

Zabbix 構築支援サポートサービス権利書兼サービス仕様書

本サービスは、Zabbix を構築する方、構築したが課題を抱えている方向けのサポートサービスです。本書は、お客様がサポートを受ける権利があること証明する「サポートサービス権利書」とサポートサービスでご提供するサービスをご紹介します「サービス仕様書」を兼ねています。本書はサポート期間中、大切にお手元に保管ください。

ご契約内容	
ご契約番号	
サポート契約名称	Zabbix 構築支援サポートサービス
対応時間数	40 時間
サポート期間	
サポートシステム	
サポート電話番号	
対象ソフトウェア	Zabbix
サポート対象機器	上記サポートシステムより、ログイン後に確認をお願いします。

ご契約担当者、ご質問担当者の情報は個人情報保護の観点から本書に記載しておりません。ご契約担当者様、ご質問担当者様は上記に記載されているサポートシステムから登録内容をご確認ください。サポートシステムのアカウント情報はご担当者様に個別に E-mail でご案内しております。

1 サービスメニュー

統合監視ソフトウェア Zabbix に関する技術支援のサービスです。

Zabbix 構築支援サポート		
対象ソフトウェア	Zabbix, Zabbix プロキシ	
対象プラットフォーム	Linux サーバ、エージェント	Red Hat Enterprise Linux V5.0 以降 CentOS V5.0 以降
	Windows エージェント	Windows 2003, Windows 2008, Windows 7
サポート台数	無制限 (ただし、1 監視システム単位でのご契約)	
ご質問担当者	2 名	
対応時間	40 時間	
ご契約期間	3 ヶ月間	
価格 ※1	600,000 円 (税抜)	

2 サービス内容

2.1 ヘルプデスク

以下の範囲に含まれるご質問にお答えするサービスです。時間制のサービスで、個別の案件に応じた具体的なご相談も承ります。

- Zabbix の機能
- 監視設計
- インストール
- 設定
- 操作方法
- マニュアル解説
- ソースコード解析
- パフォーマンス調査

2.2 障害対応

サポートするソフトウェアが原因の障害であると判明した場合には、障害原因を調査し改善策を提示いたします。改善策は回避方法、または障害が修正されているバージョンのご提示となります。

Zabbix サーバが利用するデータベース本体はサポート対象外となりますが、PostgreSQL に限り障害対応を含みます。

※ オンサイトでの障害分析などの作業は、本サービスの対象外です。

3 受付方法と対応時間

項目	詳細
受付方法	サポート専用 Web システム、電話
対応言語	日本語、英語(サポート専用 Web システムの問い合わせのみ)
対応時間	SRA OSS 営業日の 9:00~18:00
一次回答時間	60 分以内

一次回答とは、お客様のご契約内容確認と内容を確認の上、ご質問を承ったことをご連絡するものです。

4 規約

4.1 事務手続の流れ

- (1) お申し込み
サポートサービス購入時に合わせて「サポート申込書」をご提出ください。
- (2) サポート権利書の発行
ご郵送にてお送りいたします。権利書はサービスを受けるのに必要な契約番号が記載されておりますので、期間中大切に保管ください。
- (3) サポートのご案内
サポート開始のご案内をご契約担当者、ご質問担当者の方に E-mail でお送りいたします。
初めて弊社サポートシステムをご利用いただく方には、別途システムアカウント発行のご案内も E-mail でお送りいたします。
- (4) サービス開始
サポートシステムもしくはお電話を利用してサービスをご利用ください。
- (5) サポート終了
ご契約期間満了、もしくは対応時間上限に達するとサポートサービス終了となります。
- (6) ご請求
ご契約期間終了時に、ご請求書を発行させていただきます。
与信状況によっては前払いをお願いする場合がございます。

4.2 サポート登録情報について

- (1) ご契約担当者、ご質問担当者は個人名でお願いいたします。
- (2) Cc リストにて、ご質問担当者以外の指定のメールアドレスに回答を送付することも可能です。
- (3) 申込書記載の内容に変更があった場合にはすみやかにご連絡ください。ただし、変更には SRA OSS の確認のもと承諾を得る必要があります。

4.3 お客様情報の取り扱いに関して

お客様から提供されるシステムの情報、ご契約担当者ならびにご質問担当者の個人情報、ご質問の内容(ログ)を含むは機密情報として取り扱い、本サービスを提供する目的のみに利用いたします。情報の管理は、SRA OSS が委託先を含め責任を持って管理いたします。ただし、お客様のシステム固有の事情によらない技術的なご質問に関しては、情報を加工の上ナレッジサービスに掲載させていただきます。

4.4 禁止事項

- (1) 登録質問担当者以外の者がサービスを受けることはできません。
- (2) 登録質問担当者がサービス内容と類似の行為を行い第三者から利益を得る目的での利用はできません。
- (3) 登録質問担当者がサービスを受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

4.5 保証範囲

SRA OSSは、本サービスのサポート内容、特典に関して商品性およびお客様が考える特定の目的に対する適合性を含む保証を、明示・暗示ともに一切いたしません。

一次回答時間はガイドラインであり保障ではありません。

ご質問への回答は最善の努力をもって対応いたしますが、その回答が必ずしも解決することを約束するものではありません。

4.6 責任制限

- (1) お客様が期待する成果を得るためのソフトウェアの選択導入、使用および使用成果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。
- (2) 法律上の請求の原因の種類を問わず、いかなる場合においても、弊社はこのサービスの使用または使用不能から生ずるいかなる損害に関して、お客様（および第三者）が被った損害につき、一切責任を負わないものとします。例え損害の可能性について事前に知らされていた場合にも同様です。
- (3) いかなる場合においても、本契約に基づく SRA OSSの責任は、本サポートサービスの費用としてお客様が実際に支払った金額を上限とします。
- (4) サポート期間がお客様のご都合によって前倒し終了された場合、弊社はサポート費用をご返金することは出来ません。

4.7 その他

- (1) 本サービスの内容や価格は予告なしに変更される場合があります。
- (2) 本契約に関する一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の所轄裁判所とします。

2023 年 4 月
SRA OSS LLC
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-32-8
TEL: 03-5979-2701 Mail: sales@sraoss.co.jp