NRI　OpenStandia
サービス総合案内

第4．8版　（2023/10/25）
株式会社　野村総合研究所

OpenStandia／オープンスタンディアは、株式会社　野村総合研究所の登録商標です。その他、掲載した製品名、ソフトウェア名は各社、及び各団体の商標、もしくは登録商標です。
本ドキュメントに関するお問い合わせは、株式会社　野村総合研究所オープンスタンディアチーム（ossc@nri.co.jp）までお願いいたします。

（改訂履歴）

日付	担当者	内容
2006/05/09	NRI 寺田	新規作成。
2006/05/30	NRI 寺田	Ver1.1
2006/06/06	NRI 寺田	Ver1.2
2006/06/26	NRI 寺田	Ver1.3
2006/06/30	NRI 寺田	Ver1.4
2006/08/29	NRI 寺田	Ver1.5 ・ 前提環境（対応 OS）に HP-UX を追加。 ・ 問い合わせ対応（基本）の説明を追加。 ・ インシデントの定義についての記述を追加。 ・ インシデント無制限コースの設定。 ・ サポートアカウントマネージメントサービスの追加。 ・ サービスパッケージに関して内容の詳細を定義。
2007/03/13	NRI 寺田	Ver1.6 ・ PostgreSQL、JasperReports、EclipseBIRT を追加。 ・ Samba、OpenLDAP、Sendmail、BIND を追加。 ・ Seasar2 を追加。 ・ Altostratus を削除。 ・ OpenStandia/QualityUtils を追加。 ・ OpenStandia/SNMP Agent を追加。 ・ Apache Geronimo を追加。 ・ PHP、Squid を追加。 ・ 価格体系を変更。インシデント無制限に。 ・ インシデント無制限コースを廃止。 ・ OpenStandia/BI の価格を変更。 ・ その他、価格の一部見直し。 ・ OSS 基盤構築サービスに、MySQL サーバ構築を追加。
2007/05/16	NRI 寺田	Ver2.0 ・ 問い合わせ対応（コミュニティ）を削除。 ・ ＯＳＳ基盤運用サービスを追加。 ・ オープンソース救急センターを追加。
2007/06/18	NRI 寺田	Ver2.1 ・ パッチ等の CD による送付を追記。 ・ ユーザサイドでのバージョンアップについて、考え方を追記。 ・ 独自パッチ開発についての記述を追加。
2007/06/20	NRI 寺田	Ver2.2 ・ 全体の構成を見直し。
2008/01/28	NRI 寺田	Ver2.5 ・ サポート対象オープンソースの追加。
2008/07/08	NRI 寺田	Ver2.6 ・ サポート対象オープンソースの追加。
2009/09/24	NRI 寺田	Ver3.0 ・ 価格表の改定。 ・ OpenStandia/AS（スタック）に関する記述の削除。 ・ サービスパッケージに関する記述の削除（プロフェッショナルサービスに集約）
2009/10/15	NRI 寺田	Ver3.1 ・ 総合案内の名称改定。 ・ 3ヶ月レポート発送時期の変更。

（改訂履歴）

日付	担当者	内容
2011/07/06	NRI 寺田	Ver3.2 ・オープンソース年間サポートの内容を修正。 ・維持管理サービス、クラウドサービスの記載、ほか。
2011/09/05	NRI 寺田	Ver3.3 ・24 時間 365 日サポートについて追加。
2012/07/09	NRI 寺田	Ver3.4 ・オープンソース年間サポートの課金方法に関する記述を修正。
2013/05/08	NRI 寺田	Ver3.5 ・オープンソース年間サポートの 3 ヶ月毎のレポート送付方法に関する記述を修正。 ・オープンソース年間サポートのメールアナウンスの例を変更、バージョンアップ・リリースノートの例を削除 ・契約単位：システムについての記載修正 ・開発環境、テスト環境等についての課金について修正
2014/10/08	NRI 田中	Ver3.6 ・OpenStandia/SSO&IDM(ForgeRock 版)に関する記述を追加
2015/03/02	NRI 田中	Ver4.0 ・「オープンソースソリューションセンター」の名称を「オープンソースソリューション推進室」に変更 ・「救急サービス」「オープンソース・ドックサービス」「定期メンテナンスサービス」「オープンソース・クラウドサービス」を削除 ・「オープンソース年間サポートサービス（定期メンテナンス）」について ・名称を「オープンソース年間サポートサービス」に変更 ・サービス内容からログファイルのアセスメントを削除 ・Apache HTTPD のサポートにおいて、8cpu 単位のご契約の場合、モジュールは 4 種類までをサポートするサービスを削除 ・24 時間 365 日サポートから RDBMS のリカバリ手順案内サービスを削除 ・「オープンソース環境維持管理サービス」について ・サービスのパターンを削除 ・次のオープンソースのソースコード調査を対象外に変更。Samba、qpopper ・年間サポートサービスの独自パッチに関する表記を修正
2015/07/22	NRI 田中	Ver4.1 ・公開範囲を変更
2015/08/21	NRI 田中	Ver4.2 ・脆弱性アナウンス（セキュリティアラート）のサービス内容に関する記述を詳細化 ・項番を修正
2015/08/25	NRI 田中	Ver4.2.1 ・脆弱性アナウンス（セキュリティアラート）のサービス内容に関する記述を一部修正
2015/12/25	NRI 田中	Ver4.3 ・オープンソースソリューション推進室の文言を削除またはオープンスタンディアチームに変更
2016/03/25	NRI 田中	Ver4.4 ・メールアナウンスに関する前提事項を追加。

日付	担当者	内容
2018/4/15	NRI 永井	Ver4.5 ・オープンソース年間サポートサービス 1）対象となるオープンソースの内容を修正。 ・オープンソース年間サポートサービス 4）サービスの内容（b）お問い合わせ対応の内容を修正、および（d）リモートアクセスサービスを削除。 ・オープンソース年間サポートサービス 9）作業条件の内容を修正。
2019/6/19	NRI 永井	Ver4.6 ・オープンソース年間サポートのメールアナウンスの例を削除。
2019/11/1	NRI 永井	Ver4.7 ・セキュリティアラートに関する情報の前提事項を一部修正
2023/10/25	NRI 加藤	Ver4.8 ・脆弱性アナウンス（セキュリティアラート）のサービス内容に関する注意事項を追記

（目次）

1　サービスの種類 6
1.1.　オープンソース年間サポートサービス 6
1.2.　オープンソース導入サービス 6
1.3.　プロフェッショナルサービス 6
1.4.　オープンソース環境維持管理サービス 6
2.　サービス内容 6
2.1.　オープンソース年間サポートサービス 6
2.2.　オープンソース導入サービス 12
2.3.　プロフェッショナルサービス 12
2.4.　オープンソース環境維持管理サービス 12

1　サービスの種類

NRI オープンスタンディアチーム（以下、OSSC）が提供するサービス、「OpenStandia」は、以下のメニューがあります。

1.1.　オープンソース年間サポートサービス

オープンソース・ソフトウェアを業務システムにて安心してお使いいただくための、年間契約サービスです。各種オープンソースを対象に、問い合わせ対応や障害調査、セキュリティ情報などの提供、パッチの提供などを行います。

1.2.　オープンソース導入サービス

オープンソースシステムの導入サービスです。

1.3.　プロフェッショナルサービス

弊社のエンジニアによる専門的な技術支援サービスです。オープンソースを使用したシステムの設計、開発（構築）に関する支援や、パフォーマンスチューニング、運用フェーズにおける問題解決など、様々なシーンでご利用いただけます。

1.4.　オープンソース環境維持管理サービス

オープンソース年間サポートサービスに加え、お客様環境の障害対応、バックアップ、パッチ適用作業等の運用まで含めた、運用代行サービスです。弊社のエンジニアが、お客様の環境に直接アクセスし、お客様に代わって様々な作業を行います。

2.　サービス内容

2.1.　オープンソース年間サポートサービス

１）　対象となるオープンソース

別紙をご覧ください。

※サポート対象オープンソースのソースコードについては、お客様から NRI にご提示いただくことを基本とします。
※バイナリファイル（パッチも含む）についても、お客様にてダウンロードされることを基本としますが、NRI にてダウンロードを代行し、CD 等で郵送させていただく場合がございます。
※OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM など、弊社がパッケージとして提供しているオープンソースについては、弊社から必要なサーバ際数分のソフトウェエア、及びライセンスをご提供致します。
※サポート対象オープンソースのバージョン（およびリビジョン）は、サポートサービス開始時にお客様より指定された（又は弊社と取り決めた）バージョンで、OpenStandia サービス申込書に明記されたバージョンとなります。お客様にてバージョンアップを行う際は、事前に NRI までご連絡ください。

２）　前提となる環境

ハード（サーバ）や OS の種類等、システム構成、対象オープンソースの設定（パラメータファイル）について、個別に、事前に確認させていただき、そのハード（サーバ）や OS 条で稼動するオープンソースについてのお問合せに対応いたします。

３）　契約の単位

オープンソース年間サポートサービスはシステム単位に契約し、提供されます。

「システム」とは、同一顧客（エンドユーザ）に提供される、以下のサーバ群を指します。
・ロードバランサーによって負荷分散される１つのグループ
・クラスターソフトによって管理される１つのグループ
・パラメータ設計が同一であるサーバのグループ
・本番環境、テスト環境、開発環境における各サーバは同一システムと見なす
対象となるシステムの規模(サポート対象システムに含まれるCPUのソケット数､コア数、またはノード数の合計）に応じて、価格が設定されます。

システムの規模（サポート対象システムに含まれるCPUのソケット数、コア数、またはノード数の合計）のカウント方法について、以下に記述します。
・マルチコアCPUについて、1ソケットを1CPUとカウントします。
　但し、1CPU（ソケット）あたり 4 コアまでとし、4 コア以上搭載しているマルチコアCPUの場合は、搭載コア数を4で割った数をCPU数としてカウントします。
　（例）
　　1ソケットに、2コア搭載されているCPU　・・・　1CPUとカウント
　　1ソケットに、4コア搭載されているCPU　・・・　1CPUとカウント
　　1ソケットに、6コア搭載されているCPU　・・・　2CPUとカウント
　　1ソケットに、8コア搭載されているCPU　・・・　2CPUとカウント
　　1ソケットに、10コア搭載されているCPU　・・・ 3CPUとカウント

・仮想ノードについても、１ノードとしてカウントします。
・CPU単位、及びコア単位で価格が決まるオープンソースについて、仮想化環境上で稼動するものについては、「実際に割り当てられる可能性のある最大のCPU数（及びコア数)」と「システム全体の物理CPU数（及びコア数）の合計」の内、少ない方の数を持ってCPU数とします。
　※マルチコアCPUについての考え方は、前述の記載に従います。

・Active/Standby 型のクラスター構成のシステムの場合、待機系のサーバも含めて、ノード数、CPU数をカウントします。
　※Standby 機が通常電源が入っていない「コールドスタンバイ」の場合は、ノード数、CPU数にカウントしません。
・開発環境、テスト環境、検証環境等においても、本番環境同様に課金されます。
　但し、OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM（OSS 版）の年間サポート費用、パッケージ提供費用については、本番環境の契約が存在する場合において、本番環境の価格の半額を上限とします。Openstandia/SSO&IDM(ForgeRock 版)はこの限りではありません。

※サポート対象のOSSによっては、CPU単位、コア単位、またはノード単位ではなく、システム単位のものもあります。1 システムは 8 ノードを目安とし、9 ノード以上の場合の価格は担当営業者にお問い合わせ下さい。
※価格の計算方法については、オープンソース毎に異なり、上記の考え方に対する例外がある場合もあります。正式なお見積については、営業担当者にお問い合わせ下さい。

４）　サービスの内容
以下のサービスを提供します。
（ａ）定期アナウンス

・３ヶ月毎（４月、７月、１０月、１月）にサービスレポートをメールにて送付します。
・毎週、セキュリティアラートに関する情報、及びバグ FIX に関する情報をメールにてレ

ポートします。セキュリティアラートに関する情報については以下の内容となります

- アナウンスされる脆弱性情報の種類
  - ①CVE 情報：CVE(※1)で計上された情報(※2)を元に脆弱性をアナウンスします
  - ②開発元提供情報：オープンソースの開発元(※3)で発表される情報を元に脆弱性をアナウンスします。
- アナウンスする内容
  - 脆弱性の内容
  - 回避方法がある場合は、回避方法の内容
  - パッチが提供されている場合は(※4)、パッチの導入方法。
- アナウンスするオープンソース
  - http://openstandia.jp/customer/announced_oss_list.pdf に示すとおりです。一部アナウンスがないオープンソースも有りますのでご注意ください。

※１　共通脆弱性識別子 CVE(Common Vulnerabilities and Exposures) 個別製品中の脆弱性を対象として、米国政府の支援を受けた非営利団体の MITRE 社が採番している識別子です。出典：http://www.ipa.go.jp/security/vuln/CVE.html#L1

※２　一般的にコミュニティーや開発元ベンダが開発終了を宣言すると(EOL になると）脆弱性は報告されなくなります。

※３　Redhat や Oracle、ForgeRock、MongoDB Inc などの OSS の開発やディストリビューションを行う企業

※４　殆どの場合、パッチの作成が終わってから脆弱性のアナウンスがなされるため、パッチは提供されます。2014 年の Struts1 の脆弱性(CVE-2014-0114)の様に、例外的にパッチの無い状態で脆弱性がアナウンスされる場合がございます。このような場合は、別途オプションのパッチ作成サービスのご活用をご検討下さい。

※５　年末年始等については、配信をお休みさせていただく場合があります。

（ｂ）お問い合わせ対応

オープンソースに関する各種お問い合わせに対して、弊社のエンジニアが回答します。

【お問い合わせ方法】

電話、メール、Web サイト

※弊社からの回答は、Web サイトへの書き込み及びメール通知となります。

【お問い合わせ時間】

平日　９：００～１８：００

※年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）は除きます。

※一部の OSS に限り、オプションで、２４時間３６５日のサポートをご提供します。

【お問い合わせ内容】

以下のようなお問い合わせに対して、回答します。

・オープンソースの標準的なインストール方法に関する質問
　（お客様固有の環境や冗長構成等における導入に関する質問は除く）
・オープンソースのパラメータについての質問
　（お客様固有の環境や冗長構成等における導入に関する質問は除く）
・オープンソースの仕様についての質問
　（お客様固有の環境や冗長構成等における導入に関する質問は除く）
・障害調査
　－発生現象の確認と過去事例の調査

－ログファイルの調査
－ソースコードの調査
－コミュニティからの情報収集とフィードバック
－パッチに関する情報の提供
－解決方法のご提案
※障害調査にあたり、NRI 内に環境を構築する必要性が生じた場合、環境構築にかかる費用を別途実費にてご請求させていただくことがあります。

・障害調査に付随する、以下のようなお問合せ。
－オープンソースの導入方法についての質問
－オープンソースのパラメータの意味についての質問（値の設計、推奨は対象外）
－オープンソースの仕様についての質問
※ベストエフォートでの対応となります。
※以下のような作業は、サービスの対象外です。個別にご相談ください。
－オープンソースの導入手順に関する質問（障害調査に付随する場合以外）
－契約対象以外の本番環境や、開発環境などでの事象に関する質問
－パラメータ値の設計
－オンサイトでの作業
－その他コンサルティングサービス
※ソースコード調査については、以下のオープンソースを除きます。
－Samba
－qpopper

※２４時間３６５日サポート（オプション）について
－オプションで、２４時間３６５日サポートをご提供します。
－対応可能なオープンソースは限られています。営業にお問い合わせ下さい。
－夜間・休日のお問い合わせに対しては、障害によりシステムが全面的に停止しており、お客様の業務に重大な影響が発生している場合のみ、対応致します。
－夜間・休日のお問い合わせに対しては、以下の作業を中心に行います。
・ログファイルなど、障害調査に必要な情報の収集。
・既知の問題について、ナレッジベース等の調査、及び結果（他社事例等）ご報告。
・リブート等、暫定策のご提案。
－上記対応によって、お客様の業務が遂行できる状態に復旧した時点で対応は終了となります。原因調査等は、翌営業日以降に継続致します。

（ｃ）パッチの提供
障害調査において、オープンソースコミュニティから問題を解決するためのパッチが提供されている場合、当該パッチの情報（入手方法、導入方法等）をご提供致します。
また、お客様に代わって弊社がパッチを入手し、お客様にご提供することも可能です。

OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM など、弊社がパッケージとして提供しているオープンソースについては、弊社が不具合修正や、セキュリティホールへの対応を行い、パッチを開発し、お客様にご提供致します。

（ｄ）独自パッチの開発（オプション）
バージョンが古いなどの理由により、緊急度が高い障害（※）について、コミュニティからパッチが提供されないようなケースにおいて、弊社のエンジニアがパッチやバージョンアップ版を開発し、提供します。開発したパッチは、オープンソースコミュニティにフィードバックします。

※その障害や問題が原因で、業務を継続できないもので、設定や運用では回避できないもの、と定義します。
※OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM など、弊社がパッケージとして提供しているオープンソースについては、標準サービスとしてパッチを提供致します。

独自パッチの開発は、以下のように行われます。

- お客様からの依頼に基づき、お客様システムで発生した不具合に対するパッチを開発します。
  - その際、お客様より不具合に対する再現手順が提示されることとします。
  - 弊社が重要かつ適切と判断した、他の不具合についての修正モジュールと、同時に提供することがあります。
  - 上位バージョンで発見された不具合で、お客様システムにおいて緊急度が高い障害が発生していないものについては、バックポートは行いません。
- 不具合について、改善されていることのテストを実施し、報告します。
- ノンデグレード確認として、各 OSS に内包されているテストスイートを実行し、正常動作を確認、報告します。
  - テストスイートの実行に際して問題がある場合は、パッチを修正し、問題を解消します。
  - テストスイートが無い OSS については、お客様との間で合意の上、現実的なテストケースを設定し、弊社にてテストを実施します。
  - アプリケーションを含めたノンデグレードテストは、お客様にて実施をお願いします。

５）　お問い合わせ対応時間

平日 9:00～18:00 とします。（土日祝祭日、年末年始 12/30～1/3 を除く）
※一部の OSS に限り、オプションで、２４時間３６５日のサポートをご提供します。

６）　サービスレベル

ご連絡をいただいた当日、もしくは翌営業日に、1 次回答を行うことを目標とします。

７）　サポート期間

基本方針は、「当該メジャーバージョンリリース後、５年間」とします。
※オプションで、延長サポートをご提供可能な場合がございます。
６年目～　７年目　：　標準価格　×　１．３
８年目～１０年目　：　標準価格　×　１．５
※弊社サポート対象の最新バージョンが、リリース後５年間を経過している場合には、標準価格にてご提供します。
※対象オープンソースによって、異なる場合がございますので、詳細は弊社営業担当者にお問合せください。

８）　サポート対象サーバ（及び CPU 数、コア数）、オプション等の追加について

サポート対象サーバ（及び CPU 数、コア数）、サポートレベルのアップグレード、オプションの追加については、サポート契約期間中であっても、変更前のサポート費用との差額をお支払いいただくことによって、これを可能とします。（サーバ、CPU、コアの削減、サポートレベルのダウングレード、オプションの削除はできません。）
※一部のオープンソースについては対応できないケースがあります。詳細は営業担当者にお問い合わせ下さい。

９）　作業条件

・本サービスは、お客様の問題の解決を保障するものではありません。
・本サービスでは、問題解決のための対策の実施、チューニング作業は含んでおりません。
・NRI からサンプルコード等をご提供することがありますが、当該サンプルコードの動作を保証するものではありません。
・質問に対する弊社からのご回答、及び推奨事項については、いかなる損害賠償責任も負いません。お客様側にて十分なテストを実施してから、対策してください。
・以下のような作業は、サービスの対象外です。個別にご相談ください。
　－オープンソースの導入手順に関する質問（障害調査に付随する場合以外）
　－契約対象以外の本番環境や、開発環境などでの事象に関する質問
　－パラメータ値の設計
　－オンサイトでの作業
　－その他コンサルティングサービス
・サポート対象システムの CPU 数、ノード数等、本申込書の記載に虚偽があった場合、これによって生じる損害を賠償していただきます。

１０）　その他

- 一部のオープンソースについては、事前に対応の可否を検討させていただきます。
- Apache httpd サポートについて、Apache httpd に最初から含まれているモジュール（mod_xx）については、サポート対象に含みます。
- Apache httpd については、以下のとおりとします。
  - Apache モジュール作成に関するお問い合わせはサポート対象外となります。
  - 同梱の OpenSSL はサポート対象外となります。
  - 以下の同梱コンポーネントは、Apache およびご契約の OSS から利用される場合についてのみサポート対象となります。
    - ✧ APR, APR-Util, PCRE
- Liferay について、サポート対象の機能は、OpenStandia/Portal 基本モジュールと同等の機能の範囲内とします。
- OpenStandia/SSO&IDM(OSS 版)、及び OpenStandia/Portal の年間サポートサービス提供に際しては、「OpenStandia パッケージ」のご提供が前提となります。
- OpenStandia/SSO&IDM(ForgeRock 版)は「OpenStandia パッケージ」は不要です。
- JavaVM、JDK については、サポート対象外です。
- JBoss AS(Community 版)について、以下のコンポーネントは、JBoss から内部的に利用される場合のみサポート対象となります。(お客様のアプリケーションからの利用はサポート対象外となります)。
  - Quartz Job Scheduler, JBoss jBPM(jPDL), JBoss Rules (Drools), Hypersonic SQL
- セキュリティアラートに関する情報のメールアナウンスは、以下を前提として提供されます。
  - メールアナウンス本文、および情報ソースで紹介している各文書に記述されているソフトウェア、バージョン、URL 等の情報は各文書発行時点のものであり、逐次更新・変更されますので、内容の正確性に関してはいかなる保証もいたしません。
  - また、お客様の実際の利用環境における適合性の保証を負うものではありません。これらの情報によって何らかの障害が生じても、責任は負いかねます。
  - これらの情報の著作権は、弊社への使用許諾者に帰属します。お客様は、メールを含むこれらの情報の全部または一部を、弊社の許可無く無断で複製、改変、転送、転載その他の方法により第三者に開示または提供することはできません。

2.2. オープンソース導入サービス

１）概要

オープンソースシステムの導入サービスです。

２）サービス内容
案件ごとにサービス内容は異なります。

以下に標準的な作業内容を記します。

（ａ）要件定義
（ｂ）基本設計
（ｃ）詳細設計～開発～テスト実施
（ｄ）受入テスト支援
（ｅ）リリース実施

2.3. プロフェッショナルサービス

１）　概要
プロフェッショナルサービスとは、弊社のエンジニアによる、専門的な技術支援サービスです。オープンソースを使用したシステムの設計、開発（構築）に関する支援や、パフォーマンスチューニング、運用フェーズにおける問題解決など、様々なシーンでご利用いただけます。
サービスの内容や価格、スケジュールなどについては、案件個別にご相談の上、決定させていただきます。

２）　サービス内容
案件ごとにサービス内容は異なります。

以下は、提供できるサービスの内容の例です。
（ａ）システム基盤関連
- 設計支援
- 構築支援
- テスト支援

（ｂ）アプリケーション開発関連
- アプリケーション開発標準化支援
- アプリケーション開発フレームワーク構築支援
- テスティングフレームワーク構築支援
- 個別のミドルウェア開発支援

（ｃ）移行関連
- 商用製品からオープンソースへの移行支援

2.4. オープンソース環境維持管理サービス

１）　概要
オープンソース年間サポートサービスに加え、お客様環境の障害対応、バックアップ、パッチ適用作業等の運用まで含めた、運用代行サービスです。弊社のエンジニアが、お客様の環境に直接アクセスし、お客様に代わって様々な作業を行います。

２）　サービス内容例

案件ごとにサービス内容は異なります。

サービス例は以下の通りです

	作業項目	内容	サービス時間
1	（サービス稼働）		
2	計画停止	事前にお客様に連絡した上で、計画停止を実施します。計画停止の時間は最大 6 時間程度とします。計画停止のスケジュールは 30 日前までにお客様に連絡します。	－
3	定期保守	ソフトウェアのパッチ適用や、パラメータ変更、その他構成変更のため、3 ヶ月に一度定期保守として計画停止を実施します。計画停止の時間は最大 6 時間程度とします。定期保守のスケジュールはサービス開始時にお客様と協議の上決定します。定期保守は弊社の判断により実施しないことがあります。	－
4	（監視＆メール通知）		
5	障害監視（生死監視）、サービス監視（ＨＴＴＰ）	サーバの障害監視（生死監視）、及びサービス（HTTP）の監視を行います。障害時には、指定のメールアドレスに対して、障害の通知を行います。	24 時間 365 日
6	リソース監視	サーバリソース（CPU、メモリ、Disk）を監視します。閾値オーバーを検知した際には、指定のメールアドレスに対して、障害の通知を行います。	24 時間 365 日
7	ログ監視、リソース監視	サーバのログファイルを監視します。エラーメッセージを検知した際には、指定のメールアドレスに対して、障害の通知を行います。	24 時間 365 日
8	（変更管理）		
9	OS、OSS ミドル、パッチ適用、及びバージョンアップ	OS、及び OSS ミドルについて、システムの運用上、大きな影響があると弊社が判断した場合について、必要なパッチの適用作業を行います。 パッチの適用に際しては、一時的にシステムを停止する場合がございます。 作業時間については、都度貴社と相談の上、決定するものとします。	都度、ご相談
10	OS、OSS ミドル、パラメータ変更（チューニング）	OS、及び OSS ミドルのパラメータについて、システムの運用上、大きな影響がある場合について、変更（チューニング）を行います。 パラメータの変更に際しては、一時的にシステムを停止する場合がございます。 作業時間については、都度貴社と相談の上、決定するものとします。	都度、ご相談
11	CPU、メモリ、Disk 容量等リソース追加	性能向上のために、CPU、メモリ、Disk 容量等のサーバリソースを追加します。 作業を行う場合、一時的にシステムを停止する場合がございます。 作業時間については、都度貴社と相談の上、決定するものとします。	都度、ご相談
12	仮想ノードの追加	性能向上のために、仮想ノードを追加します。 作業を行う場合、一時的にシステムを停止する場合がございます。 作業時間については、都度貴社と相談の上、決定するものとします。	都度、ご相談
13	（運用）		
14	OS、OSS ミドル、ログメンテナンス	OS、及び OSS ミドルについて、毎日定時にログファイルの切り替えを行います。	24 時間 365 日
15	OS 操作監査証跡	OS のログイン等についての記録を取得します。	24 時間 365 日
16	時刻同期	サーバの時刻を、お客様指定の NTP サーバと同期します。	24 時間 365 日
17	バックアップ	お客様のデータを保護するため、バックアップ運用を行います。バックアップは夜間に自動的に実行されます。バックアップは 1 世代のみ保存します。	夜間

18	リカバリ	サーバ障害等でデータが喪失した場合、バックアップからの復旧作業を行います。	都度、ご相談
19	その他、手順書に基づくオペレーション	お客様と事前に取り決めた手順書について、お客様の指示に基づき実行します。	平日 9 時～18 時
20	（サポート）		
21	サポート窓口	Web サイト、メール、電話にて、お客様からの問合せに対応します。 お問合せを頂くお客様側の担当者は数名とし、事前に登録いたします。	平日 9 時～18 時
22	（障害対応）		
23	障害対応（緊急対応）	お客様の業務復旧を最優先して、サーバのリブートや、サービスの再起動等、緊急対応を行います。 サービスに影響がある場合は、お客様ご担当者に緊急連絡を行います。 冗長構成をとっている場合の片系障害など、サービスに影響がない場合は、翌営業日にご連絡致します。	24 時間 365 日
24	障害対応（原因調査）	障害の原因を調査し、対応策を検討します。	平日 9 時～18 時
25	障害対応（本格対応）	障害の原因を是正するための対応を行います。 機器の入れ替え、プログラムの修正、パラメータの変更などを行う場合、一時的にシステムを停止する場合がございます。 作業時間については、都度貴社と相談の上、決定するものとします。	都度、ご相談
26	（レポート）		
27	メールアナウンス	毎週、セキュリティアラートに関する情報、及びバグ FIX に関する情報をメールにてレポートします。	－
28	月次レポート	毎月、サービスレポートを提供します。 －サービス稼働時間（稼働率）に関する情報 －システム障害に関する報告 －計画停止に関する報告 －問い合わせに関するサマリー －ソフトウェアに関するセキュリティアラート、及びバグ FIX に関する情報 －その他作業報告	－
29	（OpenStandia/Portal）		
30	機能追加	オプション機能等の追加作業を行います。	都度、ご相談
31	他システム連携	貴社認証サーバとの連携など、他システムとの連携作業を行います。	都度、ご相談
32	カスタマイズ	一部機能の拡張や改善など、カスタマイズ作業を行います。	都度、ご相談
33	アドオン開発	OpenStandia/Portal 上で稼働するアプリケーションの開発を行います。	都度、ご相談
34	作業代行	ユーザや組織の追加、画面構成の変更、アクセス権限の設定などの各種作業について、お客様に代わり作業を行います。	都度、ご相談
35	（ OpenStandia/SSO&IDM）		
36	連携対象システムの追加	SSO 連携対象のシステムの追加について、以下の作業を実施します。 ・連携対象システム担当者とミーティングを実施し、認証基盤からの制約事項の説明と、連携対象システムの要件の確認を行う。 ・貴社、及び連携対象システム担当者とご相談の上、連携方式（リバプロ型か、エージェント型か、など）について、検討を行う。 ・連携対象システムの追加に関する、作業計画、テスト計画の立案を行う。 ・貴社、及び連携対象システム担当者と共同で、ステ	都度、ご相談

		ージング環境での接続テストを行う。 ・貴社、及び連携対象システム担当者と共同で、本番環境におけるリリース作業、及び確認を行う。	

※弊社エンジニアが、弊社オフィス及びリモート環境から、お客様の環境にアクセスできることが前提です。リモートアクセスの仕組みや方法については、お客様からご提供いただけることを前提とします。

3）　契約の単位

以下のいずれかの方法によりサービスを提供します。
サービス内容によって、契約の単位が異なります。詳しくは弊社営業担当にお問合せください。

a）年間契約

1年の単位でサービス契約を行います。
※年間契約になるサービスの例（あくまでも例ですので、詳しくは弊社営業担当にお問合せください）

- Tomcat、JBoss、PostgreSQL、MySQL などのオープンソース・ミドルウェアを利用した環境の維持管理。
- OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM、Jaspersoft などで、ノード数・CORE 数による課金の場合。

※別途初期費用が発生する場合があります。

b）月次契約

1ヶ月の単位でサービス契約を行います。
基本的に月初（1日）～月末までのサービス期間とし、月の途中からの利用開始であったとしても、最初のサービス期間はサービス開始月の月末をもって終了するものとします。
※月次契約になるサービスの例（あくまでも例ですので、詳しくは弊社営業担当にお問合せください）

- OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM、Jaspersoft などで、ユーザ数による課金の場合。

※別途初期費用が発生する場合があります。

4）　課金の単位

以下のいずれかの方法によりサービスを提供します。
サービス内容によって、課金の単位が異なります。詳しくは弊社営業担当にお問合せください。

a）ノード数・CORE 数による課金

ベースとなる月額費用に、対象システムが稼動するノード数・CORE 数に応じた金額とします。
※ノード数・CORE 数による課金になるサービスの例（あくまでも例ですので、詳しくは弊社営業担当にお問合せください）

- Tomcat、JBoss、PostgreSQL、MySQL などのオープンソース・ミドルウェアを利用した環境の維持管理。
- OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM、Jaspersoft などで、年間契約の場合。

b）ユーザ数による課金

対象システムを利用するユーザ数に応じた課金とします。
最低ユーザ数を設定する場合がございます。
※ユーザ数による課金になるサービスの例（あくまでも例ですので、詳しくは弊社営業担

当にお問合せください)
・ OpenStandia/Portal、OpenStandia/SSO&IDM、Jaspersoft などで、月次契約の場合。

５） 支払について
ａ）年間契約
サービス開始時に１年間分の費用をお支払いいただきます。
契約の途中で、ノード数、CORE 数、ユーザ数などが増加した場合は、差額をお支払い頂きます。
※一部のサービスについては対応できないケースがあります。詳細は営業担当者にお問い合わせ下さい。
※ノード数、CORE 数、ユーザ数が減った場合でも、既にお申し込み頂いた金額については返金できません。
ノード数、CORE 数、ユーザ数については、お客様からの申告、又は弊社担当者の調査によって算出します。お客様からの申告の場合は、弊社はその内容についていつでも監査できるものとします。

ｂ）月次契約
サービス開始月の月末に、当月のノード数、CORE 数、ユーザ数などの利用状況を算出し、１ヶ月分の費用をご請求します。
サービス期間中にノード数、CORE 数、ユーザ数が増減した場合、期間中最も多い数値をベースに課金するものとします。
ノード数、CORE 数、ユーザ数については、お客様からの申告、又は弊社担当者の調査によって算出します。お客様からの申告の場合は、弊社はその内容についていつでも監査できるものとします。

６） その他
弊社がホスティングサービス、ハウジングサービスを合わせてご提供する場合、そのサービス内容については、ホスティングサービス、ハウジングサービスを提供する各社のサービス内容に依存します。

以上