

MIRACLE LINUX V2.1 延長サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

Version: 1.0
文書番号: ML-CS-0153

本文書は、ミラクル・リナックス株式会社(以下、ミラクル・リナックス)がMIRACLE LINUX V2.1 延長サポートをご購入頂いたお客様へ、MIRACLE LINUX V2.1 延長サポートの下記2種類のサービスについて、サービスの内容についてご説明するものです。

- MIRACLE LINUX V2.1 延長プロダクト・サポート
- MIRACLE LINUX V2.1 延長アップデート・サポート

1. サービスの提供条件

1.1 MIRACLE LINUX V2.1 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. MIRACLE LINUX V2.1 延長プロダクト・サポートの提供条件】

サービス対象者	MIRACLE LINUX V2.1 延長プロダクト・サポートご契約者様
サービス対象ソフトウェア	MIRACLE LINUX V2.1 製品
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
サービス提供可能期間	2010年1月1日～2011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。
サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX V2.1 の動作環境に準じた機種がサポート対象となります。
MIRACLE LINUX動作環境
<http://www.miraclelinux.com/products/linux/environment/index.html>

1.2 MIRACLE LINUX V2.1 延長アップデート・サポートの提供条件については、表2をご参照ください。

【表2. MIRACLE LINUX V2.1 延長アップデート・サポートの提供条件】

サービス対象者	MIRACLE LINUX V2.1 延長アップデート・サポートご契約者様
サービス対象ソフトウェア	MIRACLE LINUX V2.1 製品
有効期間	1年間
サービス対象システム	1インストールイメージ※1
サービス提供可能期間	2010年1月1日～2011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。
サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX V2.1 の動作環境に準じた機種がサポート対象となります。
MIRACLE LINUX動作環境
<http://www.miraclelinux.com/products/linux/environment/index.html>

2. サービス内容

MIRACLE LINUX V2.1 延長サポートでは、[表3]に示すサービス内容を提供します。

【表3. MIRACLE LINUX V2.1 延長サポートのサービス内容】

		MIRACLE LINUX V2.1 延長 プロダクト・サポート	MIRACLE LINUX V2.1 延長アッ プデート・サポート
製品サポート	技術サポートサービスの提供※1	○	×
製品保守	mlupdater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	○	○

【注意事項】

- ※1 詳細は[表3]をご参照下さい。
※2 2009/12/31迄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 お客様からのご要望があり、かつ、リモートからroot権限を奪取可能なセキュリティ問題の場合のみご提供致します。尚、この修正パッケージをmlupdaterでアップデートすることはできません。ご要望を頂いたお客様個別にご提供致します。

3.技術サポートサービスの提供範囲

MIRACLE LINUX V2.1 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4]に示す範囲内で、[表5]に示すSeverityおよびTATに基づき提供致します。

3.1技術サポートサービスの定義

サービスの範囲は以下の9段階で定義します。

1. 導入方法案内
CD-ROM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
関連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. 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。
6. 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。
7. 修正提供
障害の回避策がない場合、ミラクル・リナックス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。

【注意事項】

- 1.~4.の定義には、ソースコードの解析は含みません。
- 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たパッケージに限ります。
- 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した質問
 - 教育用マニュアル記載相当事項の継続的な質問
 - オンサイトサービス
 - パフォーマンス問題に関する質問
 - システム設計に関連する質問

【表4. MIRACLE LINUX V2.1 延長プロダクト・サポート 技術サポートサービスの範囲】

MIRACLE LINUX V2.1 延長プロダクト・サポート : ◎の項目

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		◎	◎	◎	◎					
	キックスタートインストール		◎	◎	◎	◎					
	ネットワークインストール		◎	◎	◎	◎					
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(ipchains)	◎	◎	◎	◎					
	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	LKCDの設定	◎	◎	◎	◎									
	管理ツール	GUI管理ツール、CUI管理ツール	◎	◎	◎	◎									
サーバサービス	Webサーバ	Apache, PHP	◎	◎	◎	◎									
	DBサーバ	PostgreSQL	◎	◎	◎	◎									
	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	proftpd	◎	◎	◎	◎									
	NISサーバ	ypserv, ypbind	◎	◎	◎	◎									
	SSH	sshd	◎	◎	◎	◎									
	ファイルサーバ		NFS	◎	◎	◎	◎								
			Samba	◎											
開発言語	スクリプト言語	Perl, Ruby, Python	◎												
	Java	Sun JDK	◎												
その他	自動アップデートツール	mlupdater	◎	◎	◎	◎									
	サーバプログラム	Tomcat	◎												
	プログラミグユーティリティ	Emacs, ctags	◎												
	グラフィックツール	Gimp	◎												

【注意事項】

※1 サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX V2.1 の動作環境に準じた機種がサポート対象となります。

MIRACLE LINUX動作環境

<http://www.miraclelinux.com/products/linux/environment/index.html>

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(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5を参照してください。

【表5. 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。	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	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】

- 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。
- ソリューションの提供がTATの時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。