

MIRACLE ZBX スターターサポート向け

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)のMIRACLE ZBX スターターサポート^{※1}で提供する、「MIRACLE ZBX サポート」(以下、当サポート)のSLA(サービスレベルアグリーメント)^{※2}への追記事項を示す。

※1 MIRACLE ZBX スターターサポート

1. MIRACLE ZBX スターターサポート 5件
2. MIRACLE ZBX スターターサポート 10件
3. MIRACLE ZBX スターターサポート 15件

※2 MIRACLE ZBX サポート 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。

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

1 「サポートサービス提供内容」への追記事項[変更]

当サポートサービスのSLAの「サポートサービス提供内容」に表 1の事項を追記する。

表 1: サービス提供内容

提供サービス内容	アップデートサポート	技術サポート		
		Lv1～Lv7	Lv8～Lv10	設定支援 ^{※1}
MIRACLE ZBX スターターサポート		○		○

※1 設定支援の内容については本書の3章設定支援の定義を参照すること。

2 「技術サポートの提供条件」への追記事項[変更]

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 2の事項を追記する。

表 2: 技術サポートの提供条件^{※1}

対象サポートサービス	MIRACLE ZBX スターターサポート 5件/10件/15件
対象ソフトウェア/製品	<ol style="list-style-type: none"> 1. サイバートラストが提供するMIRACLE ZBX 2. Zabbix LLCが提供するZabbix^{※2} 3. 統合監視アプライアンスZBXシリーズ^{※3}
有効期間	3ヵ月
問い合わせ受付時間	平日9時～12時、13時～18時(土日祝祭日、サイバートラスト指定休日を除く)
インシデント件数	MIRACLE ZBX スターターサポート 5件: 5件 MIRACLE ZBX スターターサポート 10件: 10件 MIRACLE ZBX スターターサポート 15件: 15件
インシデント1件の最大対応時間	3時間

同時並行対応が可能なインシデントの件数	1件 ^{※4}
1か月に対応可能な合計時間	15時間
問い合わせ方法	Eメール
サービス対象システム ^{※6※7}	1 Zabbix サーバ ^{※5} 及びその監視対象ノード サイバートラスト提供のアプライアンス製品、又は動作環境に準ずる ^{※8}
監視対象数	100台まで

【注意事項】

※1 当社は、解析に必要なログデータ、設定情報、システム構成情報、並びにサンプル監視データ等の提出を要求することがある。提出がない場合はサポートの提供が行えないことがある。また、提出されたデータ全体は、お客様の要求により削除される。

※2 Zabbix LLC が提供するパッケージの技術サポートサービスの範囲はLv4 までである。技術サポートの内容については、MIRACLE ZBX サポート SLA を参照すること。また、LTS(Long Term Support)ではないバージョン、“deprecated” のような当社が使用に適さないと判断したものは除外する。

※3 MIRACLE ZBX Virtual Appliance シリーズについては下記の URL を参照すること。

- MIRACLE ZBX 製品一覧(<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/lineup.html>)

※4 複数の問い合わせを同時に対応する場合は、対応する順番をお客様に決めていただくことがある。

※5 1つの OS 上にインストールした1つの Zabbix サーバをサポートする。クラスタ構成は対象外とする。

※6 対象とする Zabbix サーバのメジャーバージョンは3.0以降とする。

※7 バージョン6.0以上において、「AllowUnsupportedDBVersions=1」を設定してサポートされていないバージョンのDBを使用した環境は除外する。

※8 サーバ用途に販売されている機種かつ「Zabbixの動作環境」に準じた機種がサポート対象となる。

Zabbix 動作環境(<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/requirements.html>)

3 設定支援の定義[新設]

設定支援では、Zabbix、Zabbixの監視設定、Zabbixの監視設定を行う上で関連するソフトウェアの使用、設定についてベストエフォート^{※1}で支援を行う^{※2}。設定支援で提供する内容を表3と表4に記す。

【注意事項】

※1 商業的に合理的な範囲で努力するものであり、必ず要望を解決することを保証するものではない。

※2 以下の内容は含まない。

1. パフォーマンス、サイジングに関すること
2. 移行、分析に関すること
3. オンサイト対応
4. リモート等によるお客様の環境の直接操作
5. スクリプトやプログラムのカスタマイズや開発に関すること

表3: 設定支援の範囲 Zabbix の設定

大分類	小分類	設定支援	注意事項
MIRACLE ZBX のパッケージ	サーバー	●	
	エージェント	●	
	エージェント 2	●	

	プロキシ	●	
	Java ゲートウェイ	●	
	zabbix_sender	●	
	zabbix_get	●	
	zabbix_js	●	
	Zabbix Web サービス	●	
	web フロントエンド	●	
アイテム設定	アイテムの作成	●	
	保存前処理	●	スクリプトの開発は対象外とする。
	Zabbix エージェント	●	
	アクティブチェック	●	
	シンプルチェック	●	
	ログファイル監視	●	
	SNMP エージェント	●	
	SNMP トラップ	●	
	IPMI チェック	●	
	計算アイテム	●	
	内部チェック	●	
	ssh チェック	●	
	Telnet チェック	●	
	外部チェック	●	スクリプトの開発は対象外とする。
	Zabbix トラッパー	●	
	JMX 監視	●	
	ODBC 監視	●	マニュアル記載されている操作、設定に関してのみ案内する。
	依存アイテム	●	
	HTTP エージェント	●	リクエスト内容については対象外とする。
	Pormetheus チェック	●	
スクリプト	●	スクリプトの開発は対象外とする。	
ユーザパラメータ	●	具体的な値の取得方法については対象外とする。	
Windows パフォーマンスカウンタ	●		
ローダブルモジュール	●	当社以外が提供するローダブルモジュールについて対象外とする。	
プラグイン	●	当社以外が提供するプラグインについては対象外とする。	
トリガー	トリガーの設定	●	
	トリガーの条件式	●	
	トリガーの依存関係	●	
	予兆トリガー関数	●	
イベント	トリガーによるイベント生成	●	
	グローバルイベント相関	●	
タグ付け	タグの利用方法	●	
視覚化	グラフ	●	
	マップ	●	
	ダッシュボード	●	
テンプレート	テンプレートの設定	●	
アクション	アクション設定	●	
	エスカレーション	●	
マクロ	マクロ関数	●	
	ユーザマクロ	●	
	コンテキストユーザマクロ	●	

	ローレベルディスクバリマクロ	●	
	式マクロ	●	
正規表現	グローバル正規表現	●	
メンテナンス	メンテナンス期間	●	
ディスクバリ	ネットワークディスクバリ	●	
	ローレベルディスクバリ	●	
メディアタイプ	E-mail	●	
	SMS	●	
	webhook	●	Webhook を使用した外部サービス連携方法、Zabbix 側のマクロ設定を案内する。スクリプトの開発は対象外とする。
	custom alertscript	●	スクリプトの開発は対象外とする。
ユーザとユーザグループ	ユーザの設定	●	
	ユーザグループ	●	
secrets の保存	HashiCorp Vault を利用した secrets の保存	●	
スケジュールレポート	スケジュールレポートの設定	●	
サービス監視	サービスツリー	●	
	サービスアクション	●	
Web 監視	Web シナリオ監視	●	
仮想マシン監視	VMware 環境の監視	●	
設定のインポート/エクスポート	ホスト		
	ホストグループ		
	マップ		
暗号化	証明書の利用	●	使用する証明書が用意されていることを前提とする。
	共有鍵の使用	●	使用する鍵が用意されていることを前提とする。
Web フロントエンド	独自テーマ作成	●	
API	Zabbix API		

表 4: Zabbix 関連パッケージ/機能

大分類	小分類	設定支援
Zabbix データベース	MySQL, PostgreSQL, MariaDB	
HTTP サーバ	Httpd, Nginx	
PHP	php	
	php-fpm	
	php-ldap	
SNMP 監視	net-snmp	●
snmp トラップ監視	snmptt	●
IPMI 監視	OpenIPMI	●

DB 監視	UnixODBC	●
-------	----------	---

4 スターターサポートのインシデントの消費について[新設]

- インシデントとはお客様の問い合わせに含まれる「最小の事象」と定義する。回答あるいは解決すること、あるいはインシデントの上限時間に達した場合にインシデントが消費される。
- 当サポートサービスの担当者がお客様の問い合わせの対応において以下と判断した場合は、作業に着手する前に連絡を行い、お客様に許可を得た上で作業をすすめる。
 1. 1つのメールに複数のインシデントが含まれている
 2. 問い合わせの対応中に新たなインシデントが発生した
 3. 対応時間が1 インシデントの上限時間を超えた
- 残りインシデント数の確認や契約内容の確認といった技術サポート以外の質問はインシデントとしてカウントしない。

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—