

LINBITクラスタスタック・サポート サポート仕様

2018年7月3日改訂

サポート対象ソフトウェア				
サブスクリプション	項目	ベーシック	プラス	エンタープライズ
共通	サポート対象ディストリビューション ^{※2}	Red Hat Enterprise 5, 6, 7 SUSE Linux Enterprise Server 11, 12 Oracle Linux 6.3, 7 (RHEL Compatible or UEK) Debian GNU/Linux 6, 7, 8, 9 CentOS 5, 6, 7 Ubuntu Server Edition 10.04LTS, 12.04 LTS, 14.04 LTS, 16.04LTS XenServer 5, 6 (DRBDのみサポート) VCS with version 5.1以上 RedHawkLinux on demand		
DRBD	DRBDバージョン	DRBD 8.3以上または9.0.4以上		
	DRBD Proxy (有償ライセンス製品)	オプション	オプション	オプション
	DRBD RDMA Module (有償ライセンス製品)	×	オプション	オプション
Pacemaker	Pacemakerバージョン	1.0.11およびそれ以上		
	Heartbeatバージョン	3.0.5およびそれ以上		
	Corosyncバージョン	2.xおよびそれ以上		
	resource-agentsバージョン	3.9.7およびそれ以上		
drbdmanage	drbdmanage ^{※3}	0.97以上		
LINSTOR	LINSTOR	1.00以上		
認定バイナリ				
共通	認定バイナリ(RPM/deb)の提供	○	○	○
	ホットフィックスの提供	×	○	○
インシデントサポートの提供方法				
共通	インシデント数 ^{※4}	10回/年	無制限	無制限
	電子メールによるサポート	当社営業時間 ^{※6}	当社営業時間 ^{※6}	24時間365日 ^{※5}
	電話によるサポート	×	当社営業時間 ^{※6}	当社営業時間 ^{※6}
	標準時の初期応答時間	2営業日以内	8時間以内	4時間以内
	緊急時の初期応答時間 ^{※7}	×	4時間以内	1時間以内
	SSHによるリモートログインおよびトラブルシューティング ^{※8}	×	○	○
インシデントサポートの内容				
共通	30日間インストールサポート(初回契約時) ^{※4}	○	○	○
DRBD, Pacemaker	アクティブ/スタンバイ構成(2ノード)	○	○	○
DRBD	Pacemakerとの組み合わせ ^{※9}	○	○	○
	Red Hat Cluster Suiteとの組み合わせ	×	○	○
	デバイスサイズ ^{※10}	~16TB	~32TB	制限なし
	デュアルプライマリサポート	×	○	○
	デバイススタック (3ノード以上)	×	○	○
	パフォーマンスチューニング	×	×	○
Pacemaker	DRBDとの組み合わせ ^{※9}	○	○	○
drbdmanage	DRBDとの組み合わせ ^{※11}	×	○	○

※1 ノードは、「高可用性クラスタのメンバーとして実行するように設定されている（物理または仮想）サーバです。サポート契約は2ノード以上が前提になります。

※2 ここに記載されていないディストリビューションのサポートを必要とする場合はお問い合わせください。

※3 DRBDバージョン9との組み合わせのみをサポートします。

※4 サポート初回契約後30日以内のインストールと設定に関するサポートはインシデントカウントから除外します。

※5 当社営業時間外は緊急時の対応のみに限られ、LINBIT社による英語でのサポート提供になります。「緊急時」は※6をご覧ください。

※6 当社営業時間は月曜から金曜の10:00~12:00、13:00~17:00です。ただし、祝日と12月29日~1月4日を除きます。

※7 緊急時とは、本番運用しているシステムにおいて、目的となるサービスが起動できないか応答がなく、代替策が見いだせない場合のことです。

※8 弊社からのSSHリモートログインをあらかじめ許可していただく必要があります。

※9 DRBD+Pacemakerサブスクリプション・セットまたはSDSサブスクリプションの契約が必要です。

※10 DRBDでレプリケートするデータ領域サイズの合計値です。4個の500GBの領域を複数サーバ間でレプリケートしている場合、2TBIになります。

※11 SDSサブスクリプション・セットの契約が必要です。