

# Linux あんしんサポート SLA

文書番号:ML-CS-3434

本書は、主要な Linux ディストリビューション（以下 OS と表記）向けにサイバートラスト株式会社（以下、当社）が提供するサポートサービスの内容について説明するものである。

## 1. Linux あんしんサポートの概要

本サービスでは、2.1 で定めるシステムを対象に、3 で定める技術サポートを、2.2 で定める条件の下、4 で定める期間提供する。

## 2. サービス対象

### 2.1 システム要件

本サービスに関わるシステム要件は、以下のとおりとする。

- 1) 以下の対象 OS <sup>※1</sup> <sup>※2</sup> について、EOL <sup>※3</sup> 前のバージョンを導入したシステムを対象とする。
  - AlmaLinux OS
  - CentOS Stream
  - Oracle Linux
  - Red Hat Enterprise Linux
  - Rocky Linux
  - Debian
  - Ubuntu
- 2) 上記の OS は、x86\_64 アーキテクチャに準拠したサーバー向けの環境（物理サーバー、仮想サーバー、およびパブリッククラウド）を対象とするものに限る。
- 3) 物理サーバーおよび仮想サーバー（VPS を含む）の環境においては、上記の OS が提供する標準のインストーラーを用いて導入した場合に限る。
- 4) クラウドサービス上の環境においては、上記の OS のディストリビューター、および開発コミュニティが公式に提供している OS のイメージを用いた場合、または 3) と同等の方法で導入した場合に限る。

#### 【注意事項】

- ※1 上記の OS に標準で含まれるソフトウェア、およびカーネルモジュール以外が適用されている環境の場合、それらの影響が疑われる事象に関しては、本サポートの対象外、もしくはサポートの範囲が限定的となる場合がある。
- ※2 OS 標準のアップデートを適用していない環境の場合、その影響が疑われる事象に関しては、アップデート適用による原因切り分けを当社より依頼する場合がある。
- ※3 EOL は、End of Life の略であり、OS 提供元がセキュリティアップデートの提供を停止する時期を示す。

また、システム要件を含めサービスの詳細および最新情報については、以下に記載する各 Web ページを参照すること。

【本サービスの最新情報】

- サポート契約のご案内  
<https://www.miraclelinux.com/online-service/support-agreement>
- Linux 安心サポートのご案内  
<https://www.cybertrust.co.jp/linux-support/>

## 2.2 サービス提供条件

本サービスの提供条件について [表 1] に記す。

【表 1 Linux あんしんサポートのサービス提供条件】

問い合わせ受付時間 ※1	制限なし（当社指定日を除く）
問い合わせ対応時間 ※2	平日 9 時～12 時、13 時～18 時（日本時間） （土日祝祭日、年末年始、当社指定日を除く）
問い合わせ方法	電子メール
問い合わせ可能件数	1 件 × 契約システム台数
問い合わせ対応時間	1 件につき最大で 6 時間 ※3 ※4
有効期間	1 年間 ※5
同時対応件数	1 契約につき 1 件 ※6 ※7
対象 OS	【2.1 システム要件】 1) 参照 ※8
対象とするソフトウェア	標準のインストーラーに含まれる基本パッケージ ※9

### 【注意事項】

- ※1 問い合わせ受付時間は、当社が問い合わせを受け付ける時間帯である。
- ※2 問い合わせ対応時間は、受け付けた問い合わせに対する調査、ならびに回答に必要な対応を行う営業日および営業時間帯である。
- ※3 1 件の問い合わせの完了時、対応時間が残っていても問い合わせ 1 件の消費とする。また、対応時間の上限を超えた場合は、問い合わせ可能件数の追加消費にて対応する。なお、問い合わせ可能件数をすべて消費した場合は、契約更新にて対応する。
- ※4 対応時間は、問い合わせ対応の際に行った「対応時間の見積り」「ログの調査」「回答報告の作成」等に要した実質的な作業時間とし、契約者からの情報提供の待ち時間は含まない。
- ※5 契約を更新した場合でも、有効期間中に使用しなかった問い合わせ可能件数、および対応時間の繰り越しはできない。
- ※6 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、原則として先に受け付けた問い合わせから 1 件ずつ回答する。
- ※7 複数の問い合わせを同時に受け付けた場合、契約者から対応順序を指定できる。ただし、当社の都合により指定した対応順序を予告なく変更することがある。
- ※8 対象とする OS、およびメジャーバージョンは、契約者が契約時に指定する。契約途中で対象を変更することはできない。
- ※9 対象とするソフトウェアやその目的等に応じて、提供する技術サポートのレベルは異なる。サポートレベルの定義は【3. 技術サポート】に記す。

### 3. 技術サポート

本サービスは、【3.1 技術サポートレベルの定義】に示す技術サポートを [表 2] 【技術サポートの範囲】に示す範囲内で、【3.3 Severity と TAT の定義】の [表 3] に示す Severity および TAT に基づき提供する。

#### 3.1 技術サポートレベルの定義

技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する。※1 ※2

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でのソフトウェアのインストール、およびアップデートを行う方法を案内する。
2. ソフトウェア機能案内 ※3 ※4 ※5  
当該ソフトウェアの機能や関連する脆弱性の影響有無、回避策を案内する。
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 ページの情報に記載されている操作、設定に関して案内する。
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、調査結果を報告する。
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、調査結果を報告する。
6. ダンプ解析  
kernel ダンプ、core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。
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る。
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、調査結果を報告する。
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、設定を案内する。
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する。

#### 【注意事項】

※1 本サービスの対象となるパッケージは、【2.2 サービス提供条件】の [表 1] 【Linux あんしんサポートのサービス提供条件】内の「対象とするソフトウェア」に該当するパッケージに限る。

※2 技術サポートで提供するサービスには、以下の役務の提供は含まない。

- ・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
- ・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
- ・セキュリティー情報の監視、および提供サービス
- ・オンサイトサービス
- ・データ回復

【注意事項】（続き）

- ※3 ソースコードやパケット解析、strace などのデバッグツールを使用した調査は含まない。
- ※4 脆弱性の影響有無の調査、および回避策の案内については、基本的に CVE 識別番号毎に問い合わせ可能件数を 1 件消費して対応する。
- ※5 第三者機関による診断、またはサードパーティ製の脆弱性診断ツール等を用いた診断の結果に対する、見解の表明および調査対応は含まない。

### 3.2 技術サポートの範囲

本サービスで提供する、それぞれの技術サポートの定義とその範囲を [表 2] に記す。本サービスでは、技術サポートレベル 1~4 について技術サポートを提供する。

なお、技術サポートの分類に記載するコンポーネントについては、各 OS の標準機能として提供されているものとする。

【表 2 技術サポートの範囲】

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
大分類	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 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	◎	◎	◎	◎
		強制アクセス制御	◎	◎	◎	◎
		Cgroup 設定	◎	◎	◎	◎
		カーネルパラメータ設定	◎	◎	◎	◎
		サービスの設定、操作	◎	◎	◎	◎
	システム起動・停止 サービス開始・終了	ブートローダー	◎	◎	◎	◎
		シャットダウン、リブート	◎	◎	◎	◎
		ジョブスケジューラ	◎	◎	◎	◎
	時刻管理	時刻同期設定	◎	◎	◎	◎
	ボリューム管理	ファイルシステム管理	◎	◎	◎	◎
		Software RAID 設定	◎	◎	◎	◎
		LVM 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	◎	◎	◎	◎
	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	◎	◎	◎	◎
	言語設定	言語の変更	◎	◎	◎	◎
		日本語入力の設定	◎	◎	◎	◎
	画面設定	GUI 設定	◎	◎	◎	◎

【表 2 技術サポートの範囲】(続き)

技術サポートの分類			技術サポートレベル			
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4
保守管理	パッケージアップデート 自動アップデートツール	アップデート操作方法	◎	◎	◎	◎
	バックアップ/リストア	バックアップ/リストア操作方法	◎	◎	◎	◎
	システムログ	ロガーデーモン、ログローテート	◎	◎	◎	◎
	障害対策	カーネルクラッシュダンプの採取設定	◎	◎	◎	◎
	保守管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	◎	◎	◎	◎
サーバーサービス	DHCP サーバー		◎	◎	◎	◎
	DNS サーバー		◎	◎	◎	◎
	FTP サーバー		◎	◎	◎	◎
	SSH		◎	◎	◎	◎
	ファイルサーバー (NFS に限る)		◎	◎	◎	◎
	Web サーバー (Apache HTTP server, nginx に限る)		◎	◎	◎	◎
	DB サーバー (postgresql, mariadb, mysql に限る)		◎	◎	◎	◎
	ディレクトリサーバー (openldap, 389-ds に限る)		◎	◎	◎	◎
	メールサーバー (postfix に限る)		◎	◎	◎	◎
	キャッシュサーバー (squid に限る)		◎	◎	◎	◎
VNC サーバー		◎	◎	◎	◎	
開発	スクリプト言語 (perl, ruby, python, php 等標準リポジトリ提供物のみ)		◎	—	—	—
その他	仮想化 (KVM)		◎	—	—	—
	コンテナ		◎	—	—	—
	上記以外の標準リポジトリ提供パッケージ		◎	—	—	—

### 3.3 Severity と TAT の定義

本サービスで提供する、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最大時間 ※1 ※2 ※3）について、[表 3] に記す。

【表 3 Severity と TAT の定義】

Severity レベル	Severity 定義	TAT
1 ※4	障害や問題が発生し対象のシステムを用いた業務が継続できない場合 (脆弱性対応の場合は CVSS スコア 10.0 のもの)	2 営業日
2 ※4	障害や問題は発生するが、一部支障を生じるものの対象のシステムを用いた業務が継続できる場合 (脆弱性対応の場合は CVSS スコア 9.0 ~ 9.9 のもの)	3 営業日
3	障害や問題は発生するが、対象のシステムを用いた業務が継続できる場合 (脆弱性対応の場合は CVSS スコア 7.0 ~ 8.9 のもの)	4 営業日
4	一般的な OS の使用方法に関する質問 (脆弱性対応の場合は CVSS スコア 6.9 以下のもの)	5 営業日

#### 【注意事項】

- ※1 TAT は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ない。
- ※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に、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る。
- ※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）については、別途、契約者と当社との取決めにしたがって実施する。当社は、特に事前の取決めがない場合、当該契約者に対して障害情報収集の方法をご案内することがある。
- ※4 問い合わせの対象とするシステムがその時点で開発もしくは構築中の場合、Severity レベル 3 もしくは 4 の対象とし、Severity レベル 1 および 2 の対象外とする。

## 4. サービスの提供期間

本サービスの提供期間について、[表 4] に記す。

【表 4 提供するサービス項目とサービス終了時期】

サービス項目	内容	サービス提供期間
技術サポートサービス	本書にて定義する 技術サポートの提供	各 OS のサポート対象バージョンの EOL を サービス提供終了日とする

サービス項目の内容やパッケージによっては、サービスの終了時期が異なることがある。  
本サービスの終了時期の最新情報については、【2.1 システム要件】の【本サービスの最新情報】記載  
の Web ページを参照すること。

－以上－

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 2026 年 4 月時点のものである。

Linux は、Linus Torvalds 氏の米国およびその他の国における、登録商標または商標である。  
AlmaLinux の商標は、AlmaLinux OS Foundation によって管理・運営されている登録商標または商標である。  
CentOS Stream は、米国の Red Hat, Inc. が管理・提供する、同社の登録商標または商標である。  
Oracle Linuxは、Oracle Corporation によって開発・管理されている、米国およびその他の国における、登録商標または  
商標である。  
Red Hat Enterprise Linux は、米国およびその他の国における Red Hat, Inc. の商標または登録商標である。  
Rocky Linuxは、Rocky Enterprise Software Foundation によって管理されている、米国およびその他の国における登録  
商標または商標である。  
Debian は、Software in the Public Interest, Inc. の登録商標である。  
Ubuntu は、Canonical Ltd. の登録商標である。  
その他会社名およびロゴ、製品名、ソフトウェア名などは該当する会社の登録商標または商標である。