

Zabbix 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 をご利用になる皆様のための、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紹介する「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	
オプションメニュー	
サポート期間	
サポートシステム	
サポート電話番号	

ご契約担当者、ご質問担当者の情報は個人情報の観点から本書に記載しておりません。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

1.1 契約プラン

契約プラン	Zabbix サポート Unlimited	Zabbix サポート 20
対象ソフトウェア	Zabbix サーバ Zabbix プロキシ (オプション) Zabbix エージェント Zabbix DB (PostgreSQL) Premija Viewer for Zabbix (オプション) pg_monz	Zabbix サーバ Zabbix エージェント Zabbix DB (PostgreSQL) pg_monz
サポート台数	Zabbix サーバ 1台 (監視対象機器無制限) ※1	
質問担当者数 ※2	ビジネスタイム 2名 プレミアム 3名	1名
インシデント ※3	無制限	
金額 (年額/税抜)	ビジネスタイム 1,200,000 円 プレミアム 2,400,000 円	ビジネスタイム 700,000 円
オプション価格 (税抜)		
Active-Standby 構成	0 円	
Active-Active 構成	ビジネスタイム 700,000 円 プレミアム 1,400,000 円	ビジネスタイム 300,000 円
Zabbix プロキシ(1台あたり)	ビジネスタイム 200,000 円 プレミアム 400,000 円	-
Zabbix プロキシ Active-Standby 構成	0 円	
Zabbix プロキシ Active-Active 構成	ビジネスタイム 140,000 円 プレミアム 280,000 円	-
Premija Viewer for Zabbix	0 円	

※1 Premija Viewer for Zabbix は「Premija Viewer for Zabbix サブスクリプション規約兼証書」に従うものとします。

※2 個人での登録となります。(メーリングリストによる登録は不可) ご質問担当者は、サポートシステムより随時ご変更いただけます。ご質問担当者は個人での登録となりますが、お客様の利便性のために、回答を受け取るメールの宛先に、任意のメールアドレスの指定が可能です。

※3 インシデントとは1つの質問が完了するまでの一連の流れをさします。

1.2 サポート対象プラットフォーム

ソフトウェア	サポート対象プラットフォーム
Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ	Red Hat Enterprise Linux V5.0 以降 CentOS 5 以降
Zabbix エージェント ※1	【Linux】 Red Hat Enterprise Linux V5.0 以降 CentOS 5 以降 【Windows】 Windows Server 2008, Windows Server 2012 Windows7, Windows 8

※1 記載のプラットフォームの他、Zabbix 社のサポートサイトで公開されているエージェントもサポート対象となります。

1.3 サポートバージョン

ソフトウェアは、サポート対象プラットフォームが提供しているリポジトリから提供されるもの、もしくは、コミュニティからリリースされているソースコードを入手してお客様によってコンパイルしたものをサポート対象とします。

1.3.1 Zabbix

Zabbix（サーバ、プロキシ、エージェント）のサポートは、期間によってサポートレベルが異なります。

フルサポート

- インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- 問題の原因調査／分析
- すべてのレベルのバグフィックス
- 機能改善要望への対応

リミテッドサポート

- インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- 問題の原因調査／分析
- 深刻度の高いバグの修正
- セキュリティフィックス

延長サポート

- インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- 問題の原因調査／分析

バージョン	リリース日	フルサポート	リミテッドサポート	延長サポート
2.0	2012/5/21	2015/5/21	2017/5/21	応相談
2.2	2013/11/12	2017/8	2019/8	
3.0	2016/2/16	2019/2	2021/2	

1.3.2 Zabbix DB (PostgreSQL)

Zabbix DB (PostgreSQL) のサポートバージョンおよびサービスレベルは、「PostgreSQL/PowerGres サポート&保守サービスのご案内(別紙)」に基づきます。

https://www.sraoss.co.jp/prod_serv/support/pgsql-mainte.php

1.3.3 Premija Viewer for Zabbix

Premija Viewer for Zabbix 1.0 以降

1.3.4 pg_monz

pg_monz 1.0.0 以降

2. サービス内容

Premija Viewer for Zabbix については、「Premija Viewer for Zabbix サブスクリプション規約兼証書」に基づくものとし、本書への記載はありません。

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。

- インストール
- 設定
- マニュアルレベル問い合わせ
- ソースコード解析
- Zabbix DB (PostgreSQL) のチューニング

2.2 障害対応と不具合（バグ）修正

Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ、Zabbix エージェントが障害の原因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。改善策は復旧方法、回避方法が中心となります。また、ソフトウェアの不具合は、Zabbix の開発元である Zabbix 社にも報告されます。サポートレベルに応じて、不具合修正の優先的な対応と取り込みが行われます。

Zabbix DB (PostgreSQL) が障害の原因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。改善策の提示は復旧方法、回避方法を中心としますが、ソフトウェアの修正でしか対応できない場合、可能な限りソフトウェア本体への修正を行います。ソフトウェアの修正を行った場合、SRA OSSは、開発コミュニティに修正パッチを提出します。お客様は、開発コミュニティから提供された修正パッチを入手するものとし、SRA OSSはそれをサポートします。

SRA OSS による修正が開発コミュニティに採用されなかった場合は、お客様と相談の上、独自のパッチとして提供することを検討いたします。その場合、本来の開発コミュニティから提供されるソフトウェアをサポートするという内容からはずれるため、そのサポートについては別途協議するものとしします。

pg_monz が障害の原因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。改善策の提示は復旧方法、回避方法を中心となります。また、pg_monz の不具合は、pg_monz 開発コミュニティにも報告され、可能な範囲で修正版が提供されます。

2.3 リモートトラブルシューティング (Unlimited のみ)

お客様の問題解決のために、サポートスタッフがお客様の Zabbix 環境にログインして調査を行うことが可能です。

サポートスタッフが、費用や書類等の手続きが必要なくログイン環境を構築できることが条件となります。また、ログイン日時等の指定をいただいてもご希望に添えるとは限りません。ログインは、お客様の問題解決のための調査であることをお約束しますが、調査によるなんらかの不具合等のご報告をいただいても一切の責任を負えません。作業に関する制約がある場合、本サービスはご利用いただけませんので、あらかじめご了承ください。

2.4 ソフトウェア等の提供

サポートサービス契約者のみに提供されるパッケージ・ツール等があります。

例として下記のものがあげられます。これらは、Zabbix 社のサービスページから入手いただけます。

- 各種 OS 向けエージェントパッケージ
- Zabbix 関連ツール、Zabbix プラグイン
- Zabbix 設定バックアップツール

2.5 情報配信サービス

サポート対象ソフトウェアに関するバージョンアップ情報や最新情報を随時、電子メールにてお知らせします。

2.6 ナレッジサービス

ご契約のソフトウェアに関する、よくあるご質問や、過去の回答事例などを閲覧いただけるサービスです。SRA OSS のサポートシステム、および Zabbix 社のサービスページから参照いただけます。

3. 受付方法と対応時間

項目	プレミアムサポート	ビジネスタイムサポート
受付方法	サポート専用 Web システム、電話 ※1	
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	24 時間 365 日	SRA OSS 営業日の 9:00~18:00
対応内容	ビジネスタイム時間はすべて それ以外は「緊急」に区分されるもの	すべて
一次回答時間 ※2	ビジネスタイム時間は 60 分以内 それ以外は 90 分内	60 分以内

※1 電話での受付は、ビジネスタイム時間帯のみとなります

※2 一次回答とは、お客様からのお問い合わせをサポートスタッフが確認し、お問い合わせ内容の確認を開始したことをご連絡するものです。

緊急の定義

サポート対象の Zabbix サーバまたは Zabbix プロキシが起動できない状態を指します。

以下の例は対象外となります。

- 停止はしておらず監視通知が遅い
- 特定の監視対象の監視ができない
- 再起動等により稼働できている状態

4. 規約

4.1 事務手続の流れ

- (1) お申し込み
サポート購入時に合わせて「サポート申込書」をご提出ください。
- (2) サポート権利書、ご請求書の発行
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。お支払いは先払いをお願いする場合がございます。
- (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) サポート更新のご案内
サポート終了 2 カ月前、1 カ月前、終了時の計 3 回、ご案内を E-mail でお送りいたします。
更新・解約いずれの場合もご連絡をお願いいたします。
- (6) 更新手続き
更新のご連絡をいただいた場合は必要に応じてお見積をさせていただき更新手続きを行います。
ご契約内容に変更がなければ再度「サポート申込書」のご記入は不要です。
解約のご連絡をいただいた場合は、期間が満了するとサポートシステムへアクセスができなくなります。

4.2 サポート登録情報について

- (1) ご質問担当者は個人名でお願いいたします。
- (2) ご契約担当者様はエイリアスでの登録が可能です。
- (3) ご登録いただいた情報は、ご契約期間中に随時サポートシステムより登録内容の変更申請が可能です。ただし、変更には SRA OSS の確認の元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 再委託に関して

本サービスは、SRA OSS が提供し、サポートするものですが、必要に応じて Zabbix 社による支援を受けて実施しています。その場合、サポートに必要な情報は、Zabbix 社へも提供されます。

4.5 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。

4.6 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証ではありません。

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。

4.7 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。

4.8 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。ただし、お客様にとって不利な内容への変更となる場合、お客様からの申請に基づき、ご契約開始時点での規約に基づき現行契約を対応させていただき措置をとるものとします。
- (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。

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

改定：2023年4月