



報道関係各位

2011年10月3日

TIS株式会社

## TIS、オープンソース保守サポートサービス『Tritis』の提供開始

～運用管理系製品「OTRS」、「Hinemos」、「DRBD」の導入・保守をサポート～

ITホールディングスグループのTIS株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:桑野 徹、以下TIS)は、オープンソースソフトウェア(以下OSS)の導入・保守サポートサービス『Tritis(トリティス)』を2011年10月3日より提供開始することを発表します。

対応OSSの第一弾として、様々なシステムへ導入可能な運用管理系製品の「OTRS」「Hinemos」「DRBD」の3製品を対象にサポートを開始し、主に中小規模のシステム開発でのこれらのOSS活用を支援します。

なお、チケット管理製品「OTRS」の導入・保守サポートは日本初の対応サービスとなります。

『Tritis』では、対応の3製品に関する初期導入時の設定作業から運用時の技術的な問い合わせ対応までをサポートし、企業のOSS導入・活用を支援します。また、「Hinemos」と「OTRS」を連携する独自開発の「OTRS for Hinemos」モジュールの提供など関連するOSSオプションパッケージのサービス提供も行います。

### ■背景

近年の厳しい経済環境に加え不透明な状況が続く中、企業はIT投資に関して慎重な姿勢を継続しており、ライセンス費用が不要なOSSへのニーズはこれまで以上に高まるとTISでは考えています。また、特に中小規模のシステム開発で運用管理系OSSを活用する場合、主に大規模システム向けを想定した“高コストな保守サポートサービス”を利用しなければならず、導入自体を断念するか、保守サポートなしで利用するしか方法がなく、これまでは中小規模システム開発向けのOSS利用のサポート体制が整っていませんでした。

TISはこれまでもOSSの活用を進めてきましたが、こうした状況を鑑み、今回改めてアドオン開発が可能になるパートナー契約(OTRSパートナー、Hinemosソリューションパートナー、DRBDパートナー)をOSS開発ベンダー各社と締結しました。これにより、顧客がこれらのOSSを安心して利用できる保守サポート体制を構築し、中小規模のシステム開発をメインターゲットとした低価格なOSS保守サポートサービス『Tritis』の提供を開始することとしました。

### ■『Tritis』の特長

OSS保守サポートサービス『Tritis』の特長は、以下3点です。

#### (1) チケット管理製品「OTRS」を日本初でサポート

TISは2011年8月に日本企業としては初めて「OTRS」のパートナー認定を取得し、これまで日本語未対応かつ国内の保守サポートベンダー不在のため、国内ではエンタープライズ向けへの導入実績がなかったチケット管理製品「OTRS」を日本で初めてサポートします。TISが日本語翻訳及び日本語による保守サポートを担当するため、日本企業でも安心して優れたITILの機能(ITIL認証機関であるPinkVerifyで6プロセス認定)をもつ「OTRS」を導入できます。

## (2) 運用の作業負荷軽減を実現する「OTRS for Hinemos」

「OTRS for Hinemos」は、『Tritis』の OSS 保守サポートサービスのオプションとして提供する TIS 独自開発の連携モジュールです。Hinemos で検知した障害アラートを OTRS (ITIL 製品) に自動連携します。

多くの企業が ITILv3\*\*に準拠した運用プロセスを行う際、システム監視製品で検知した障害アラートをイベント管理として入力することが求められています。しかし、障害アラートをオペレータが ITIL 製品などへ手入力したのでは、作業負荷が増えるという課題がありました。「OTRS for Hinemos」を活用すれば、こうした運用の作業負荷軽減が可能になります。

## (3) 運用オペレータの検知ミスの防止を実現する「Independent Monitor for Hinemos」

「Independent Monitor for Hinemos」は、『Tritis』の OSS 保守サポートサービスのオプションとして提供する TIS が独自開発した自立監視型モジュールです。検知の不要な障害アラートの出力を削減し、運用オペレータの検知ミスの防止を実現します。

通常の監視製品では、監視マネージャーから監視対象ノードに対して、ポーリングという方式で監視を行います。しかし、この方式ではノードダウンなどの大規模障害時などで該当する障害アラートが全て出力されてしまい、運用オペレータが本来検知すべき障害アラート見落とす危険性がありました。「Independent Monitor for Hinemos」を活用すれば、こうした検知の不要な障害アラートの出力を削減し、運用オペレータの検知ミスの防止を実現します。

### ■『Tritis』の概要

#### (1) OSS 保守サポートサービス

- ・メール、電話による技術的な問い合わせ対応 (9:00~17:00/土日祝祭日除)
- ・OSS の異常動作などの問題解析を行い、回避策を提示
- ・OSS のバグのパッチ提供

#### <OSS 保守サポートサービスの提供価格>

- ①OTRS 保守サポート： 年間 153,000 円 (税別) ~
- ②Hinemos 保守サポート： 年間 176,000 円 (税別) ~
- ③DRBD 保守サポート： 年間 360,000 円 (税別) ~

#### ※OSS 保守サポートサービスのオプション

- ・UNIX 版や 64bit 版のエージェントの提供
  - ・「OTRS for Hinemos」モジュールの提供
  - ・「Independent Monitor for Hinemos」モジュールの提供
- (オプションの費用詳細については別途お問い合わせください)

#### (2) 設定作業サービス

OSS 初期導入から単体試験までのサービスを提供

- ・Hinemos、OTRS、DRBD の初期設定作業を実施

#### <設定作業サービスの提供価格>

設定作業サービスの費用詳細については別途お問い合わせください。

※『Tritis』の詳細については、ホームページをご参照下さい。

OSS 保守サポートサービス『Tritis』⇒ [http://www.tis.jp/service\\_solution/oss/](http://www.tis.jp/service_solution/oss/)

## ■『Tritis』の対象サポート製品

### ・OTRS (AGPLv3\*ライセンスのOSS)

OTRSは、ヘルプデスク向けに開発されたチケット管理製品です。ヘルプデスクの業務では、顧客からの問い合わせを受け付けるインバウンド業務と顧客へ情報発信するアウトバウンド業務があります。OTRSでは、それらの業務に必要な機能を装備しつつ、効率的にシステムの運用を実現するITSM機能があります。このOTRSのITSMは、ITIL運用に準拠していることを証明するPinkVerifyにて6プロセス認定されている唯一のOSSとなります。

製品開発元：OTRS AG (ドイツ)

URL：<http://otrs.org/>

### ・Hinemos (GPLv2\*\*ライセンスのOSS)

Hinemosは独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) の委託を受けて開発されたOSS統合運用製品です。システム監視の機能だけでなく、ジョブ管理が可能な唯一のOSSです。

製品開発元：株式会社NTTデータ

URL：<http://www.hinemos.info/>

### ・DRBD (GPLv2\*\*ライセンスのOSS)

DRBDは、データミラーリング製品です。サーバ間のデータ領域を、ネットワークを介してRAID1 (ミラーリング) 構成にする仕様で、Linuxサーバを2重化するクラスターや遠隔地へデータを同期させ災害対策として利用することが可能です。

製品開発元：Linbit社 (オーストリア、日本の総代理店：サードウェア株式会社)

URL：<http://www.drbd.jp/>

## ■今後の展開について

TISでは、主に中小規模のシステム開発向けに『Tritis』を展開し、保守サポート対象OSSを増やしながら、2014年度までの3年間で累計200社の受注を目指します。また、OTRSのPBXとCTI連携する機能を活用してコールセンター向けソリューションとして拡張するなどの展開もしていく予定です。

## ■Hinemosの製品開発元である株式会社NTTデータのコメント

株式会社NTTデータは、このたびの「Hinemos」を中核としたソリューションのご発表を心より歓迎いたします。TIS株式会社様は2008年よりHinemosパートナーとしてHinemosをご活用頂いており、そこで育まれたノウハウが展開される今回のご発表は、より多くのお客様にとってメリットとなり、Hinemosの普及拡大をより加速するものと期待しております。

NTTデータは、Hinemosパートナーとともにエンタープライズ分野でのHinemosの普及を図るとともに、クラウドに代表される先進的なテクノロジーに対応する統合運用管理ソフトウェアとしてHinemosをお客様にお届けできるよう、Hinemosの開発元としてより一層注力してまいります。

株式会社NTTデータ

基盤システム事業本部 システム基盤サービスビジネスユニット 第二基盤サービス統括部長  
星野 亨

- \* AGPLv3(Affero General Public License Version 3) : フリーソフトウェア財団(FSF)がソフトウェアにある独占所有に伴う制約を回避することを目的に設立したライセンス。ネットワークを介したサービスを提供される状況に対応した条項が含まれている。
- \*\* GPLv2(GNU General Public License Version 2) : GNU プロジェクトのために作成されたフリーソフトウェアライセンス。無償利用でき、自由な複製/再配布が許可されている。
- \*\*\* ITILv3 (ITIL Version 3) : IT サービスマネジメントのベストプラクティスをまとめたフレームワーク。Version 3 では、ビジネスニーズを踏まえた IT サービス戦略から、IT サービスの設計、本番環境への導入・移行、運用、継続的な改善といった IT サービスのライフサイクルを纏めた包括的なガイドラインである。2007 年 8 月に Version 3 に改版された。

#### ◆TIS 株式会社について

2011 年 4 月、IT ホールディングスグループの TIS (株)、ソラン (株)、(株) ユーフィットが合併し「新生 TIS」が発足しました。200 弱のフルラインサービスと国内トップクラスの総面積約 10 万㎡のデータセンターをフル活用し、SI 受託開発からアウトソーシングサービス、クラウドサービスまで全方位型の IT サービスをワンストップで提供しています。

#### ◆IT ホールディングスグループについて

IT ホールディングスグループは、様々なお客様を IT で支援する IT エキスパート集団です。進化し続ける企業グループとして、グループ各社の個性を活かし総合力で応えます。

- ※ OTRS は OTRS AG の登録商標です。
- ※ Hinemos は株式会社 NTT データの登録商標です。
- ※ DRBD は LINBIT Information Technologies GmbH の登録商標です。
- ※ その他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。

---

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

##### ◆報道関係からのお問い合わせ先

TIS 株式会社 企画本部 企画部 浄土寺/畠山  
TEL : 03-5402-2133 FAX : 03-5402-2433 E-mail : info@tis.co.jp

##### ◆本サービスに関するお問い合わせ先

TIS 株式会社 IT 基盤サービス本部 DC アウトソーシング第 1 部 櫻井  
TEL : 03-5402-2186 FAX : 03-5402-2642 E-mail : borderless@tis.co.jp