照のこと		
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		

本サポートでは、Standardサポートサービスを提供する。提供するサポートのタイプについて、ソフトウェア障害対応の時間帯を【表3B】に記す。

【表3B. Standardサポートサービス】

サポートサービス	問い合わせ受付時間※1	問い合わせ対応時間※2
Standardサポートサービス	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）	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）

### 【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、障害対応を行う営業日及び営業時間帯である。

## 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4】に記す。

【表4. 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権と自動アップデートツールの使用権を提供
バージョンアップ製品提供※1、※2、※3	サポート対象製品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ー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、サポート対象製品につき1個までに限る。

### 3. 技術サポート

本サポートは、【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5.技術サポートの範囲】に示す範囲内で、【表6. 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。

1. インストール方法案内  
インストールメディアまたはネットワーク経由の、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したマニュアル（man）とWebページの製品マニュアル（【表1参照】）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※3  
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. ダンプ解析  
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場合がある。
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 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、当社が配布したパッケージに限る。

※2 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（例えばスクリプト言語によるプログラム開発）に関連する質問
- 製品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の業務委託
- 翻訳作業
- セキュリティ情報の監視、提供サービス
- オンサイトサービス
- データ回復

※3 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。

### 3.2. 技術サポートサービスの範囲

本サポートで提供する、それぞれの技術サポートの定義とその範囲を【表5】に記す。  
 本サポート・サービスでは、技術サポートレベル1～4について技術サポートを提供する。

【表5. 技術サポートの範囲】

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
			サポート有：◎、無：－			
	中分類	小分類	1	2	3	4
インストール	ハードウェア選定	ハードウェアの動作実績	◎	◎	◎	◎
	通常インストール	メディア/ネットワークインストール	◎	◎	◎	◎
	パーティション分割	ディスクパーティションの設定	◎	◎	◎	◎
	ファイルシステム選択	xfs、ext4、ext3、ext2の選択	◎	◎	◎	◎
	パッケージ選択	ベース環境、アドオンの選択	◎	◎	◎	◎
運用管理	ベースシステム	Linuxカーネル(selinux-policy)、cgroup設定	◎	◎	◎	◎
		カーネルパラメータ設定 (sysctl)	◎	◎	◎	◎
		基本コマンド操作 (systemd)	◎	◎	◎	◎
	システム起動・停止 サービス開始・終了	ブートローダー (grub2)	◎	◎	◎	◎
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎
		ジョブスケジューラ(cron,at)	◎	◎	◎	◎

時刻管理	時刻同期設定 (ntp, chrony)	◎	◎	◎	◎
ボリューム管理	ファイルシステム管理(e2fsprogs, xfsprogs)	◎	◎	◎	◎
	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, firewalld)	◎	◎	◎	◎
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	◎	◎	◎	◎
	nss設定	◎	◎	◎	—
言語設定	言語の変更	◎	◎	◎	◎
	日本語入力の設定	◎	◎	◎	◎

	画面設定	X Window設定	◎	◎	◎	◎
保守管理	パッケージアップデート	アップデート操作方法(yum, rpm)	◎	◎	◎	◎
	バックアップ/リストア	バックアップ/リストア操作方法 (dump/restore, rsync)	◎	◎	◎	◎
	システムログ	rsyslog, journald	◎	◎	◎	◎
	障害対策	クラッシュダンプ(kdump)	◎	◎	◎	◎
	保守管理ツール	GUI管理ツール、CUI管理ツール	◎	◎	◎	◎
	自動アップデートツール	GUI管理ツール	◎	◎	◎	◎
	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		vsftpd	◎	◎	◎	◎
SSH		openssh	◎	◎	◎	◎
ファイルサーバー		NFS	◎	◎	◎	◎
Webサーバー		apache, php	◎	◎	◎	◎
DBサーバー		postgresql, mariadb	◎	◎	◎	◎

	ディレクトリサーバー	openldap	◎	◎	◎	◎
	メールサーバー	postfix, sendmail	◎	◎	◎	◎
	キャッシュサーバー	squid	◎	◎	◎	◎
	VNCサーバー	tigervnc-server	◎	◎	◎	◎
開 発	スクリプト言語	perl, ruby, python	◎	—	—	—
そ の 他	Software Collections	Webアプリケーション、スクリプト言語他	◎	—	—	—
	仮想化/コンテナ	qemu-kvm	◎	—	—	—
		上記以外のパッケージ	◎	—	—	—



### 3.3. SeverityとTATの定義

本サポートで提供する、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）について、【表6】に記す。

【表6. SeverityとTATの定義】

Severityレベル	Severity定義	Standard サポート TAT※1
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合※2, ※3	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】

- ※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. サポートの終了時期

本サポートを含む関係製品のサポートサービスの提供期間は、原則として製品の出荷開始日（2015年11月）から最低10年間とする。出荷開始日時点の製品のサポート終了時期について、【表7】に記す。

【表7. 提供するサービス項目とサポート終了時期】

サービス項目	内 容	サポート終了時期
技術問い合わせ	技術サポートサービスの提供※ <sup>1</sup>	2025年12月末
製品保全	自動アップデートツールを使用したアップデート	
	影響が大きい不具合の修正※ <sup>2</sup>	
機能拡張	影響が小さい不具合の修正※ <sup>2</sup>	2020年12月末
	新規ハードウェアの対応	
	新機能の追加	

### 【注意事項】

※1 【3.1技術サポートレベルの定義】の【7.修正提供】以外の範囲で提供する。

※2 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技術サポートレベルの定義】の【7. 修正提供】を含む。

サービス項目の内容や製品提供時期にしたがって、サポート終了時期が異なる場合がある。サポート終了時期の最新情報について、【表1. Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7の製品仕様】の【サポート契約のご案内】記載のWebページを参照すること。

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。  
 Microsoft Azureは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標である。  
 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。

—以上—

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