

OSS プロフェッショナルサポートサービス



これまでの「実績」を将来のために。安心を見据えて「技術力」を磨きつづける。
サポート内容に新しいコンセプトを注いだトータルサービス、はじまります。

1 33種類以上*の幅広いOSSを ワンストップサポート

インフラストラクチャ関連の様々なOSS（オープンソースソフトウェア）を利用するお客様向けに、技術支援を行うサービスです。インストール、設定などの導入支援から使い方に関するご質問や障害対策まで、高度なサポートサービスをご提供します。

2 クラウド、仮想環境などで 利用しやすい契約体系

本サービスの契約体系は、サーバのノード数やCPU数の制限がなくご利用いただけるというユーザの立場に立脚した新しいタイプのもので、特に、OSSを利用したシステム全体のサポートとしてご利用いただけます。

3 長年のサポート実績と ノウハウによる安心サポート

OSSを活用したシステム構築の豊富な実績とノウハウをベースにサービスをご提供します。すべてのソフトウェアにおいて、ソースコードレベルの解析を行える経験豊富な技術者が直接お答えしますので、的確でスピーディに問題解決へと導きます。

サービス内容

ヘルプデスク

インストール、設定、管理ツールの使い方(付属ツールに限る)、マニュアルレベル問い合わせ、バージョンアップに関するご質問に回答します。PostgreSQLにおいては、データベース設計、パフォーマンスチューニングも含みます。

障害対応 (  のみ・一部対象外あり)

サポート対象のソフトウェアが原因の障害であると判明した場合に、障害原因を調査します。調査の結果、障害の原因となる問題が修正されているバージョンのご提示、または、回避策をご提示します。

情報配信サービス

サポート対象のソフトウェアに関するバージョンアップ情報をはじめとするオススメ情報を月1回程度、電子メールにてお知らせします。

ナレッジサービス

ご契約のソフトウェアに関する、よくあるご質問や、過去の回答事例などを閲覧いただけるサービスです。サポートお問い合わせ用のWebシステムから参照いただけます。




サービス内容の詳細(ソフトウェアリスト、対応バージョン、ヘルプデスク範囲詳細、障害対応の有無等)は下記URLをご覧ください。
http://www.sraoss.co.jp/prod_serv/support/oss-pro.support.php

サポート対象ソフトウェア

対象プラットフォーム: Red Hat Enterprise Linux AS/ES, Cent OS

FTPサーバ: ProFTPD, vsftpd	キャッシュサーバ: Squid	メールサーバ: Postfix, sendmail, qmail, Dovecot, UW-IMAP, Courier-IMAP, Qpopper	運用監視: Zabbix, HINEMOS
ロードバランサ/リバースプロキシ: Pound	DNSサーバ: Bind		
ファイル/プリントサーバ: Samba	LDAPサーバ: OpenLDAP		
KVS: memcached, Kyoto Cabinet, Kyoto Tycoon	分散処理: Hadoop	シングルサインオン: OpenAM	
Webサーバ: Apache	APサーバ: Tomcat	DBサーバ: SQLite, PostgreSQL (pgpool-II, Slony-I含む)	
HAソフトウェア: Heartbeat, Pacemaker, DRBD			
仮想化: Xen, KVM			
OS: CentOS			

サービスメニュー

<p> プロ (Gold)</p> <p>すでにクラウド対応などの大規模システムを、独自で運用する方向への高度な支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●インシデント:年間100(年契約) 月間 10(月契約) ●質問担当者数:max10名 ●月契約: 500,000円(税抜) ●年契約:5,000,000円(税抜) 	<p> プロ (Silver)</p> <p>独自でOSSを活用したシステムを運用する方向へのプロフェッショナルサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> ●インシデント:年間50(年契約) 月間 5(月契約) ●質問担当者数:max4名 ●月契約: 300,000円(税抜) ●年契約:3,000,000円(税抜) 	<p> エントリー</p> <p>これからOSSを活用しシステム構築を行う方へ、ヘルプデスクをメインとしたサポート</p> <ul style="list-style-type: none"> ●インシデント:年間100(年契約) ●質問担当者数:max4名 ●年契約:1,000,000円(税抜)
---	--	--

受付方法と対応時間

- 受付方法:サポート専用Webシステム、電話
- 回答方法:サポート専用Webシステム
- 対応時間:SRA OSS営業日の9:00~12:00、13:00~19:00

お問い合わせ先

2014.02



日本支社 マーケティング部 マーケティンググループ
 〒171-0022 東京都豊島区南池袋2-32-8
 Tel.03-5979-2701 Fax.03-5979-2702 <http://www.sraoss.co.jp/>