

## MCR/MKE(旧Docker) 日本語サポートサービス条項

本書はMCR(旧エンタープライズ版Docker Engine) /MKE(旧 Docker Enterprise&UCP) /MSR(旧DTR)の日本語サポートサービスに関するサービス条項です。

サポート内容	MCR(旧エンタープライズ版Docker Engine) /MKE(旧 Docker EnterpriseおよびDTR&UCP)に関する日本語での技術支援およびトラブル対応支援 ※1
サポート期間	契約期間に準拠
受付時間	平日 10:00～18:00(土日祝祭日および弊社指定休業日を除く)
問合せ方法	チケットシステム ※サポートチケットの内容によってはMirantis社を含むリモート会議を設定することは可能です。
サービス対象製品	Mirantis社から提供している以下のソフトウェア <ul style="list-style-type: none"> <li>•Mirantis Container Runtime(旧称:エンタープライズ版Docker Engine)</li> <li>•Mirantis Kubernetes Engine(旧称:Docker Enterprise および Universal Control Plane)</li> <li>•Mirantis Secure Registry(旧称:Docker Trusted Registry)</li> </ul>
前提条件	調査に必要なログを送付いただけること 調査のために必要なコマンド実行など実施可能であること
納品物	無し
サポート対象外	ハードウェア・クラウド固有の問題 プログラム開発に関する問い合わせ コミュニティ版に関する問い合わせ オンサイトサービス オペレーションなどの障害調査以外の実作業 手順書やマニュアルなどのドキュメント作成 EOL(End of Life:ベンダーのサポートが終了した製品)バージョンに対するLv2以上のサポート対応
特記事項	お客様にてソフトウェアの修正もしくはコミュニティ版のパッチを適用した場合は、サポート対象外となります。 対象製品以外が障害原因と考えられる場合は、その根拠を提示し、調査中断、もしくは、調査終了とさせていただきます。 パフォーマンス・システム設計に関するお問い合わせはコンサルティングにてお受けいたします。 サブスクリプション契約を更新されず、契約終了に至った場合には当該ソフトウェアをアンインストールいただき、その旨をMirantis社に対し証明する「Certificate of Software Removal」にご署名、ご返送いただくオフボーディング手順がございます
<p>※1サービスの範囲は以下の5段階(Lv1～5)で定義します。 通常対応の範囲は、Lv1～3となります。 Lv4以上は開発元の対応となるため、お時間を要しますことをご了承ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機能案内 対象製品の機能をご案内します。</li> <li>2. 操作設定案内 対象製品の操作、設定に関してご案内します。</li> <li>3. 障害解析 発生した対象製品の障害に対して動作確認、ログの調査を行い、調査結果をお知らせします。</li> <li>4. ソースコード解析 対象製品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お知らせします。</li> <li>5. 修正提供 障害の回避策がない場合、Mirantis社の判断にて修正パッチを提供します。 (修正版のソフトウェアはMirantis社指定のダウンロードサイトを通じて提供されます。)</li> </ol>	