

ミラクル・リナックス サポートSLA(サービスレベルアグリーメント)

Version: 1.5
文書番号: ML-CS-0164

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製品をご購入いただいたお客様へ提供するサポートサービスの内容についてご説明するものです。関連するサポートサービスは以下の5種類です。
「Linuxインシデントサポート」については、別紙「Linuxインシデントサポート SLA」ご参照下さい。

- 無償サポートサービス
 - 無償インストールサポートサービス
- 有償サポートサービス
 - アップデートサポートサービス
 - プロダクトサポートサービス
 - Linuxインシデントサポートサービス
 - エンタープライズサポートサービス

1. 無償サポートサービス

1.1 無償インストールサポートサービスの定義

無償インストールサポートを受け付ける条件につきましては、表1をご参照ください。
また、無償インストールサポートが提供する詳細な技術サポート範囲は、「3. 技術サポートサービスの範囲」をご参照ください。

【表1. 無償インストールサポートの条件】

サービス対象者	製品をご購入後、「ユーザー登録」と「製品登録」をされたお客様
サービス対象範囲	MIRACLE LINUX 製品CD同梱ソフトウェア(インストールCD、デベロッパーCD)
有効期間	製品登録日から90日間(※1)
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、弊社指定休業日を除く)
問い合わせ件数	期間内無制限
問い合わせ方法	Eメール/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(※2) 動作環境に準ずる(※3)

(※1)製品登録の登録期限は、対象製品の出荷終了日から6ヶ月とします。

登録期間を過ぎた場合、無償インストールサポートを受けることはできません。

(※2)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。

ローカルマシン以外へのインストール、インストール終了後の設定やトラブル、Windowsとのマルチブートの場合などは、無償インストールサポートの対象外となります。また、外付けのディスクアレイシステムやテープチェンジャー、テープライブラリ、2枚目以降のNICの設定なども、無償インストールサポートの対象外となります。

(※3)サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX各バージョン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. 有償サポートサービス

各サービス契約に対して提供されるサービスに関しては、表2をご参照ください。

【表2. 各契約で提供されるサービス】

提供されるサービス	アップデートサポート	技術サポート	拡張サポート
アップデート・サポートサービス	○		
プロダクト・サポートサービス	○	○	
エンタープライズサポートサービス	○	○	○

2.1 アップデートサポートについて

アップデートサポートサービスの内容については、表3を参照してください。

【表3. アップデートサービスの内容】

含まれるサービス	説明
mlupdaterライセンス提供	自動アップデートツールを使用するためのライセンスを提供します。
バージョンアップ製品提供(※1)(※2)	契約期間中のMIRACLE LINUX製品のバージョンアップ版を無償で提供します。
ソフトウェアアップデートの通知	セキュリティ修正などのアップデートのリリース時にメールで通知します。

(※1)バージョンアップとは、製品のメジャーバージョンアップを指します。

(※2)バージョンダウン、別アーキテクチャ対応製品への移行を含みます。

【表4. アップデートサポートの条件】

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、弊社指定休業日を除く)
問い合わせ件数	期間内無制限
問い合わせ方法	Eメール/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(※3) 動作環境に準ずる(※4)

(※3)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。

(※4)サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX各バージョン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>

2.2 技術サポートについて

技術サポート問い合わせを受け付ける上での条件については、表5をご参照ください。
また、技術サポートが提供する詳細な技術サポート範囲は、「3. 技術サポートサービスの範囲」をご参照ください。

【表5. 技術サポートの条件】

技術サポートの種類	プロダクト・サポートサービス
対象ソフトウェア	MIRACLE LINUX 製品CD同梱ソフトウェア(インストールCD、デベロッパーCD)
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、弊社指定休業日を除く)
問い合わせ件数	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	1インストールイメージ(※1) 動作環境に準ずる(※2)

(※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。

(※2)サーバ用途に販売されている機種かつ、MIRACLE LINUX各バージョン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>

2.3 拡張サポートについて

拡張サポートは、技術サポートよりも高度なサポートを追加するサービスです。
サービスの条件につきましては、お客様のご要望を伺った上で特別にご契約させていただきます。
詳しくは、弊社窓口までお問い合わせください。

【表6. 拡張サポートの条件】

拡張サポートの種類	エンタープライズ・サポートサービス
対象ソフトウェア	MIRACLE LINUX 製品CD同梱ソフトウェア(インストールCD、デベロッパーCD)
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、弊社指定休業日を除く)
問い合わせ件数	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	技術サポート対象システム(※1) 物理サーバ数無制限

(※1)拡張サポートを受けるシステムは、技術サポートのサービス対象である必要があります。

3. 技術サポートサービスの範囲

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方法、設定をご案内します。

※注意※

- 1. ～4. の定義には、ソースコードの解析結果は含みません。

3. 2 技術サポートサービスの範囲

無償インストールサポート、技術サポート、拡張サポートで提供するそれぞれのサービス範囲については、表7を参照してください。

【表7. 技術サポートサービスの範囲】

無償インストールサポートサービス : ○の項目を含む
 プロダクトサポートサービス : ○○の項目を含む
 エンタープライズサポートサービス : ○○●の項目を含む

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	○	○	○	○	●	●	●	※2	
		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	○	○	○	○					
	ネットワーク設定	Quota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	○	○	○	○					
	ユーザ管理	ファイアウォール設定 iptables)	○	○	○	○					
		ユーザ、グループの作成、削除	○	○	○	○					
		パスワード管理	○	○	○	○					
	言語設定	nsswitch設定(LDAP、NIS)	○	○	○	○					
		言語の変更	○	○	○	○					
	パッケージアップデート	日本語入力の設定	○	○	○	○					
		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, ybind	○	○	○	○					
	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	○								

(※1) サポート可能なハードウェアはサーバ用途として販売されているものに限られます。ミラクル・リナックスおよびハードウェアベンダにて検証されたハードウェア以外は技術サポートサービスの提供ができない場合がありますので、事前にご相談ください。

(※2) 既知問題について調査を行い、調査結果をお知らせします。

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となります。また、サービスの範囲外となる機能やパッケージは、下記MIRACLE LINUX リリースノートをご参照ください。

MIRACLE LINUX リリースノート

<http://www.miraclelinux.com/support/?q=node/297>

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8を参照してください。

【表8. 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。 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。 ローカルマシンへのインストールやサーバ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※

- 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。

3. 4 留意事項

本文書で説明するサポートメニュー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

4. 製品サポート期間

4. 1 製品サポート期間の方針

製品出荷から最低7年間を目安にしてサポート期間を設定します。

4. 2 サポートレベルの定義

製品サポートのサービス内容は、製品出荷からの経過年数によってレベルが変化します。原則としてサポートレベルは2段階に分けられます。各レベルの説明は表9を参照してください。

【表9. サポートレベルの説明】

		レベル1	レベル2
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	○	○
	影響が大きい不具合の修正(※2)	○	○
	影響が小さい不具合の修正(※2)	○	×
製品強化	新規ハードウェアの対応	○	×
	新機能の追加	○	×

(※1)「3. 1 技術サポートサービスの定義」の[7. 修正提供]以外の範囲で提供します。

(※2)不具合とは、プログラムのセキュリティ脆弱性、機能不全を指します。

この項目は「3. 1 技術サポートサービスの定義」の[7. 修正提供]を含みます。

4. 3 各サポートレベルの期間

サポートレベル1は出荷日から5年間、サポートレベル2は5年経過後から2年間を目安として遷移します。但し、具体的な遷移日については、ミラクル・リナックスホームページを参照してください。

