

保守・運用支援サービス

SupportDesk

## OSSサポートサービス

- OSS導入支援サービス
- OSSインストールサービス
- OSSサポートサービス

(Linux関連OSS向け)

オープンソースソフトウェア(OSS)のスムーズな導入・構築から、安定運用までを強力に支援する、プロフェッショナルによる問題解決支援サービスです。

## こんなお客様に最適です！

- OSSを導入したいが、OSSの選定・組み合わせノウハウがない
- OSSを導入したいが、構築段階での技術相談をお願いしたい
- OSSを導入した後も、システムを安定して運用したい

## OSSの導入から運用までをワンストップでサポート

お客様のシステム要件・環境を把握しながら、OSSの選定から構築後の安定運用までをトータルにサポートします。

## お客様固有の環境を踏まえて、きめ細かくサポート

OSS単体レベルでのQA対応はもちろん、お客様のシステム環境を把握したトラブル対応(原因調査、回避措置提示)を提供します。

## サービスメニュー

導入から運用までの各フェーズごとにサービスをご用意しています。

フェーズ	設計	導入・構築	運用
サービス内容	<b>OSS導入支援サービス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>基本サービス</b> システム要件を確認しながら、最適なOSSを選定する際に生じる質問・相談に回答します。</li> <li>● <b>設計・構築支援サービス</b> システムを構築する段階で発生する、機能検証/性能検証の方法、機能検証/性能検証の環境構築、システム設計上の不明点/疑問点、対象OSSが正常に動作しない場合の原因調査および回避措置に関する質問・相談に回答します。</li> </ul>	<b>OSSインストールサービス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>インストール</b> サービス利用者が主体で作成する「デザインシート」に基づき、サービス利用者に代わってOSSを対象ハードウェアにインストール・環境設定を実施します。</li> <li>● <b>動作確認</b> インストールしたOSSが対象PRIMERGY上で動作するかを確認し、「設定パラメータシート」を作成します。(動作確認範囲は対象OSSに限定します)</li> </ul>	<b>OSSサポートサービス</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>問題解決支援</b> システムの運用開始後に発生する、対象OSSの仕様、操作方法、対象OSSが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談に回答します。</li> <li>● <b>情報提供</b> 専用ホームページ「SupportDesk-Web」を通して、対象OSSに関する仕様、運用方法および障害回避措置などに関する情報、サービス対応履歴を提供します。</li> </ul>
対象OSS (18種類)	APサーバ JBoss, Tomcat, PHP, Ruby, Perl	Webサーバ Apache, squid	Mailサーバ Sendmail, Postfix, pop, imap
	Windows連携 samba, OpenLDAP	DBサーバ MySQL, PostgreSQL	ネットワーク拡張 tcp_wrapper, iptables, OpenSSL
対象Linux OS・対象サーバ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>対象Linux OS</b> : Red Hat Enterprise Linux 5 (for Intel64), Red Hat Enterprise Linux 5 (for x86), Red Hat Enterprise Linux AS (v.4 for EM64T), Red Hat Enterprise Linux ES (v.4 for EM64T), Red Hat Enterprise Linux AS (v.4 for x86), Red Hat Enterprise Linux ES (v.4 for x86), Red Hat Enterprise Linux AS (v.3 for x86), Red Hat Enterprise Linux ES (v.3 for x86)</li> <li>● <b>対象サーバ</b> : 上記Linux OSをサポートOSとするPRIMERGY ※PRIMERGY以外の富士通製サーバ、他社製サーバは対象外です</li> </ul>		

# サービス内容

対象サービス・ソフトウェア		サービス内容・サービス時間帯	契約単位	
<b>導入支援サービス</b> <sup>(*)1</sup>				
<b>基本サービス</b> <sup>(*)2</sup>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●受付 電話およびFAX、E-Mailでシステム構築時における対象OSSに関するお問合せを受け付けます。 電話による受付時間 : 平日9:00～17:00 <sup>(*)5</sup> FAX、E-Mailによる受付時間 : 24時間365日</li> <li>●回答 電話およびFAX、E-Mailで受け付けたお問合せ内容に対し、電話でご回答します。 電話による回答時間 : 平日9:00～17:00 <sup>(*)5</sup></li> <li>●定例会出席 サービスご利用者様の設計・構築支援および情報共有を目的とした定例会に専門技術者が参加します。(月2回まで) 実施時間 : 平日9:00～17:00 <sup>(*)5</sup></li> </ul>	サーバ単位	
設計・構築支援サービス <sup>(*)3</sup>	APサーバ			JBoss Tomcat,PHP,Ruby,Perl
	Webサーバ			Apache,squid
	Windows連携			samba,OpenLDAP
	Mailサーバ			Sendmail,Postfix pop,imap
	DBサーバ			MySQL,PostgreSQL
	ネットワーク拡張			tcp_wrapper,iptables,OpenSSL
	<b>インストールサービス</b> <sup>(*)4</sup>		●インストール作業(オンサイト) 弊社作業員がサービスご利用者様先で対象OSSのインストール作業をおこないます。	
サポートサービス <sup>(*)3</sup> <sup>(*)6</sup>	APサーバ	JBoss Tomcat,PHP,Ruby,Perl	<ul style="list-style-type: none"> <li>●受付 電話およびFAX、E-Mail、お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)で、システム運用時における対象OSSに関するお問合せを受け付けます。 電話による受付時間 : 平日8:30～19:00 <sup>(*)5</sup> または24時間365日 FAX、E-Mail、ホームページによる受付時間 : 24時間365日</li> <li>●回答 電話およびFAX、E-Mail、SupportDesk-Webで受け付けたお問合せに対し、電話でご回答・問題解決の支援をおこないます。<sup>(*)7</sup> 電話による受付時間 : 平日8:30～19:00 <sup>(*)5</sup> または24時間365日</li> <li>●情報提供 SupportDesk-Web上で対象OSSに関する仕様、運用方法および障害回避措置などに関する情報や、サービス対応履歴の情報を提供します。 サービス提供時間 : 24時間365日<sup>(*)8</sup></li> </ul>	サーバ単位
	Webサーバ	Apache squid		
	Windows連携	samba,OpenLDAP		
	Mailサーバ	Sendmail,Postfix pop,imap		
	DBサーバ	MySQL PostgreSQL		
	ネットワーク拡張	tcp_wrapper,iptables OpenSSL		

各サービス価格につきましては弊社担当営業もしくは弊社販売パートナー担当営業までお問合せください。

- (\*)1 構築完了後の安定運用までをワンストップでサポートするため、設計・構築期間終了後は、別途、サポートサービスのご契約を前提とします。  
 (\*)2 対象サーバ単位にご契約ください。  
 (\*)3 対象OSSに応じて、対象サーバ単位にご契約ください。  
 (\*)4 お客様固有のシステム環境の把握が必須であるため、別途、導入支援サービスのご契約を前提とします。  
 (\*)5 土・日・祝日および12月30日～1月3日を除きます。  
 (\*)6 システム環境を把握したきめ細かなサポートを行うため、別途、導入支援サービスのご契約を前提とします。また、対象OSを含めたサポートが必須であるため、別途Red Hat Enterprise Linuxのサポートサービス(SupportDesk Standard)のご契約を前提とします。  
 (\*)7 平日19:00から翌日8:30までおよび平日以外の時間帯については、富士通とサービスご利用者様双方協議の上、緊急性が高いと両者が判断した質問・相談に対してのみ当該時間帯内に回答いたします。  
 (\*)8 弊社があらかじめ通知したサーバ停止日を除きます。

## Red Hat Enterprise Linuxのサポートも併せてお任せください！

富士通では2003年に米国レッドハット社と日本企業初の戦略提携を締結し、共同開発推進室を設置するなど、強力なパートナーシップのもとLinuxビジネスを展開しています。SupportDeskではRed Hat Enterprise Linuxのサポートメニューも多数ご用意。OSSと併せてご契約いただくことにより、Linuxに関するトータルなサポートを提供します。

- **問題解決支援**  
電話・FAX・SupportDesk-Web・E-Mailにより以下の質問・相談を受け付け、電話で回答します。  
①対象ソフトウェアの使用、操作方法に関する質問、②対象ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談
- **「SupportDesk-Web」での情報提供**  
ご契約ユーザ専用のホームページ「SupportDesk-Web」にて製品情報、技術情報の提供および対応履歴の提供をおこないます。
- **「Red Hat Network」プロダクトIDおよびプログラム媒体の提供**  
レッドハット社のサポート用ホームページ「Red Hat Network」にアクセスするための「プロダクトID(\*1)」とプログラム媒体(\*2)を提供します。  
(\*1)プログラムのダウンロードやインストール時に必要となります。なお本IDはレッドハット社が管理するIDをSupportDeskから提供するものであり、SupportDeskご契約のお客様にお届けする「サービス管理者ID」とは異なります。  
(\*2)レッドハット社と同様にGA版[General Availability、初期出荷バージョン]のみの提供となります。
- **富士通からの修正パッチ提供**  
ご契約内容により、富士通より修正パッチの提供をおこないます。<sup>(\*)3</sup>  
(\*3)ディストリビューションのバージョン・種別やご契約内容により提供内容が異なります。また応急修正の作成/提供は、お客様のご要望にお応えできない場合があります。

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。 ●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す。  
 ■このカタログは2008年1月現在のものです。改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがあります。

■インターネット情報サービス「製品サポート」 <http://segroup.fujitsu.com/fs/>

製品・サービスについてのお問い合わせは

**富士通コンタクトライン** **0120-933-200**  
受付時間9:00～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

**富士通株式会社** 〒106-7123 東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター