

MIRACLE LINUX (OEM 版)

サポート SLA (Service Level Agreement)

本書は、株式会社コンテック(以下、当社)が提供するサイバートラスト社 MIRACLE LINUX (OEM 版)製品のサポートの内容について説明するものです。

1. MIRACLE LINUX サポートサービスの概要

本サポートサービスは、当社製産業用コンピュータにプレインストールの下記 MIRACLE LINUX 製品に対して、「サイバートラスト社が提供する Standard サポートサービス相当のサポートサービスを当社が提供するもの」とします。

対象製品：

- ・ MIRACLE LINUX 8
- ・ MIRACLE LINUX 9

Standard サポートサービスとは、1.1 で定める MIRACLE LINUX 製品を対象に、1.2 で定める条件の下、2. で定めるアップデートサポートならびに 3. で定める技術サポートを、4. で定める期間提供するものです。

1.1 サポートサービス対象製品

1.1.1 対象システムのシステム要件

本サポートサービスの対象製品に関わるシステム要件は以下のとおりです。

- 1) 対象ハードウェアは、MIRACLE LINUX プレインストールの当社製産業用コンピュータに限ります。
- 2) 対象ソフトウェアは、当社製産業用コンピュータにプレインストールされたソフトウェアパッケージ、およびそのソフトウェアパッケージに適用されたアップデートパッケージに限ります。詳細はリリースノートを参照してください。

製品仕様の詳細および最新情報について、以下に記載する Web ページを参照してください。

MIRACLE LINUX 8 MIRACLE LINUX 9	https://www.cybertrust.co.jp/miraclelinux-license-free/
------------------------------------	---

1.2 サポートサービス提供条件

本サポートサービスの提供条件は次のとおりで、当社テクニカルサポートセンターが提供します。

サポートサービス	条件
問い合わせ受付時間	9:30~12:00、13:00~17:00 (当社営業日)
問い合わせ対応時間	9:30~12:00、13:00~17:00 (当社営業日)
問い合わせ件数	制限なし (有効期間内)
問い合わせ方法	お問い合わせフォーム(推奨)、電話

テクニカルサポートセンター

<https://www.contec.com/jp/tsc/>

2. アップデートサポート

アップデートサポートに含まれるサービス内容は次のとおりです。

アップデートサポート	説明
アップデートパッケージの提供	修正モジュールやエラッタ情報を提供するサイバートラスト社技術ウェブサイトの使用権と自動アップデートツールの使用権を提供
バージョンアップ製品提供 ^{※1※2}	サポート対象製品のバージョンアップ版を無償で提供

※1: バージョンアップとはメジャーバージョンアップを指します。

※2: 1 契約におけるバージョンアップ版の提供はサポート対象製品につき 1 個までに限ります。

3. 技術サポート

本サポートサービスは、【3.1 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲】と【3.2 技術サポートの分類と提供範囲】で示す範囲内で【Severity と TAT の定義】に示す Severity および TAT に基づき提供します。

3.1 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲

技術サポートレベルを次の 10 段階で定義します。^{※1※2} 技術サポートは技術サポートレベル 1~4 の範囲で提供します。

技術サポートレベル	説明
1. インストール方法案内	インストールメディアまたはネットワーク経由の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します。
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したマニュアル(man)と Web ページの製品マニュアルに記載されている操作、設定に関して案内します。
4. 障害解析 ^{※3}	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、調査結果を報告します。
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仕様、障害の調査を行い、調査結果を報告します。
6. ダンプ解析	kernel ダンプ、core ダンプの調査を行い、調査結果を報告します。
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場合があります。
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、調査結果を報告します。
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、設定を案内します。
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します。

※1: 技術サポートの対象となるソフトウェアパッケージは当社が配布したソフトウェアパッケージに限ります。

※2: 技術サポートには以下のサービスは含みません。

- ・ プログラム開発(例えばスクリプト言語によるプログラム開発)に関連する質問
- ・ 製品マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- ・ 手順書や報告書などのドキュメント作成の業務委託
- ・ 翻訳作業
- ・ セキュリティ情報の監視、提供サービス
- ・ オンサイトサービス
- ・ データ回復

※3: 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みません。

3.2 技術サポートの分類と提供範囲

技術サポートの分類と提供範囲は次のとおりです。

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
中分類	小分類		1	2	3	4
インストール	ハードウェア選定	ハードウェアの動作実績	◎	◎	◎	◎
	通常インストール	メディア/ネットワークインストール	◎	◎	◎	◎
	パーティション分割	ディスクパーティションの設定	◎	◎	◎	◎
	ファイルシステム選択	xfs、ext4、ext3、ext2の選択	◎	◎	◎	◎
	パッケージ選択	ベース環境、アドオンの選択	◎	◎	◎	◎
運用管理	ベースシステム	Linux カーネル (selinux-policy)、cgroup 設定	◎	◎	◎	◎
		カーネルパラメータ設定 (sysctl)	◎	◎	◎	◎
		基本コマンド操作 (systemd)	◎	◎	◎	◎
	システム起動・停止サービス開始・終了	ブートローダー (grub2)	◎	◎	◎	◎
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎
		ジョブスケジューラ (cron,at)	◎	◎	◎	◎
	時刻管理	時刻同期設定 (ntp, chrony)	◎	◎	◎	◎
	ボリューム管理	ファイルシステム管理 (e2fsprogs, xfsprogs)	◎	◎	◎	◎
		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, firewalld)	◎	◎	◎	◎
	ユーザー管理	ユーザー、グループの作成、削除	◎	◎	◎	◎
		パスワード管理	◎	◎	◎	◎
		nss 設定	◎	◎	◎	—
	言語設定	言語の変更	◎	◎	◎	◎
		日本語入力の設定	◎	◎	◎	◎
画面設定	X Window 設定	◎	◎	◎	◎	
保守管理	パッケージアップデート	アップデート操作方法 (yum, dnf, rpm)	◎	◎	◎	◎
	バックアップ/リストア	バックアップ/リストア操作方法 (dump/restore, rsync)	◎	◎	◎	◎
	システムログ	rsyslog, journald	◎	◎	◎	◎
	障害対策	クラッシュダンプ (kdump)	◎	◎	◎	◎
	保守管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎
	自動アップデートツール	GUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
中分類	小分類		1	2	3	4
サーバサービス	DHCP サーバ	dhcp	◎	◎	◎	◎
	DNS サーバ	bind	◎	◎	◎	◎
	FTP サーバ	vsftpd	◎	◎	◎	◎
	SSH	openssh	◎	◎	◎	◎
	ファイルサーバ	NFS	◎	◎	◎	◎
	Web サーバ	apache, nginx ^{※1}	◎	◎	◎	◎
	DB サーバ	postgresql, mariadb, mysql	◎	◎	◎	◎
	ディレクトリサーバ	openldap	◎	◎	◎	◎
	メールサーバ	postfix, sendmail	◎	◎	◎	◎
	キャッシュサーバ	squid	◎	◎	◎	◎
	VNC サーバ	tigervnc-server	◎	◎	◎	◎
開発	スクリプト言語	perl, ruby, python	◎	-	-	-
その他	Software Collections	Web アプリケーション、スクリプト言語他	◎	-	-	-
	仮想化/コンテナ	qemu-kvm	◎	-	-	-
		上記以外のパッケージ	◎	-	-	-

※1: nginx は MIRACLE LINUX 8 / MIRACLE LINUX 9 のみ技術サポート対象です。

3.3 Severity と TAT の定義

技術サポートで提供する 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)は次のとおりです。

Severity レベル	Severity 定義	TAT ^{※1}
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 ^{※2 ※3}	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

※1: 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ありません。

※2: 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ります。

※3: 早期復旧が困難な場合の代替措置(システム再起動、障害情報収集等)について、別途、契約者と当社との取決めにしたがって実施します。当社は、特に事前の取決めがない場合は、当該契約者に対して障害情報収集の方法をご案内する場合があります。

4. サポートの終了時期

本サポートサービスの提供期間は次のとおりです。

- MIRACLE LINUX 8 における提供するサービス項目とサポート終了時期

サービス項目	内容	サポート終了時期
技術サポート	技術サポートサービスの提供 ^{※1}	2032 年 5 月末
アップデートサポート	自動アップデートツールを使用したアップデート	
	影響が大きい不具合の修正 (BaseOS パッケージに属するものに限る) ^{※2}	
	影響が小さい不具合の修正 ^{※2}	
	新規ハードウェアの対応	2030 年 5 月末
	新機能の追加	

※1: 【3.1 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲 - 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 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲 - 7. 修正提供】を含みます。

- MIRACLE LINUX 9 における提供するサービス項目とサポート終了時期

サービス項目	内容	サポート終了時期
技術サポート	技術サポートサービスの提供 ^{※1}	2034 年 11 月末
アップデートサポート	自動アップデートツールを使用したアップデート	
	影響が大きい不具合の修正 (BaseOS パッケージに属するものに限る) ^{※2}	
	影響が小さい不具合の修正 ^{※2}	
	新規ハードウェアの対応	2032 年 11 月末
	新機能の追加	

※1: 【3.1 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲 - 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 技術サポートレベルの定義とサポート提供範囲 - 7. 修正提供】を含みます。

サービス項目の内容や製品提供時期によってサポート終了時期が異なる場合があります。サポート終了時期の最新情報については当社 Web ページのサポート・サービスを参照してください。

本書の記載内容は予告なく変更することがあります。本書の情報は 2023 年 3 月時点のものです。

MIRACLE LINUX、ミラクル・リナックスは、サイバートラスト株式会社の登録商標です。
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す。
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す。

Copyright © 2022 Contec Co., Ltd. All rights reserved.

NA08855 (LXAZ292) 03102023_rev2 [03252022]

2023 年 3 月改訂