

# MIRACLE LINUX V4.0 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-0227

本書は、ミラクル・リナックス株式会社 (以下、当社) が MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・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. サービスの提供条件

MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・サポートの提供条件については【表 1】に記す。

【表 1. MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・サポートの提供条件】

対象ソフトウェア	MIRACLE LINUX V4.0 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、当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 / ファックス
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	2013 年 1 月 1 日～2015 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する。
- ※2 サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX V4.0 の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。

MIRACLE LINUX V4.0 動作環境

<http://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/old-product/ml40>

## 2. サービス内容

MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・サポートでは【表 2】に示すサービス内容を提供する。

【表 2. MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・サポートのサービス内容】

		MIRACLE LINUX V4.0 延長プロダクト・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 ※4	○

### 【注意事項】

- ※1 詳細は【表 3】を参照すること。
- ※2 2012/12/31 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ある。
- ※3 回避不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当社が提供可能と判断した場合に限る。
- ※4 「MIRACLE LINUX 更新版パッケージ申込書」により申し込みがあった場合に提供する。  
契約 1 件につき、各バージョン 1 個までの提供に限る。

MIRACLE LINUX 更新版パッケージ申込書

<http://www.miraclelinux.com/online-service/download/documents/recontractform>

バージョンアップした製品のサービス内容については、該当のバージョンアップ製品の SLA を参照すること。

SLA 一覧

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

### 3. 技術サポートサービスの提供範囲

MIRACLE LINUX V4.0 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 9 段階で定義する。

##### 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

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. 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。

##### 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。

#### 【注意事項】

- － 1.～4. の定義には、ソースコードの解析は含まない。
- － 技術サポートサービスの対象となるパッケージは、当社がコンパイルを行い作成したパッケージに限る。
- － 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
  - － 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

### 3.2. 技術サポートの定義

MIRACLE LINUX V4.0 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】を参照すること。

【表3. MIRACLE LINUX V4.0 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 V4.0 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 (ext3、ReiserFS、XFS)	◎	◎	◎	◎					
		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	◎	◎	◎	◎					
	セキュリティ	SELinux	◎	◎							
	障害対策	diskdump、netdump 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、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	proftpd	◎	◎	◎	◎								
	SSH	sshd	◎	◎	◎	◎								
	NIS サーバ	ypserv、ypbind	◎	◎	◎	◎								
	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	◎											
Developer CD	自動アップデートツール	mlupdater	◎	◎	◎	◎								
	サーバプログラム	JBoss、Tomcat	◎	◎										
	Java 開発ツール	Eclipse	◎											
	プログラミングユーティリティ	Emacs、ctags、git	◎											
	オフィスツール	OpenOffice	◎											
	グラフィックツール	Gimp	◎											
	システム管理ツール	Webmin	◎											
	Samba 関連	samba-pdfwriter	◎											
	セキュリティ	SELinux Policy Editor	◎											
その他		上記以外のパッケージ	◎											

### 【注意事項】

※1 サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX V4.0 の動作環境に準じた機種をサポート対象とする。

MIRACLE LINUX V4.0 動作環境

<http://www.miraclelinux.com/product-service/server-linux/linux/old-product/ml40>

### 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】を参照すること。

【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ー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。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。

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 2015 年 1 月現在のものである。

MIRACLE LINUX、ミラクル・リナックスの名称は、ミラクル・リナックス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 MIRACLE LINUX CORPORATION. All rights reserved.