

## MIRACLE ZBX シリーズ アプライアンス製品向け MIRACLE ZBX サポート SLA(サービスレベルアグリーメント) 追記事項

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、当社)が製造販売する MIRACLE ZBX シリーズ アプライアンス製品(以下、アプライアンス製品)向けに提供するサポートサービス「MIRACLE ZBX サポート」(以下当サポートサービス)の SLA(サービスレベルアグリーメント)への追記事項を示すものである。当サポートサービスは以下の3種類がある。

### ■MIRACLE ZBX サポート

1. MIRACLE ZBX サポートライト
2. MIRACLE ZBX サポートスタンダード
3. MIRACLE ZBX サポートインシデント

※当サポートサービスの SLA(サービスレベルアグリーメント)は下記 URL を参照すること。

### ■MIRACLE ZBX サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

<https://www.cybertrust.co.jp/linux-oss/sla/zbx-support-sla.pdf>

※アプライアンス製品は下記 URL を参照すること。

### ■アプライアンス製品

<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/lineup.html>

<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/discontinued.html>

## 1. 「技術サポートの提供条件」への追記事項

当サポートサービスの SLA の「技術サポートの提供条件」に表 1 の事項を追記する。

表 1. 技術サポートの提供条件

サービス提供対象者	アプライアンス製品を購入し、 MIRACLE ZBX サポート(スタンダード又はライト) を契約した者 <sup>※1</sup>
監視対象数	アプライアンス製品の仕様に準ずる <sup>※2</sup>
対象ソフトウェア/製品	統合監視アプライアンス ZBX シリーズ <sup>※3</sup>

### 【注意事項】

※1 MIRACLE ZBX サポートの「アップデートサポート、サポートインシデント5件、サポートインシデント10件」は提供対象外とする。MIRACLE ZBX Virtual Appliance シリーズに関してはこの限りではない。

※2 アプライアンス製品の仕様は下記 URL を参照すること。

### ■アプライアンス製品

<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/lineup.html>

※3 接続先のデータベースを外部ホスト上で稼働するデータベースに変更する等でアプライアンス製品の仕様を逸脱した場合はサポート対象外とする。

## 2. 「技術サポートの定義」の追記事項

当サポートサービスのSLAの「技術サポートの定義」に表2と表3の事項を追記する。

### ・アプライアンス製品関連項目

表 2. 技術サポートの範囲(アプライアンス製品関連項目)

Zabbix 関連パッケージ/機能/OS サポート			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
アプライアンス製品関連項目 ※1		Simplified setting WEB UI for ZBX Series	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		SNMP Trap 自動振り 分け設定	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		追加テンプレート (Template ML *)	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		工場出荷時へのリカ バリ※2,4	●	●	●	●						
		冗長化構成/自動障害 復帰機能※3,5	●	●	●	●						
		PCI DSS 製品固有の 機能※6	●	●	●	●	◎	◎	◎			

●の項目：MIRACLE ZBX サポートライト

●◎の項目：MIRACLE ZBX サポートスタンダード、及びMIRACLE ZBX サポートインシデント

#### 【注意事項】

※1 原則として製品マニュアル記載事項のみを対象とする。

※2 リカバリディスクについては、当社提供のマニュアルに従いリカバリを行うことのみを対象とする。

※3 MIRACLE ZBX8200、ZBX8220、ZBX8300、ZBX8300b 並びに ZBX8400 のみを対象とする。

※4 MIRACLE ZBX Virtual Appliance シリーズは出荷時のイメージを使用することとし、対象外とする。

※5 MIRACLE ZBX Virtual Appliance シリーズは「自動障害復帰機能」のみを対象とする。

※6 MIRACLE ZBX Virtual Appliance for PCI DSS 製品マニュアル記載事項のみを対象とする。

### ・Zabbix 関連 OS パッケージ/機能

表 3. 技術サポートの範囲(Zabbix 関連 OS パッケージ/機能)

Zabbix 関連パッケージ/機能/OS サポート			技術サポートレベル									
大分類	中分類	小分類	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Zabbix 関連 OS パッ ケー ジ/ 機能 ※1	ベースシステム	Linux カーネル	●	●	●	●						
		カーネルパラメータ 設定	●	●	●	●						
		基本コマンド操作	●	●	●	●						
	システム起動・停止	ブートルoader	●	●	●	●						
		シャットダウン、 リブート	●	●	●	●						
	画面設定	X Window 設定	●	●	●	●						
		ファイルシステム管 理(ext4)	●	●	●	●						
	ボリューム管理	Software RAID 設定										
		LVM 設定										
		RAW デバイス										
	ネットワーク設定	Quota 設定	●	●	●							
		基本設定(IP アドレ ス、ルーティン グ、DNS)	●	●	●							
		ボンディング設定										
		ファイアウォール (iptables, firewalld )設定	●	●	●							
ユーザ管理	nsswitch 設定	●	●	●								
	ユーザ、グループの	●	●	●								

	作成、削除																		
	パスワード管理	●	●	●															
言語設定	言語の変更	●	●	●															
	日本語入力の設定	●	●	●															
パッケージ管理	rpm の操作	●	●	●															
バックアップ	tar, cpio, dump /restore, afio																		
システムログ	syslog 設定	●																	
ジョブスケジューラ	cron, at	●																	
時刻管理	時刻設定	●																	
	ntp, chrony 設定	●																	
障害対策	kdump 設定	●																	
管理ツール	GUI 管理ツール、CUI 管理ツール	●																	
自動アップデート ツール	axtu, yum, dnf <sup>※3</sup>	●	●	●															
DHCP サーバ	Dhcp	●																	
DNS サーバ	Bind																		
FTP サーバ	vsftpd	●																	
SSH サーバ	sshd	●																	
ファイルサーバ	NFS																		
	Samba																		
DB サーバ	MySQL, MariaDB	●																	
ディレクトリサーバ	OpenLDAP																		
メール	Postfix, Sendmail, POP, IMAP	●																	
キャッシュサーバ	Squid																		
スクリプト言語	Perl, Ruby, Python <sup>※2</sup>	●																	
	上記以外のパッケージ																		

●の項目：MIRACLE ZBX サポートライト、MIRACLE ZBX サポートスタンダード、並びにMIRACLE ZBX サポートインシデント

#### 【注意事項】

- ※1 原則として Zabbix が内部的に使用している部分のみを対象とする。Zabbix を介さない使用や、Zabbix 以外の目的への使用、並びに関連のライブラリについては対象外とする。
- ※2 スクリプトの開発に関する問い合わせは対象外とする。
- ※3 使用するアップデートツール及び、アップデートパッケージの提供ポリシーは動作環境 OS に準ずる。

### 3. ハードウェアサポートの定義

#### 3.1. MIRACLE ZBX8200 のハードウェアサポートの定義

MIRACLE ZBX8200 に含まれるハードウェアサポートのサービス提供条件、及びサービス範囲を表 4、表 5 に記す。

表 4. ハードウェアサポートの提供条件

対象ハードウェア	PRIMERGY RX200S8
有効期間	契約内容に準ずる
対応窓口	当社 MIRACLE ZBX サポート窓口
窓口受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時(土日祝祭日、当社指定休日を除く)
問い合わせ方法	E メール/電話

表 5. ハードウェアサポートの範囲

予防保守	ハード異常・予兆情報のリモート通報	
	定期点検	
	Web による情報提供	
ハード修理	ハード当日訪問修理(2 時間オンサイト)	
	ハード当日訪問修理	●
	ハード翌営業日以降訪問修理	

●の項目：MIRACLE ZBX8200 に含まれるハードウェアサポート

#### 【注意事項】

- ※ 当日 16 時までに電話で受け付け、対象ハードウェア提供元である富士通株式会社が重大障害と判断した場合に限る。また対象機器の設置場所/交通事情/天候などにより、翌営業日以降の対応になる場合がある。
- ※ 外部デバイス(外付けディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリなど)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様自身が行われたハードウェアの変更(メモリ、HDD、PC カードの増設、交換など)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様は、装置の故障により記憶媒体上のデータが破壊される場合に備えてデータを保護する適切な防御処置を講じるか、又は必要に応じてデータを再生することができるようにしておくものとする。
- ※ 装置内に記録されているデータに関しては、御客様の責任において管理するものとし、データ漏洩防止のためのデータ消去作業は、御客様の責任で実施するものとする。
- ※ 以下に記す項目は、本サービスに含まれないものとする。
  - ・ オンサイト保守サービス対応日と対応時間帯外の、定期点検及び障害保守の実施
  - ・ 装置の移設、撤去に関する作業、及び立ち会い
  - ・ 装置の仕様変更
  - ・ 耐用年数を超過した装置の交換、オーバーホール
  - ・ 消耗品の提供、及び交換(電池(RTC バックアップバッテリー：寿命 5 年)、無停電電源装置のバッテリー等)
  - ・ 装置を当社の手配による技術員以外の者に修理、調整、若しくは加工させたことによる装置の故障修理
  - ・ 機器使用者の過失による装置の故障修理
  - ・ 推奨された設置環境(電源条件、空調条件等)が維持されていないことにより発生した装置の故障修理
  - ・ 推奨されていない記憶媒体及び消耗品類の使用により生じた装置の故障修理
  - ・ 機器使用者のデータ保護(ファイルセーブ等)と復元作業、及びその立ち会い
  - ・ ハードウェア障害修理後の RAID 再構築、及びその立ち会い
  - ・ 機器使用者のデータ漏洩防止のためのデータ消去(故障 HDD 等の記憶装置)
  - ・ 当社の責に帰することのできない事由(天災地変 等)により生じた装置の故障修理
  - ・ ハードウェアの被疑部品に対する調査解析

- 『保守サービス報告書』以外の書式による作業報告

### 3.2. MIRACLE ZBX8220 のハードウェアサポートの定義

MIRACLE ZBX8220 に含まれるハードウェアサポートのサービス提供条件、及びサービス範囲を表 6、表 7 に記す。

表 6. ハードウェアサポートの提供条件

対象ハードウェア	PRIMERGY RX2530 M1
有効期間	契約内容に準ずる
対応窓口	当社 MIRACLE ZBX サポート窓口
窓口受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時(土日祝祭日、当社指定休日を除く)
問い合わせ方法	E メール/電話

表 7. ハードウェアサポートの範囲

予防保守	ハード異常・予兆情報のリモート通報	
	定期点検	
	Web による情報提供	
ハード修理	ハード当日訪問修理(2 時間オンサイト)	
	ハード当日訪問修理	●
	ハード翌営業日以降訪問修理	

●の項目： MIRACLE ZBX8220 に含まれるハードウェアサポート

#### 【注意事項】

- ※ 当日 16 時までには電話で受け付け、対象ハードウェア提供元である富士通株式会社が重大障害と判断した場合に限る。また対象機器の設置場所/交通事情/天候などにより、翌営業日以降の対応になる場合がある。
- ※ 外部デバイス(外付けディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリなど)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様自身が行われたハードウェアの変更(メモリ、HDD、PC カードの増設、交換など)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様は、装置の故障により記憶媒体上のデータが破壊される場合に備えてデータを保護する適切な防御処置を講じるか、又は必要に応じてデータを再生することができるようにしておくものとする。
- ※ 装置内に記録されているデータに関しては、御客様の責任において管理するものとし、データ漏洩防止のためのデータ消去作業は、御客様の責任で実施するものとする。
- ※ 以下に記す項目は、本サービスに含まれないものとする。
  - ・ オンサイト保守サービス対応日と対応時間帯外の、定期点検及び障害保守の実施
  - ・ 装置の移設、撤去に関する作業、及び立ち会い
  - ・ 装置の仕様変更
  - ・ 耐用年数を超過した装置の交換、オーバーホール
  - ・ 消耗品の提供、及び交換(電池(RTC バックアップバッテリー：寿命 5 年)、無停電電源装置のバッテリー等)
  - ・ 装置を当社の手配による技術員以外の者に修理、調整、若しくは加工させたことによる装置の故障修理
  - ・ 機器使用者の過失による装置の故障修理
  - ・ 推奨された設置環境(電源条件、空調条件等)が維持されていないことにより発生した装置の故障修理
  - ・ 推奨されていない記憶媒体及び消耗品類の使用により生じた装置の故障修理
  - ・ 機器使用者のデータ保護(ファイルセーブ等)と復元作業、及びその立ち会い
  - ・ ハードウェア障害修理後の RAID 再構築、及びその立ち会い
  - ・ 機器使用者のデータ漏洩防止のためのデータ消去(故障 HDD 等の記憶装置)
  - ・ 当社の責に帰することのできない事由(天災地変 等)により生じた装置の故障修理
  - ・ ハードウェアの被疑部品に対する調査解析
  - ・ 『保守サービス報告書』以外の書式による作業報告

### 3.3. MIRACLE ZBX8300 のハードウェアサポートの定義

MIRACLE ZBX8300 に含まれるハードウェアサポートのサービス提供条件、及びサービス範囲を表 8、表 9 に記す。

表 8. ハードウェアサポートの提供条件

対象ハードウェア	PRIMERGY RX2530 M2
有効期間	契約内容に準ずる
対応窓口	当社 MIRACLE ZBX サポート窓口
窓口受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時(土日祝祭日、当社指定休日を除く)
問い合わせ方法	E メール/電話

表 9. ハードウェアサポートの範囲

予防保守	ハード異常・予兆情報のリモート通報	
	定期点検	
	Web による情報提供	
ハード修理	ハード当日訪問修理(2 時間オンサイト)	
	ハード当日訪問修理	
	ハード翌営業日以降訪問修理	●

●の項目：MIRACLE ZBX8300 に含まれるハードウェアサポート

#### 【注意事項】

- ※ 対象機器の設置場所/交通事情/天候等の理由により、翌営業日に対応できない場合がある。
- ※ 外部デバイス(外付けディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリなど)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様自身が行われたハードウェアの変更(メモリ、HDD、PC カードの増設、交換など)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様は、装置の故障により記憶媒体上のデータが破壊される場合に備えてデータを保護する適切な防御処置を講じるか、又は必要に応じてデータを再生することができるようにしておくものとする。
- ※ 装置内に記録されているデータに関しては、御客様の責任において管理するものとし、データ漏洩防止のためのデータ消去作業は、御客様の責任で実施するものとする。
- ※ 以下に記す項目は、本サービスに含まれないものとする。
  - オンサイト保守サービス対応日と対応時間帯外の定期点検及び障害保守の実施
  - 装置の移設、撤去に関する作業、及び立ち会い
  - 装置の仕様変更
  - 耐用年数を超過した装置の交換、オーバーホール
  - 消耗品の提供、及び交換(電池(RTC バックアップバッテリー：寿命 5 年)、無停電電源装置のバッテリー等)
  - 装置を当社の手配による技術員以外の者に修理、調整、若しくは加工させたことによる装置の故障修理
  - 機器使用者の過失による装置の故障修理
  - 推奨された設置環境(電源条件、空調条件等)が維持されていないことにより発生した装置の故障修理
  - 推奨されていない記憶媒体及び消耗品類の使用により生じた装置の故障修理
  - 機器使用者のデータ保護(ファイルセーブ等)と復元作業、及びその立ち会い
  - ハードウェア障害修理後の RAID 再構築、及びその立ち会い
  - 機器使用者のデータ漏洩防止のためのデータ消去(故障 HDD 等の記憶装置)
  - 当社の責に帰することのできない事由(天災地変 等)により生じた装置の故障修理
  - ハードウェアの被疑部品に対する調査解析
  - 『保守サービス報告書』以外の書式による作業報告

### 3.4. MIRACLE ZBX8300bのハードウェアサポートの定義

MIRACLE ZBX8300bに含まれるハードウェアサポートのサービス提供条件、及びサービス範囲を表 10、表 11 に記す。

表 10. ハードウェアサポートの提供条件

対象ハードウェア	PRIMERGY RX2530 M4
有効期間	契約内容に準ずる
対応窓口	当社 MIRACLE ZBX サポート窓口
窓口受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時(土日祝祭日、当社指定休日を除く)
問い合わせ方法	E メール/電話

表 11. ハードウェアサポートの範囲

予防保守	ハード異常・予兆情報のリモート通報	
	定期点検	
	Web による情報提供	
ハード修理	ハード当日訪問修理(2 時間オンサイト)	
	ハード当日訪問修理	
	ハード翌営業日以降訪問修理	●

●の項目：MIRACLE ZBX8300bに含まれるハードウェアサポート

#### 【注意事項】

- ※ 対象機器の設置場所/交通事情/天候等の理由により、翌営業日に対応できない場合がある。
- ※ 外部デバイス(外付けディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリなど)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様自身が行われたハードウェアの変更(メモリ、HDD、PC カードの増設、交換など)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様は、装置の故障により記憶媒体上のデータが破壊される場合に備えてデータを保護する適切な防御処置を講じるか、又は必要に応じてデータを再生することができるようにしておくものとする。
- ※ 装置内に記録されているデータに関しては、御客様の責任において管理するものとし、データ漏洩防止のためのデータ消去作業は、御客様の責任で実施するものとする。
- ※ 以下に記す項目は、本サービスに含まれないものとする。
  - ・ オンサイト保守サービス対応日と対応時間帯外の、定期点検及び障害保守の実施
  - ・ 装置の移設、撤去に関する作業、及び立ち会い
  - ・ 装置の仕様変更
  - ・ 耐用年数を超過した装置の交換、オーバーホール
  - ・ 消耗品の提供、及び交換(電池(RTC バックアップバッテリー：寿命5年)、無停電電源装置のバッテリー等)
  - ・ 装置を当社の手配による技術員以外の者に修理、調整、若しくは加工させたことによる装置の故障修理
  - ・ 機器使用者の過失による装置の故障修理
  - ・ 推奨された設置環境(電源条件、空調条件等)が維持されていないことにより発生した装置の故障修理
  - ・ 推奨されていない記憶媒体及び消耗品類の使用により生じた装置の故障修理
  - ・ 機器使用者のデータ保護(ファイルセーブ等)と復元作業、及びその立ち会い
  - ・ ハードウェア障害修理後のRAID再構築、及びその立ち会い
  - ・ 機器使用者のデータ漏洩防止のためのデータ消去(故障HDD等の記憶装置)
  - ・ 当社の責に帰することのできない事由(天災地変等)により生じた装置の故障修理
  - ・ ハードウェアの被疑部品に対する調査解析
  - ・ 『保守サービス報告書』以外の書式による作業報告



### 3.5. MIRACLE ZBX8400 のハードウェアサポートの定義

MIRACLE ZBX8400 に含まれるハードウェアサポートのサービス提供条件、及びサービス範囲を表 12、表 13 に記す。

表 12. ハードウェアサポートの提供条件

対象ハードウェア	PRIMERGY RX2530 M5
有効期間	契約内容に準ずる
対応窓口	当社 MIRACLE ZBX サポート窓口
窓口受付時間	平日 9 時～12 時、13 時～18 時(土日祝祭日、当社指定休日を除く)
問い合わせ方法	E メール/電話

表 13. ハードウェアサポートの範囲

予防保守	ハード異常・予兆情報のリモート通報	
	定期点検	
	Web による情報提供	
ハード修理	ハード当日訪問修理(2 時間オンサイト)	
	ハード当日訪問修理	
	ハード翌営業日以降訪問修理	●

●の項目： MIRACLE ZBX8400 に含まれるハードウェアサポート

#### 【注意事項】

- ※ 対象機器の設置場所/交通事情/天候等の理由により、翌営業日に対応できない場合がある。
- ※ 外部デバイス(外付けディスクアレイシステム、テープチェンジャー、テープライブラリなど)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様自身が行われたハードウェアの変更(メモリ、HDD、PC カードの増設、交換など)についてはサポート対象外とする。
- ※ 御客様は、装置の故障により記憶媒体上のデータが破壊される場合に備えてデータを保護する適切な防御処置を講じるか、又は必要に応じてデータを再生することができるようにしておくものとする。
- ※ 装置内に記録されているデータに関しては、御客様の責任において管理するものとし、データ漏洩防止のためのデータ消去作業は、御客様の責任で実施するものとする。
- ※ 以下に記す項目は、本サービスに含まれないものとする。
  - ・ オンサイト保守サービス対応日と対応時間帯外の、定期点検及び障害保守の実施
  - ・ 装置の移設、撤去に関する作業、及び立ち会い
  - ・ 装置の仕様変更
  - ・ 耐用年数を超過した装置の交換、オーバーホール
  - ・ 消耗品の提供、及び交換(電池(RTC バックアップバッテリー：寿命 5 年)、無停電電源装置のバッテリー等)
  - ・ 装置を当社の手配による技術員以外の者に修理、調整、若しくは加工させたことによる装置の故障修理
  - ・ 機器使用者の過失による装置の故障修理
  - ・ 推奨された設置環境(電源条件、空調条件等)が維持されていないことにより発生した装置の故障修理
  - ・ 推奨されていない記憶媒体及び消耗品類の使用により生じた装置の故障修理
  - ・ 機器使用者のデータ保護(ファイルセーブ等)と復元作業、及びその立ち会い
  - ・ ハードウェア障害修理後の RAID 再構築、及びその立ち会い
  - ・ 機器使用者のデータ漏洩防止のためのデータ消去(故障 HDD 等の記憶装置)
  - ・ 当社の責に帰することのできない事由(天災地変 等)により生じた装置の故障修理
  - ・ ハードウェアの被疑部品に対する調査解析
  - ・ 『保守サービス報告書』以外の書式による作業報告

MIRACLE ZBX の名称は、サイバートラスト株式会社の登録商標である。

「Linux」は、Linus Torvalds 氏の米国及びその他の国における、登録商標又は商標である。

その他会社名、ロゴ、並びに製品名等は該当する会社の登録商標、又は商標である。

－以上－