

MIRACLE System Savior for ODA 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-0784

本文書は、サイバートラスト株式会社(以下当社と記す)が MIRACLE System Savior for ODA※1 サポートをご購入頂いたお客様へ、サービスの内容についてご説明するものです。

※1 ODAとはOracle社のOracle Database Applianceを指します。

1. サポート対象ソフトの概要

1.1 MIRACLE System Savior for ODAサポートについて

MIRACLE System Savior for ODA(以下MSS for ODAと記す)のサポートは、MSS専用のライブCDを使用したバックアップシステムにおいて、一連の機能の技術サポート、障害対応、不具合修正を行うものです。

2. サポートポリシー

2.1 製品開発

本製品のバージョン情報は、次の形式で表されます。

“x.y.zzzz” (x:バージョン番号、y:リリース番号、zzzz:ビルド番号)

バージョンアップ、及びリリースアップについて以下のポリシーで開発しています。

- ーリリースアップは 3ヶ月～6ヶ月間隔を目標
- ーバージョンアップは 12ヶ月～18ヶ月間隔を目標
- ーリリースアップに関しては上位互換性を保証

2.2 バージョンポリシー

本製品のバージョンが同じ期間は、以下の項目が製品機能として維持されます。

- ーベースとしているオペレーティングシステムのメジャーバージョン
- ーユーザーインターフェースの基礎的な構成
- ー製品仕様の継続性(製品として主要な機能が削除されない)

本製品のリリース番号が異なる場合でもバージョンが同じであれば、前述の製品機能が維持されます。

本製品のリリース番号が異なる場合は、以下の修正が行われることがあります。

- ー新規ハードウェアサポートの追加
- ー新規機能の追加
- ー以前のリリースの後に判明した不具合の修正
- ーベースとしているオペレーティングシステムのマイナーバージョンの変更

2.3 製品販売期間

本製品の販売期間はメジャーバージョンの製品出荷日から5年間となります。

ただし、状況に応じて販売期間を延長する場合があります。

2.4 サポート期間・サポート内容・サービスレベル

本製品の通常のサポート期間はODAの最終出荷日から5年間となります。

主なサポート内容につきましては、【4 サービス内容】をご参照ください。

サービスレベルは経過年数によってレベル1～レベル3があり、それぞれ以下のように変化します。

ODAの最終出荷日から5年以降はサービスレベルが低下します。

【表1. サービスレベル】

	レベル1	レベル2	レベル3
ODA出荷からのサポート期間	本製品の次期バージョンリリースの4ヶ月前まで	ODA最終出荷より5年間	レベル2終了後2年間
新規H/Wの対応	○	×	×
新機能追加	○	×	×
バグ対応	○	○	×
技術問い合わせ	○	○	○※1
トラブル調査	○	○	○※1

※1 サポートの範囲を、リストアに限定いたします。

サポート期間予定については、下記Webページをご参照ください。

<https://www.miraclelinux.com/product-service/mss/support>

3. サービスの提供条件

3.1 サポートサービスについて

本製品サポートサービスは専用ライブCDに対応したサポートメニューになります。
サポートの提供条件については、【表3. サービスの提供条件】をご参照ください。

【表3. サービスの提供条件】

技術サポートの種類	MIRACLE System Savior for ODA (オフラインバックアップサポート)
対応アーキテクチャ	【MIRACLE System Savior for ODA のバックアップ対応環境】に関して、下記Webサイトを参照のこと https://www.miraclelinux.com/product-service/mss/environment
対応ファームウェア	
対応OS	
対応ファイルシステム	
バックアップ先デバイス	
リストア方法	<ul style="list-style-type: none"> 専用ライブCDを用いたオフラインリストア MSSから作成したリカバリディスクによるオフラインリストア
サポート有効期間	1年間
お問い合わせ時間	・24時間サポート: 24時間365日
お問い合わせ件数	無制限
問い合わせ方法	Eメール/電話
サービス対象システム	Oracle Database Appliance HA/S/M

【制限事項】

ご利用になれる前に必ず以下の制限事項をご一読ください。

- バックアップ元環境とリストア先環境では、同メーカー、同シリーズ、同世代、同構成 (RAID, NIC等)、同LUNサイズ (同ディスクサイズ) 以上のマシンであることが、バックアップ、リストアを実施する上での必要条件になります。
- MSSでは1 ハードディスクあたり 15個 (拡張領域を含む) を越えるパーティションのバックアップ / リストアには対応していません。
- MSSでは以下の機能に対応していません。
 - オンラインのバックアップ / リストア
 - 差分 / 増分バックアップ
 - ファイル単位のバックアップ / リストア
 - 仮想環境への移行
 - テープ装置へのバックアップ
 - バックアップデータの暗号化
 - iSCSI接続のディスクのバックアップ
- 本サポートサービスはH/Wの故障には対応していません。

【注意事項】

- バックアップ、リストア作業前に、使用上の制限事項、注意事項については以下のサポートサイトを参照下さい。
MSS V3に関する事項: <https://www.miraclelinux.com/support/mss-v3>

4. サービス内容

MIRACLE System Savior for ODA サポートでは、【表4. サービス内容】に示すサービス内容を提供します。

障害解析では、障害の原因、回避策の調査を行い、必要に応じて弊社がソースコードの修正、修正版の提供を行います。

【表4. サービス内容】

		MIRACLE System Savior for ODA サポート
製品サポート	技術サポートサービスの提供※1	○
	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	○※3
	新機能の追加	△※4
その他	バージョンアップ製品の提供	x

【注意事項】

- ※1 詳細は【表5. 技術サポートサービスの範囲】をご参照下さい。
- ※2 一部OSSコミュニティと連携を取り対応することとなります。
- ※3 ドライバソースが存在するものが対象となります。
- ※4 ご要望に対して、弊社で開発工数を算出し、対応するか否かの判断をいたします。

5.技術サポートサービスの提供範囲

MIRACLE System Savior for ODAサポートでは、【5.1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5. 技術サポートサービスの範囲】に示す範囲内で、【表6. SeverityとTATの定義】に示すSeverity及びTATに基づき提供致します。

5.1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、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。

【注意事項】

サポートご利用の前に以下の注意事項をご一読ください。

- ※ バックアップ元のマシンとリストア先のマシンが異なる場合には、サポート対象外となります。
- ※ 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

【表5. 技術サポートサービスの範囲】

MIRACLE System Savior for ODAサポート・サービスの技術サポートサービスの範囲は○の項目になります。

大分類	中分類	小項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9
オフラインバックアップ	専用ライブCD			○	○	○		○	○		

5.2 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6. SeverityとTATの定義】を参照してください。

【表6. 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日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来たずもの業務を継続できる場合	1日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	2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日

【注意事項】

サポートご利用の前に以下の注意事項をご一読ください。

- ※ 上記TATに基づき、時間指定で回答をお約束ことは原則致しかねます。
- ※ 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。

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 2018年10月現在のものである。

MIRACLE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、製品名などは該当する会社の登録商標または商標である。

以上