

組込みLinux開発力養成講座 フォロー Q&A SLA(サービスレベルアグリーメント)

Ver 1

項目	内容
契約期間	「講座開催のお知らせ」に記載された講座開催日より3か月間 (講座開催日の3ヶ月後の同日付の前日まで)
問い合わせ対応時間	サイバートラスト営業日の下記日時とします。 平日10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) お問合せメールは24時間受け付けます。
問い合わせ手段	Emailもしくはお客様と合意した専用システム
対応内容	技術的な質問に対する対応 問題を解決するための質問については、商業的に合理的な範囲の中で対応します。 問題解決のためのパッチを提供する場合もあれば、回避策を提示する場合があります。 問い合わせ内容によっては開発コミュニティにエスカレーションする場合があります。
対象HW	「組込みLinux開発力養成講座」の教材として使用したハードウェア
対象SW	「組込みLinux開発力養成講座」の教材として使用したソフトウェア
作業場所	サイバートラストオフィス
対応上限	質問数10件と稼働時間10時間の両方を超えない範囲で質問対応のサービスを提供します。 稼働時間の最小単位は30分になります。 稼働時間としてカウントするのは、実際にエンジニアが稼働した時間すべてを含みます。 以下の作業時間も稼働時間にカウントします。 ○ 動作環境及び再現環境の構築 ○ ログの調査 ○ 問い合わせ内容の理解、及び、回答作成/資料作成 ただし、以下は稼働時間を含みません。 ○ 情報提供の待ち時間 ○ ビルド及びテストでプログラムが自動で長時間動作している時間
1インシデントあたりの最大初期稼働時間	5時間 問い合わせを受け付けて最初に最大稼働する時間です。 この時間を超える場合、一度経過報告を行い、作業継続の可否を確認します。 経過報告には以下が含まれます。 ○ 現況 ○ 今後の対応方針 ○ 上記対応にかかる見込み稼働時間 ○ 次回の報告目安時期
インシデント同時対応数	1件
障害の再現条件について	原則、お客様で再現条件を確立してから問い合わせをしてください。 再現条件が確立されていない場合、対応できないことがあります。
被疑対象の切り分け	お客様で実施してください。
注意事項	以下のサービスは含まれません。 ・教育用マニュアル記載相当事項の継続的な問い合わせ対応 ・オンサイトサービス ・パフォーマンス問題に関する問い合わせ対応 ・システム設計に関連する問い合わせ対応