

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)
Oracle Unbreakable Linux *Powered by Miracle*

ミラクル・リナックス(株)

Version: 1.1

文書番号:ML-CS-0121

以下の文書は、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 Oracle Unbreakable Linux *Powered by Miracle*(以下、OUL-M)サポートサービスをご契約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。

1. 概要

OUL-M はミラクル・リナックスにて提供する、Linux のサポートサービスです。

Oracle Unbreakable Linux(TM)は、日本オラクル株式会社が提唱するエンタープライズレベルの Linux サポートです。

ミラクル・リナックスは、日本オラクル株式会社とのパートナーシップにより、OUL-Mとしてサポートサービスを提供しています。

OUL-M のサービス内容は 日本オラクル株式会社および米国 Oracle Corporation が提供する Oracle Unbreakable Linux(TM)サービスの提供内容とは一部異なります。

2. サービス内容

OUL-M に対して、提供されるサービスに関しては、表 1 をご参照ください。

表 1. OUL-M で提供されるサービス内容

提供されるサービス	Enterprise Linux Premier / Enterprise Linux Premier Limited	Enterprise Linux Basic / Enterprise Linux Basic Limited	Enterprise Linux Network / Enterprise Linux Network Limited
CSI 番号の発行	○	○	○
パッチ/セキュリティアラート提供サービス	○	○	○
技術情報提供サービス	○	○	○
技術サポート問い合わせ	○	○	対象外
Oracle Management Pack for Linux 使用权	○	○	対象外
パッチのバックポート	○	対象外	対象外

3. サービスのサポート対象システム

サービスの対象となるサポート対象システムは以下の表 2 をご参照ください。

表 2. OUL-M で提供されるサービスの対象

サービス内容	説明
Enterprise Linux Premier Enterprise Linux Basic Enterprise Linux Network	1 台当たりの Physical CPU 数に制限無く提供されます。
Enterprise Linux Premier Limited Enterprise Linux Basic Limited Enterprise Linux Network Limited	1 台当たり 2 Physical CPU 以下のコンピュータ・システムに限って提供されます。

システム

Enterprise Linux プログラムがインストールされるコンピュータを指します。クラスター構成の場合は、クラスターを構成する各々のコンピュータを 1 システムとみなします。

Physical CPU

System 上のプログラムを実行する各モリシック IC を指します。System 上の Physical CPU を数える場合、マルチコアもしくはハイパースレッドのモリシック IC は一つの Physical CPU として数えます。

4. 契約期間

1 サーバにつき、1 年もしくは 3 年単位の年間契約となります。

5. CSI 番号の発行

CSI 番号は、本契約の完了後発行されます。契約年数の利用を保証するものではありません。CSI 番号は、本契約後送付する書類に記載されています。

6. パッチ/セキュリティアラート提供サービス

パッチ/セキュリティアラート提供サービスの内容につきましては、表 3 をご参照ください。

Unbreakable Linux Network は、日本オラクル株式会社が提供する Web システムです。

表 3.パッチ/セキュリティアラート提供サービスの内容

含まれるサービス	説明
Unbreakable Linux Network(ULN)使用权	ソフトウェアの修正版(パッチ)およびセキュリティアラートを提供するウェブサイト ULN の期限内使用权を契約に応じて提供します。

修正パッチは、<http://linux.oracle.com/supported.html> に公開されているバージョンに対して提供されます。

ULN をご利用になるには、CSI 番号の登録が必要です。

7. 技術情報提供サービス

技術情報提供サービスの内容につきましては、表 4 をご参照ください。

MetaLink および Oracle internet Support Center(OiSC)は、日本オラクル株式会社が提供する Web システムです。

表 4.パッチ/セキュリティアラート提供サービスの内容

含まれるサービス	説明
MetaLink 使用权	技術情報(英語)を提供するウェブサイト MetaLink の期限内使用权を契約に応じて提供します。
Oracle internet Support Center(OiSC)使用权	技術情報(日本語)を提供するウェブサイト OiSC の期限内使用权を契約に応じて提供します。

Oracle MetaLink および OiSC をご利用になるには、CSI 番号の登録が必要です。

8. Oracle Management Pack for Linux の使用権

Oracle Management Pack for Linux は、Enterprise Linux Premier、Enterprise Linux Premier Limited、Enterprise Linux Basic、Enterprise Linux Basic Limited を締結したユーザが使用できます。

9. 技術サポート問い合わせ

技術サポート問い合わせは、Enterprise Linux Premier、Enterprise Linux Premier Limited、Enterprise Linux Basic、Enterprise Linux Basic Limited を締結したユーザを対象としたサービスです。

9.1. 技術サポートサービスの条件

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、「9-2. 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

条件	説明
対象ハードウェア	http://linux.oracle.com/hardware.html に記載のある Enterprise Linux でサポートされるハードウェア ハードウェアのサポート期間については以下の文書をご参照ください。 http://www.oracle.co.jp/support/doc/enterprise-linux-support-policies.pdf
対象ソフトウェア	http://linux.oracle.com/supported.html に記載のある Enterprise Linux に含まれるソフトウェア
サポート期間	Enterprise Linux のサポートの終了されていないリリースの問題に対してサービスを提供します。
問い合わせ可能期間	契約期間に準じます。
問い合わせ受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)
お客様担当者	1 名
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	サービスのサポート対象システムに準じて、1 インストールイメージ(一台の物理サーバ上にある一つの OS インストールイメージ)をサポートします。

9.2. 技術サポートサービスの範囲

OUL-M の技術サポートサービスの範囲については、表 6 を参照してください。

表 6. 技術サポートサービスの範囲

大分類	小分類
システム インストール サポート	Enterprise Linux のインストールと設定
	ブートローダーの設定
	ドライブのパーティショニング
	印刷の設定
	ハードウェアの設定
	ULN への登録
	システムのアップグレード
アドバンスド コンフィグレーション サポート	X windows の設定
	不具合の調査
	JAVA のインストールと設定
	カーネルパラメータの設定
	サードパーティアプリケーションの支援
システム アドミニストレーション サポート	リモートターミナル接続
	FTP サーバの設定
	ネットワークの設定
	ファイアウォールの設定
	ソフトウェア RAID の設定
	Enterprise Linux のモニタリング
	Apache のインストールと設定
	メールサーバのインストールと設定

9.3. サポート・サービス・レベル

各サービスが利用できる特定の Enterprise Linux 製品の各リリースや期間については、以下の文書をご参照ください。

Lifetime Support Policy: Coverage for Enterprise Linux
<http://www.oracle.com/support/collateral/elsp-lifetime.pdf>

9.4. 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 7 を参照してください。

拡張オプションにつきましては、お客様のご要望を伺った上で、条件を定義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 7. 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。

10. 修正パッチのバックポート提供

修正パッチのバックポート提供は Enterprise Linux Premier、Enterprise Linux Premier Limited が対象となります。

以上