

障害解析・サポート サービス



VA Linux が解決します。

**OSS 利用の課題や障害を
ソースコードレベルでの
解析で解決へと導きます。**

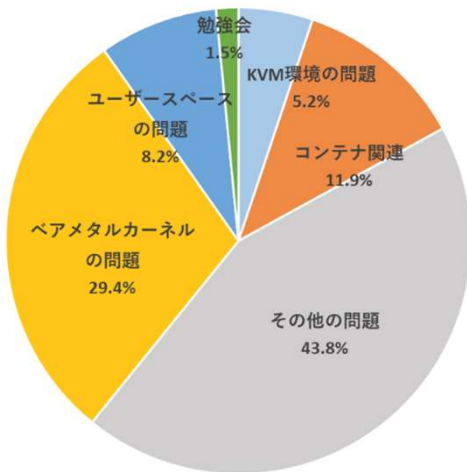


<https://www.valinux.co.jp/>

OSS は商用製品やサービスにも積極的に採用されており、今やあらゆる産業において欠かすことのできない存在となっています。多くのメリットがありますが、それゆえの課題もあります。

障害解析・サポートサービス VAQuest とは

OSS を活用したシステムやプロジェクトで発生したトラブルの原因を解析し、その回避策を提示します。



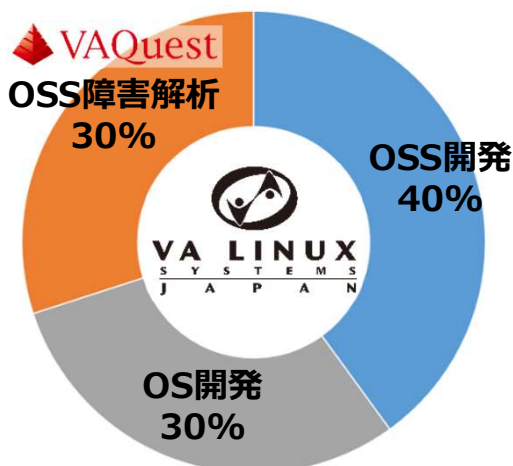
2021年度カテゴリ別インシデント傾向

お問合せがあったトラブルをカテゴリ別にとすると、年々「その他の問題」が多くなっています。

システム構成や OSS の組合せ、バージョンによって異なる障害が発生することも多く、どの OSS にどのような原因があるのかを切り分けて解決していく事が重要です。

VA Linux は、このようなトラブルを解決するために、必要な情報をお客様へヒアリングし、必要に応じて障害の再現検証を行い、その原因を探し出して適切な解決方法を提示する事により、安心して OSS を利活用できるよう取り組んでいます。

OSS を使う上での課題を VA Linux が解決します！



- 01 Linuxカーネルや制御系OS、IaaS基盤、コンテナ、ネットワーク技術をはじめとするOSSについてソースコードレベルでのサポートを提供します。
- 02 開発で蓄積した知見や深い知識、技術力をVAQuestに活かしています。
- 03 Linuxカーネルをはじめとした基盤系OSSを熟知した技術者集団が直接サポートします。
- 04 OSSのソースコードから障害原因をひも解き、本質的な解決へと導きます。

活用事例

Case サポート切れOSの調査を実施し、障害原因を特定し問題解決した事例です。

01 クラウドサービス上で稼働中のお客様環境でカーネルパニックが発生

障害内容

- お客様の基幹システムで稼働するサーバがカーネルパニックでOSが起動せず、基幹システムが停止。
- 1日前のバックアップに戻すことでのデータリカバリを伴う状況となり、多大な影響が発生。
- サポート切れの RHEL のため、保守ベンダの調査が進まない状況。



お客様より「サービス事業者のミスではないか」として対応の要望があった。

対応内容

- お客様側で実施したアップグレード時の問題であることを特定。
- 回避策を提示し、お客様からは多大なる感謝をいただいた。



サービス事業者側の責任ではないことも証明でき、お客様からの信頼も回復できた。

Case 障害の切り分けを行い、原因を究明した結果、不具合元の修正がベンダーにより実施された事例です。

02 Kubernetes Applicationのデプロイ時にOSプロセスがハングする障害が発生

障害内容

- アプリケーションのデプロイ中に複数プロセスがスタックし、リブートするまで復旧しない。
- ログを確認すると、複数のプロセスがスタックしており、どこに問題があるのか原因究明してほしい。

対応内容

- カーネルのネットワークスタックと、あるNICドライバ内部との間でデッドロックが発生している模様。
- ドライバソースコード調査の結果、ドライバの不具合が原因と判明。



- ドライバの不具合についてベンダー側に報告した結果、最新のドライバでは修正されていることがわかった。
- ドライバの更新で障害が解決した。

お問合せいただける内容

- | | | |
|----------------|-------------------|-------------|
| • 技術導入後の保守サポート | • 障害回避方法の提案 | • 障害に関する報告会 |
| • コア (ダンプ) 解析 | • 修正パッチの提供 | • 仕様確認 |
| • 簡易性能解析 | • ソースコード調査 | • 過去事例の調査 |
| • ログ解析 | • ドキュメント調査 | • RFP 対応の支援 |
| • 詳細分析 | • 性能解析・ボトルネック分析 | • 勉強会の実施 |
| • ソースコード解析 | • パラメータ調査、設定方法の提示 | • 緊急対応時の待機 |
| • 障害原因の切り分け | | |

VAQuest サービス内容

| | |
|----------------|--|
| 契約単位： | 1年 |
| 契約内保証稼働時間： | 150時間～無制限 ※ 超過する場合は、別途お見積りさせていただきます。 |
| 月内最大稼働時間： | 20時間～50時間 |
| 同時対応インシデント件数： | 2件～ ※ 超過する場合はベストエフォートでの対応となります。 ※ お問合せいただける質問数には制限はございません。 |
| お問合せ方法： | Webベースチケット管理システム |
| オンサイト対応、チャット対応 | |
| お問合せ時間： | 平日 9:30～18:00 (年始年末、祭日、弊社指定の休日を除く) |
| 一時応答時間の目安： | AM受付は当営業日中、PM受付は翌営業日AM中 |

対応可能OSS

| | |
|--------------------------|--|
| OS (Linuxディストリビューション) | <ul style="list-style-type: none">Red Hat Enterprise Linux - 最新3世代、2024年12月現在 7.x、8.x、9.x、Red Hat Enterprise Linux互換OS - CentOS 7 (2025年6月まで) - AlmaLinux 8以降、Rocky Linux 8以降 ※いずれもminimal install範囲内Ubuntu Server - LTSのみ - 最新3世代、2024年12月現在 20.04、22.04、24.04 ※デフォルトインストール範囲内Amazon Linux 2以降 ※デフォルトインストール範囲内 |
| クラウド基盤 | OpenStack |
| 仮想化基盤 | Linux KVM, Qemu, libvirt |
| コンテナ基盤 | Kubernetes, Docker, CRI-O, runC, containerd |
| SDN基盤 | Calico, OVN |
| ネットワーク基盤 | Open vSwitch, DPDK, eBPF |
| 各種サーバソフトウェア | Apache HTTPd, Squid, BIND, unbound, Postfix など |
| その他OSS | 応相談。上記OSSは、あくまで対応できるOSSの一例であり、その他の基盤系OSSも対応可能な場合があります。 |

※ 記載されているOSSは、対応可能なOSSの一例です。

2025年6月現在

※ 各技術、お客様の要望によって該当技術の支援対象範囲が異なります。

※ 一覧に掲載されていない OSS およびサービスの詳細につきましては、お問い合わせください。

当社の技術力をお確かめください！



【VA Linux エンジニアブログ】

<https://www.valinux.co.jp/blog/>

【お問合せ先】

VA Linux Systems Japan株式会社 営業部

〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア13F



03-5859-4600



sales@valinux.co.jp