

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。

■ エフサステクノロジーズなら解決できます！

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	コミュニティ版 (コミュニティから入手した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
- ・コミュニティへの対応
- ・対象オープンソースのコミュニティ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 75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 ○	ログ収集	Fluentd ○	メッセージキュー	RabbitMQ ○	
APサーバ	Apache Tomcat ◎		Filebeat ○	キャッシュサーバ	Apache Kafka ○	
DB	MySQL ○		Metricbeat ○	CMS	Memcached ○	
	PostgreSQL ◎	ファイル転送	Vsftpd ◎	テスト自動化	WordPress ○	
	MariaDB ○	時刻同期	Chrony ○	JRE/JDK	Serverspec ○	
メールサーバ	Postfix ◎		NTP ○		OpenJDK ◎	
	Dovecot ○	ディレクトリサービス	OpenLDAP ◎		Adoptium OpenJDK ○	
プロキシサーバ	Squid ○	リモート操作	OpenSSH ◎	Javaアプリ開発	Spring Framework ○	
	HAProxy ○		Apache Guacamole ○		Spring Batch ○	
構成自動化	Ansible core ◎	暗号化	OpenSSL ◎		MyBatis ○	
検索エンジン	ElasticSearch ○	DHCP	ISC-DHCP ○		Eclipse ○	
BIツール	Kibana ○	仮想化	KVM ◎		Maven ○	
	Grafana ○	DNS	BIND ○		Log4j ○	
CI/CDツール	GitLab ○	ネットワーク監視	net-snmp ◎		Jersey ○	
	Jenkins ○	HAクラスタ	PaceMaker ○		Spring Boot ○	
マイクロサービス	gRPC ○		Corosync ○		JavaScript実行基盤	Node.js ○
	EnvoyProxy ○	統合認証基盤	DRBD ○		バージョン管理	Git ○
	OpenTracing ○	コンテナ	Keycloak ○	プロジェクト管理	Redmine ◎	
	Kiali ○	コンテナ管理	Docker ◎	JavaEEサーバ	Eclipse GlassFish ◎	
	Istio ○		Kubernetes ◎		Payara ○	
	Jaeager ○	ESB	Ansible AWX ○			
			Apache Camel ○			

- ・該当OSSのコミュニティ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。

<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)

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 : 9:00~12:00および13:00~17:30 (土曜・日曜・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、2024年6月現在のものです。