

OSSを適切に保守し続けるために —有償サポートサービスの必要性和NRIの取り組み—

オープンソースソフトウェア（OSS）は商用製品と異なって、問題が起きた場合は自己責任になるというリスクがある。しかし、自社でOSSの問題発生時に対処できる要員を確保することは実際には困難である。本稿では、安心してOSSを活用できるようにするための、野村総合研究所（NRI）が提供する有償OSSサポートサービスを紹介する。

OSSサポートサービスの必要性

ソフトウェアを使用して何か問題が起こった場合、商用製品であればベンダーに問題解決を任せることが可能だが、OSSでは自己責任で（自社で）対応しなければならないことが多い。

問題を解決するためには、そのOSSのドキュメント（多くの場合は英語）やソースコードを調査しなくてはならない。それには高度な技術力を持ったエンジニアが必要となるが、要員の確保や育成、コストの面などから、自社でそのようなエンジニアを抱えていることはまれである。従って、何か問題が起きた場合に対処できないというリスクを、OSSを利用する多くの企業が抱えている。

この問題を解消するために有効なのは、OSS有償サポートを導入することである。OSSにはそれぞれ有償サポートサービスを提供している会社がある。そのサービスを受けることにより、バグを解消したパッチ（修正プログラム）の適用など、OSSで発生する問題に対処することができる。

有償とはいえ、OSSサポートは商用製品のライセンス料金に比べればそれほどコストは

高くなく、サポート品質も商用製品サポートに引けを取らない。OSSを利用するのであれば有償サポートに入っておくべきであろう。（図1参照）

NRIのOSSサポートサービス

NRIが提供する「OpenStandiaオープンソース年間サポート」も、OSS有償サポートサービスの1つである。「OpenStandiaオープンソース年間サポート」の特徴は、システム全体を一括したワンストップのサポートが可能なことである。

OSSサポートをうたう企業は多いが、サポート可能なOSSが限られ、システムの一部しか対応できないような内容であるケースも散見される。「OpenStandiaオープンソース年間サポート」は業界では最も多い約50種類のOSSをカバーしているため、個々のOSSではなくシステム全体を見据えたワンストップなサポートが可能である。

ワンストップサポートの利便性、安心感は大きい。OSSのシステムで問題が発生したときには、障害の切り分けから問題解決までのサポートを受けられる。特に、停止することが許されない重要システムを抱えている場合



の安心感は大きいであ
ろう。

OSSサポートの実績

現在、「OpenStandia
オープンソース年間サ
ポート」の契約数は延
べ千件（導入支援案件
も含む）を超えてい
る。このうち多くを占
めているのは以下の
OSSである。

①OS（基本ソフト）

「RedHat Enterprise Linux」

②ミドルウェア

「Apache httpd」（Webサーバー）

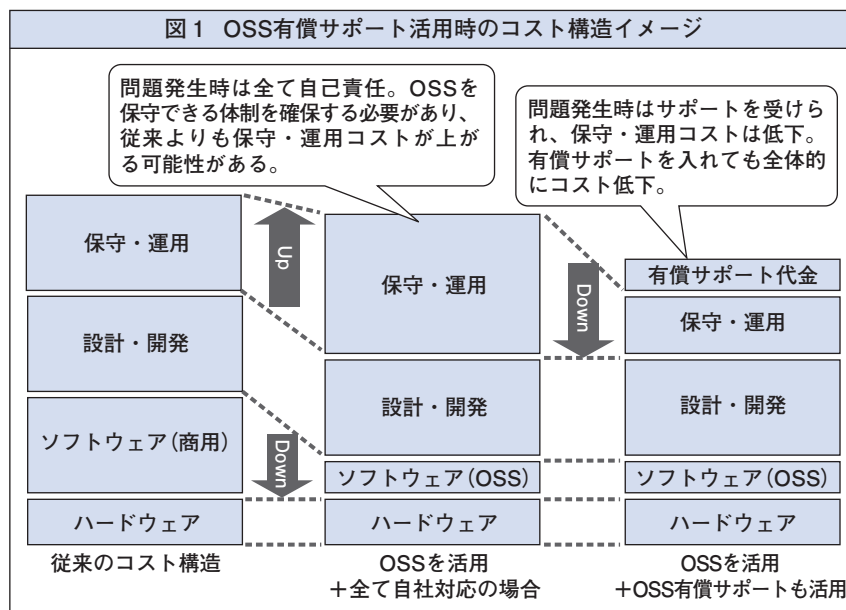
「Tomcat」「JBoss」（アプリケーションサ
ーバー）

「MySQL」「PostgreSQL」（データベース）

「Apache httpd」は、世界で約50%という
圧倒的なシェアを持つWebサーバーである。
また、「JBoss」はNRIのWebアプリケーシ
ョンフレームワーク「ObjectWorks」の動
作プラットフォームになっている。「RedHat
Enterprise Linux」「Apache httpd」「JBoss」
「ObjectWorks」という組み合わせでのサポ
ートも多く、金融・保険関連の重要システム
だけでも数十件の実績がある。

最近ではOSSの中でも業務アプリケーション
領域でのサポートが増えてきている。特に

図1 OSS有償サポート活用時のコスト構造イメージ



「OpenAM」（シングルサインオン）「Liferay」
（Webシステム構築）「Jaspersoft」（ビジネ
スインテリジェンス）などでのサポート導入
が多い。

OSSサポートのさらなる拡大を予定

NRIでは、本特集の各論文で紹介してきた
「iDempiere」「Alfresco」「OTRS」「OpenIDM」
のサポートを重点的に拡大していく計画であ
る。ミドルウェアでは、次世代のスタン
ダードとして有望視されている「MongoDB」
「nginx」といったOSSについて、業界の動向
を見据えつつ拡充していく。

サポートの提供方法についても「24時間
365日サポート」や「長期15年サポート」と
いったニーズに合わせた提供方法を拡充して
いく計画である。