

Linux エンタープライズサポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

文書番号:ML-CS-0939

本書は、サイバートラスト株式会社 (以下、当社) が提供する Linux エンタープライズサポートサービス (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。

1. Linux エンタープライズサポートの概要

当サポート・サービスでは、Linux サーバの導入・運用・保守支援、ソフトウェアの機能案内／操作設定案内、ログ解析による障害調査のサービスを提供する。

当サポート・サービスは、[2. サービス提供条件] で定める条件の下、[3. 技術サポートの提供範囲] で定める範囲で、[4. 技術サポートの提供期間] で定める期間、提供する。

2. サービス提供条件

当サポート・サービスのサービス提供条件を [表 1] に記す。

【表 1 Linux エンタープライズサポートの提供条件】

サポートサービスの種類	Linux エンタープライズサポート
サポート対象 OS	[表 2] 記載の OS
問い合わせ受付時間	随時
問い合わせ方法	E メール
問い合わせ件数	制限なし (有効期間内)
問い合わせ対応時間 ※1	40 時間 / 1 年 (1 ヶ月の保証時間は 10 時間まで) ※2
有効期間	1 年間 ※3
サービス対象システム台数	1 インスタンス (物理環境)、もしくは 2VM (仮想環境)

【注意事項】

- ※1 ・対応時間は、問い合わせ対応の際に行った、対応時間の見積り、ログの調査、回答作成等に要した実質的な作業時間とする。対応時間は、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は含まない。
・問い合わせに対応する作業時間の最小単位は、1 時間とする。なお、1 時間未満の作業時間は切り上げる。
- ※2 ・1 ヶ月の対応時間の上限を 10 時間までとする。上限を超えた場合、当社の裁量によりベストエフォートでの対応とする。
・1 年間の対応時間の上限を 40 時間までとする。上限を超えた場合、当社の裁量によりベストエフォートでの対応とする。
・同一契約において複数の問い合わせが発生した場合、優先順位を決定し、1 つの問い合わせに対し調査を実施する。その他の問い合わせの対応について、当社の裁量によりベストエフォートでの対応とする。
- ※3 有効期間中に使用しなかった対応時間を繰り越すことはできない。

当サポート・サービスのサポート対象 OS と動作環境を [表 2] に記す。

【表 2 サポート対象 OS と動作環境】

対象 OS	CentOS 6	CentOS 7
対象アーキテクチャ	i386 / x86_64	x86_64
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	CentOS Project	

【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を対象とする。
 - ・CentOS Base Distribution 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等から取得したパッケージも対象範囲外とする。
- 詳細は、当社の Web サイト <https://www.miraclelinux.com/support> を参照のこと。

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【3.2 技術サポートの定義】に示す範囲において、【3.3 Severity と TAT の定義】に示す Severity 及び 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。

当サポート・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。 ※1 ※2

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 ※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. 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 サービスの対象となるパッケージは、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定する。

※2 技術サポートに、以下は含まない。

- プログラム開発 (スクリプトの開発に関する問い合わせ) 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
- 手順書や報告書等のドキュメント作成の委託
- 翻訳作業
- データ回復
- 新規ハードウェアの追加対応
- プログラムのセキュリティ脆弱性、機能不全に関わる当社独自の修正
- オンサイトサービス

※3 ソースコードの解析を伴う調査や strace 等のデバッグツールを使用した調査は含まない。

3.2 技術サポートの定義

当サポート・サービスの技術サポートの範囲について [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	技術サポートレベル			
			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 ※1	●	●	●	●
	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 sysctl	●	●	●	●
		基本コマンド操作 systemd	●	●	●	●
	システム起動・停止	ブートローダー grub2, grub	●	●	●	●
		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	●	●	●	●
		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, yum の操作	●	●	●	●	
バックアップ		dump / restore, rsync	●	●	●	●	
システムログ		syslog, rsyslog, journald	●	●	●	●	
ジョブスケジューラ		cron, at	●	●	●	●	
時刻管理		時刻設定 ntp, chrony	●	●	●	●	
障害対策		kdump 設定	●	●	●	●	
管理ツール		GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	●	●	●	●	
サーバ サービス	DHCP サーバ	dhcp	●	●	●	●	
	DNS サーバ	bind	●	●	●	●	
	FTP サーバ	vsftpd	●	●	●	●	
	SSH	openssh	●	●	●	●	
	ファイルサーバ	NFS		●	●	●	●
		samba		●			
	Web サーバ	apache, php	●	●	●	●	
	DB サーバ	postgresql, mariadb, mysql	●	●	●	●	
	ディレクトリサーバ	openldap	●	●	●	●	
	メールサーバ	postfix, sendmail	●	●	●	●	
	VNC サーバ	tigervnc-server	●	●	●	●	
	キャッシュサーバ	Squid	●	●	●	●	
	開発言語	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	●				

技術サポート対象：●の項目

【注意事項】

※1 ハードウェアやクラウドプラットフォームに関わる障害や問題について、解決策を提供できない場合がある。

3.3 Severity と TAT の定義

当サポート・サービスにおける Severity と TAT との対応関係について [表 4] に記す。

Severity (重要度) は、ソフトウェアの障害等に対して想定される可用性の尺度である。当サポートサービスでは、障害によるシステムへの影響に応じて、影響の大きい「1」から小さい「4」までの 4 段階のレベルを設定する。

TAT (ターンアラウンドタイム) は、一次回答 (お客様の最初の問い合わせに対応した当社の最初の回答) までの時間である。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、期間内に障害復旧や問題解決の対策を実施するのに足りる情報提供がなされるとは限らない ※1。

【表 4 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity の定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合	1 営業日 ※2
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来すものの業務を継続できる場合	1 営業日 ※2
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 ※2
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 ※2

【注意事項】

※1 問題の難易度によって期間内に対策を回答できない場合、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。

※2 営業日は、平日 9 時～12 時、13 時～18 時（土日祝祭日、当社指定休業日を除く）である。

4. 技術サポートの終了時期

当サポート・サービスの提供期間は、サポート対象 OS のメジャーリリース開始日から原則 7 年間とする。サポート対象 OS とサポート終了時期（予定時期）について、[表 5] に記す。

【表 5 サポート対象 OS とサポート終了期間】

サポート対象 OS	サポート終了時期
CentOS 6	2020 年 11 月 30 日
CentOS 7	2024 年 6 月 30 日

なお、サポート対象 OS の開発元による製品終了時期 (End-Of-Life) の変更により、サポート終了時期を見直し、変更する場合がある。

－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 2019 年 07 月時点のものである。

CentOS は Red Hat, Inc. の登録商標または商標である。
 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。
 「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。
 その他会社名及びロゴ、製品名等は該当する会社の登録商標または商標である。