

コミュニティ版OSSサポートサービス

お客様にOSSを安心してご利用いただくために OSSのサポートサービスをご提供します

「コミュニティ版OSSサポートサービス」は、お客様システムでご利用されるOSS(オープンソースソフトウェア)の運用上のご質問やトラブルの解決を支援するテクニカルサポートサービスです。

- ※OSS (オープンソースソフトウェア)
ソースコードが公開され、改良や再配布が自由に認められている無償のソフトウェア
- ※コミュニティ
OSSの開発や改善、情報交換などを主な目的とする、有志や同好の志によって組織された団体の総称



■ OSSをご利用の際に、このようなお悩みはございませんか？

トラブル時の問合せ先が無い

不具合やOSSに起因する障害に対して、コミュニティが責任を負う義務はなく、利用者がリスクを負担する必要があります。
本番運用開始後など、トラブルが起きた場合のサポート体制が必要です。

技術者がいない、ノウハウが無い

OSS自体は無償ですが、導入～運用後のシステムの維持やメンテナンスをするには、導入経験やソースコード解析が可能な専門の技術者からの支援が必要です。

■ 富士通なら解決できます！

コミュニティ版OSSサポートサービスの特徴

📞 ワンストップサービス

富士通SupportDeskと同一の窓口（電話、E-Mail、Web）から問合せが可能です。

経験豊富な技術者がOSS 単体レベルでの対応はもちろん、Linux OS基本部分とも連携し、お客様のシステム環境を把握した問題解決支援のサービスを提供します。

また、他のSupportDesk製品も合わせてご契約いただいている場合、製品サポートと連携しながら問題解決を支援します。

🗨️ お問い合わせ件数制

導入数に依存しない、お問合せ件数ベースのサービスとなります。
(5件/年～)

OSSの導入数によって価格が上がらないため、システムの規模に関係なく購入しやすいサービスをご提供します。

🔍 多種多様なOSSに対応

お客様のご活用状況を元に70種類以上のOSSに対応しています。
また、対象のOSSは順次拡大を進めていきます。

※Red Hat Enterprise LinuxまたはCentOS上で稼働させることが前提となります。
また構成製品の事前確認が必須です。
その他のOSや、メニュー外製品もご相談ください。

■ サービス費用について

年間のお問い合わせ件数単位での料金体系となります。

年間のお問い合わせ件数 最低5件～ 年額 609,840円～
※OSSの稼働環境やサポートをご希望のOSSに応じてサービス費用を算出します。

■ サービス内容

対象OSS	コミュニティー版 (コミュニティーから入手したOSS)	対象OS	Red Hat Enterprise Linux/CentOS ※その他のLinuxOS/WindowsOSなどは要相談
サービス内容	問題解決支援：操作方法に関する質問 回避措置に関する質問・相談 ※各OSS毎にサポートレベルが異なります。 詳細は[■サポート対象OSS]をご覧ください。 修正提供/障害広報：なし	サービス時間	電話受付 : 平日 9:00 ~ 17:00 Web/E-mail受付 : 24時間365日 調査対応 : 平日 9:00 ~ 17:00
契約形態	年額	課金方法	問合わせ件数単位 (5件/年~)

□以下の項目はサポート対象外となります。

- 対象オープンソースに対する修正作成および提供
- 障害情報の広報、通知
- オープンソースに関する技術文書（ガイド、マニュアル等）の提供
- コミュニティーへの対応
- 対象オープンソースのコミュニティーにおけるサポート期間終了後、またはオープンソース公開サイト閉鎖後のお客様資料の解析による調査 ※過去事例ベースでの情報提供のみとなります
- 対象オープンソースの要件上必須となるオープンソース（ライブラリやDB等）について、対象オープンソースの利用用途から外れた問い合わせ
- オンサイト対応（対策会議、現地調査、お客様報告など）
- お客様環境に依存した再現テスト
- 原因特定および回避措置の提示の保証
- AWSなど他社/ベンダソフトウェアとの直接対応
- 他製品で発生した問題が、対象オープンソースに存在するかどうかの問合せ
- お客様報告用の文書作成作業（図解などを含む）
- お客様が作成した運用手順、作業手順などのレビュー
- アプリケーションから見た性能劣化の調査

■ サポート対象OSS 76種（※順次拡大予定）

下記以外もサポート可能なOSSがありますので、ご相談ください。

監視	Zabbix	◎	ジョブ管理	JobScheduler	○	NoSQL	MongoDB	○
	Prometheus	○		Job Arranger for Zabbix	○		Redis	○
Elasticsearch監視	ElastAlert	○	パッケージ管理	Helm	○	DBクラスタ	pgpool-II	○
Webサーバ	Apache HTTP Server	◎		Logstash	○	Webコネクタ	mod_jk	◎
	Nginx	○	Fluentd	○	メッセージキュー	RabbitMQ	○	
APサーバ	Apache Tomcat	◎	ログ収集	Filebeat	○	Apache Kafka	○	
DB	MySQL	○		Metricbeat	○	キャッシュサーバ	Memcached	○
	PostgreSQL	◎	Vsftpd	◎	CMS	WordPress	○	
	MariaDB	○	Chrony	○	テスト自動化	Serverspec	○	
メールサーバ	Postfix	◎	NTP	○	JRE/JDK	OpenJDK	◎	
	Dovecot	○	ディレクトリサービス	OpenLDAP	◎	adoptOpenJDK	○	
プロキシサーバ	Squid	○	リモート操作	OpenSSH	◎	Javaアプリ開発	Spring Framework	○
	HAProxy	○	暗号化	Apache Guacamole	○		Spring Batch	○
構成自動化	Chef	○	DHCP	OpenSSL	◎		MyBatis	○
	Ansible core	◎	仮想化	ISC-DHCP	○		Eclipse	○
検索エンジン	ElasticSearch	○	DNS	KVM	◎		Maven	○
BIツール	Kibana	○	ネットワーク監視	BIND	○		Log4j	○
	Grafana	○	HAクラスタ	net-snmp	◎		Jersey	○
CI/CDツール	GitLab	○	統合認証基盤	PaceMaker	○		Spring Boot	○
	Jenkins	○	コンテナ	Corosync	○		JavaScript実行基盤	Node.js
マイクロサービス	gRPC	○	コンテナ管理	DRBD	○		バージョン管理	Git
	EnvoyProxy	○	ESB	Keycloak	○	プロジェクト管理	Redmine	◎
	OpenTracing	○		Docker	◎	JavaEEサーバ	GlassFish	◎
	Kiali	○		Kubernetes	◎		Payara	○
	Istio	○		Ansible AWX	○	<サポートレベル> ◎：ご質問、トラブルについてソース解析による調査が可能 ○：コミュニティーや実機検証の情報をベースとしたご質問、トラブルの調査のみ可能(ソース解析による調査は不可)		
	Jaeger	○		Apache Camel	○			

- ・該当OSSのコミュニティーからリリースされているプラグインについてはベストエフォートでの対応となります。
- ・該当OSSとは別のコミュニティーや別会社から提供されているプラグインはサポート対象外です。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口）

0120-933-200

受付時間：9:00~17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

※記載されている会社名、商品名は各社の登録商標または商標です。
 ※本カタログ記載の仕様は、その後の改良により変更することがあります。
 ※本カタログの内容は、2023年4月現在のものです。