

MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポート SLA (サービスレベルアグリメント)

本書は、サイバートラスト株式会社 (以下、サイバートラスト) が MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 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. 各種サポートサービスの内容

MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポートは、MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 本体ならびに、MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 監視プラグインのサポートを行う。

本サポートには監視サーバ、インシデント連携サーバのサポートは含まない。

本サービスの提供条件は表 1 のとおりである。

表 1: MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポートの提供条件

対象製品	MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1
お客様担当者	1 名
有効期間	1 年間
サービス対象システム	MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 一式(※1) 動作環境ならびに接続できる監視サーバ等の条件は、サイバートラスト提供の Hatohol Enterprise 製品の動作環境、動作条件に準ずる。
サポート内容	アップデートサービス又は技術サポートの提供

【注意事項】

※1 1 つの OS 上にインストールした 1 つの MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 本体、監視中継サーバ、並びにそれらに接続される一つ以上の各種監視プラグインをサポートする。

2. アップデートサービスの提供条件

アップデートサービスは、契約期間中のアップデートパッケージの提供又はソフトウェアのアップデート情報をメールにて連絡するサービスである。アップデートサービスの提供条件を表 2 に示す。

表 2: アップデートサポートの提供条件

有効期限	1 年間
対象製品	MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1
ソフトウェアアップデートの通知	ソフトウェアのアップデート情報をリリースの際にメールにて連絡する。
ダウンロード回数	制限なし (有効期限内)
対象サポートサービス	MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポート

3. 技術サポートの提供条件

技術サポートは、3.1 技術サポートの定義および 3.2 Severity と TAT の定義に基づいて提供する。技術サポートの提供条件を表 3 に示す。

表 3: 技術サポートの提供条件

対象サポートサービス	MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポート
受付時間	平日 9:00~12:00、13:00~18:00（土日祝祭日、当社が指定した休日、年末年始を除く）
対応時間	年間 30 時間まで TAT に基づく優先対応を行う。 問い合わせ可能な質問数に制限はない。
お問い合わせ方法	TEL/FAX/E-mail

3.1. 技術サポートの定義

当サポートサービスは、3.1.1 各種サポートサービスの内容に示す技術サポートを、3.1.2 技術サポートの範囲に示す技術サポート範囲内で行う。

3.1.1. 技術サポートレベルの定義

サイバートラストでは、技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する。^{※1,※2,※3,※4,※5}

1. インストール方法案内

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. 機能案内

当該ソフトウェアの機能を報告する。

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（オンラインマニュアル）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、発生した障害の調査を行い調査結果を報告する。

6. Dump 解析

core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。

7. 修正提供

サイバートラスト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、設定を報告する。

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の技術サポートレベルには、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 1～8の技術サポートレベルにはシステム構築に関連した継続的な質問には対応しない。

※3 アップデートは同一のマイナーバージョン間のみを対象とする。

(例: 2.1.7→2.1.8、1.8.5→1.8.6)

※4 技術サポートの対象となるパッケージは、特に記載がある場合を除き、サイバートラストがコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。

※5 技術サポートには、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
- マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- 監視システム設計に関連した質問(監視運用ポリシーを含む)
- 監視設定
- 手順書や報告書などのドキュメント作成に関すること
- 言語翻訳に関すること

3.1.2.技術サポートの範囲

本サポートで提供する技術サポートの範囲は表 4 及び表 5 のとおりである。

表 4: 技術サポートの範囲 (Hatohol 及び関連パッケージ)

Hatohol及び関連パッケージ			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hatohol/パッケージ (ML6(*1))	Hatohol 監視プラグイン	hatohol-hap2-zabbix, hatohol-hap2-nagios-ndoutils, hatohol-hap2-common, hatohol-hap2-rabbitmqconnector	○	○	○	○	○	○	○	-	-	-
Hatohol関連パッケージ(ML6(*1))	Python	python(*3) python-pika(*4)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
Hatohol/パッケージ (ML7(*2))	Hatohol サーバ	hatohol-lib-common, hatohol-server, hatohol-web	○	○	○	○	○	○	○	-	-	-
	Hatohol 監視プラグイン	hatohol-hap2-zabbix, hatohol-hap2-nagios-ndoutils, hatohol-hap2-common, hatohol-hap2-rabbitmqconnector	○	○	○	○	○	○	○	-	-	-
Hatohol関連パッケージ(ML7(*2))	データベース	MariaDB(*3)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	httpdサーバ	httpd(*3)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	webフレームワーク	Django(*5)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	Python	python(*3) python-pika(*4)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	監視中継サーバ	rabbitmq-server(*5) erlang(*5) librabbitmq(*5)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-
	JSON	json-glib(*3)	○	○	○	○	-	-	-	-	-	-

【注意事項】

※1 Red Hat Enterprise Linux 6, CentOS 6, Asianux Server 4 == MIRACLE LINUX V6

※2 Red Hat Enterprise Linux 7, CentOS 7, Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7

※3 当該ディストリビューションに含まれるパッケージを対象とする。Hatohol サーバが内部的に使用している部分のみをサービスの対象とする。Hatohol を介さない使用、Hatohol 以外の目的の使用、若しくは関連ライブラリについては対象外とする。

※4 サイバートラストが作成、提供したパッケージを対象とする。Hatohol サーバが内部的に使用している部分のみをサービスの対象とする。Hatohol を介さない使用、Hatohol 以外の目的の使用、若しくは関連ライブラリについては対象外とする。

※5 システムの OS が Asianux Server 7 == MIRACLE LINUX V7 の場合は当該 OS に含まれるパッケージを対象とし、Red Hat Enterprise Linux 7 または CentOS7 の場合はサイバートラストが作成、提供したパッケージを対象とする。Hatohol を介さない使用、Hatohol 以外の目的の使用、若しくは関連ライブラリについては対象外とする。

表 5: 技術サポートの範囲 (Hatohol パッケージ機能)

Hatohol			サポート可否	備考
大分類	中分類	小分類		
Hatohol	監視サーバ 連携機能	Zabbix	○	
		Nagios	○	
	インシデント管理機能	組み込みインシデント管理機能	○	
		Redmine	○	
	アクション機能	テンプレート(Eメール)	○	
		コマンド型スクリプト	○	
		常駐型スクリプト	○	
	一般設定	ユーザー設定	○	
		ユーザー種別設定	○	
		深刻度設定	○	
		インシデントラベルの設定	○	
	表示機能	ダッシュボード	○	
		概要 ; トリガー	○	
		最新データ	○	
		グラフ	○	
		トリガー	○	
イベント		○		

3.2. 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（Turn Around Time; 最初のソリューション案を提供するまでの時間※1）については、表 6 に記す。

表 6: Severity と TAT の定義

Severity レベル	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	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しない。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. サポート期間

MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 サポートは、当該 MIRACLE Hatohol Enterprise v2.1 製品一般販売終了後 5 年、提供する。

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。 Hatohol 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－