

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

本書は、サイバートラスト株式会社(以下、サイバートラスト)がMIRACLE ZBX サポートサービス (以下当サポートサービス) の内容について説明するものである。当サポートサービスは以下の5種類がある。

### ■MIRACLE ZBX サポート

1. MIRACLE ZBX アップデートサポート
2. MIRACLE ZBX サポートライト
3. MIRACLE ZBX サポートスタンダード
4. MIRACLE ZBX サポートインシデント 5 件
5. MIRACLE ZBX サポートインシデント 10 件

### 1 サポートサービスの提供内容

当サポートサービス契約で提供されるサービス内容を表1 に記す。

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~Lv4) ※1	技術サポート (Lv5~Lv7) ※1
MIRACLE ZBX アップデートサポート	○		
MIRACLE ZBX サポートライト	○	○	
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 5 件※2	○	○	○
MIRACLE ZBX サポートインシデント 10 件※2	○	○	○

#### 【注意事項】

※1 技術サポートの内容については、「4 技術サポートの定義」を参照すること。

※2 技術サポートの内容については、「5 インシデントカウント方法」を参照すること。

※3 「延長サポート」は「MIRACLE ZBX サポートスタンダード」のみの提供となり、Lv7 の提供は行わない。

### 2 アップデートサポートの提供条件

アップデートサポートは、契約期間中のアップデートパッケージの提供、及びソフトウェアのアップデート情報をメールにて連絡するサービスである。アップデートサポートサービスの提供条件を表2 に記す。

表2 アップデートサポートの提供条件

有効期限	1 年間
対象ソフトウェア/ 製品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. サイバートラストが提供する Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ並びに Zabbix エージェント</li> <li>2. 統合監視アプライアンス ZBX シリーズ※1</li> <li>3. MIRACLE ZBX Enterprise Pack</li> </ol>

ソフトウェアアップデートの通知	ソフトウェアのアップデート情報をリリースの際にメールにて連絡する。
ダウンロード回数	制限なし（有効期限内）
対象サポートサービス	MIRACLE ZBX アップデートサポート MIRACLE ZBX サポートライト MIRACLE ZBX サポートスタンダード MIRACLE ZBX サポートインシデント 5 件 MIRACLE ZBX サポートインシデント 10 件
サービス対象システム	1 Zabbix サーバ <sup>※2</sup> と監視ノード
	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。 <sup>※3</sup>

## 【注意事項】

- ※1 統合監視アプライアンス ZBX 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>)
- ※2 1 つの OS 上にインストールした 1 つの Zabbix サーバ、又は Zabbix プロキシをサポートする。
- ※3 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 技術サポートの提供条件

技術サポートの提供条件を、表 3 に記す。

表3 技術サポートの提供条件<sup>※9</sup>

対象サポートサービス	MIRACLE ZBX サポートライト MIRACLE ZBX サポートインシデント 5 件 <sup>※5</sup> MIRACLE ZBX サポートインシデント 10 件 <sup>※5</sup>	MIRACLE ZBX サポートスタンダード
対象ソフトウェア/製品	<ol style="list-style-type: none"> <li>サイバートラストが提供する Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ並びに Zabbix エージェント</li> <li>Zabbix LLC が提供する Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ並びに Zabbix エージェント<sup>※1</sup></li> <li>統合監視アプライアンス ZBX シリーズ<sup>※2</sup></li> <li>MIRACLE ZBX Enterprise Pack</li> </ol>	
有効期間	1 年間	
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）	
問い合わせ件数	制限なし <sup>※6</sup>	
問い合わせ方法	E メール/電話/ファックス <sup>※7</sup>	
サービス対象システム	1 Zabbix サーバ <sup>※3</sup> と監視対象ノード 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 <sup>※4</sup>	
監視対象数	50 台まで <sup>※8</sup>	無制限

## 【注意事項】

※1 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、「4 技術サポートの定義」を参照すること。また、「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。

※2 統合監視アプライアンス ZBX シリーズについては下記の URL を参照すること。

また、「統合監視アプライアンス向け MIRACLE ZBX サポート SLA 追記事項」をあわせて参照すること。

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

- SLA 一覧(<https://www.cybertrust.co.jp/linux-oss/sla/index.html>)

※3 1つのOS上にインストールした1つのZabbixサーバ、又はZabbixプロキシをサポートする。

※4 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>)

※5 対象とする Zabbix サーバのメジャーバージョンは 2.2 以降とする。

※6 サポートインシデント 5 件、サポートインシデント 10 件に関しては、それぞれ購入した件数とする。

※7 内容の正確な回答を期すためにも E メールでの問い合わせが望ましい。

※8 MIRACLE ZBX Virtual Appliance v3.0 については 99 台までとする。

※9 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。

## 4 技術サポートの定義

「4.1 技術サポートレベルの定義」において技術サポートレベルを定義する。そして、定義されたサポートレベルを用い、「4.2 提供する技術サポートの定義」において、当サポートサービスにおいて提供する技術レベルを定義する。また、「4.3 Severity と TAT の定義」にて示す Severity 及び TAT に基づきサービスを提供する。

### 4.1 技術サポートレベルの定義

サイバートラストでは、技術サポートレベルを以下の 10 段階で定義する。 ※1, ※2, ※3, ※4, ※5

#### 1. インストール方法案内

インストールメディアのインストーラ、RPM コマンドを利用してソフトウェアのインストール、アップデートを行う方法を案内する。

#### 2. 機能案内

当該ソフトウェアの機能を報告する。

#### 3. 操作設定案内

各ソフトウェアパッケージに収録された man (オンラインマニュアル) と製品マニュアルに記載されている操作、設定に関して案内する。

#### 4. 障害解析

発生した障害に対してソフトウェアの動作確認、ログの調査を行い、調査結果を報告する。

#### 5. ソースコード解析

ソフトウェアのソース解析を通じて、発生した障害の調査を行い調査結果を報告する。

#### 6. Dump 解析

core ダンプの調査を行い、調査結果を報告する。

#### 7. 修正提供

サイバートラストの裁量にてソフトウェアの修正版を提供することがある。

#### 8. パフォーマンス分析

ソフトウェアの性能、高負荷時の挙動に関して調査を行い、調査結果を報告する。

#### 9. システム構築支援

お客様のシステムに特化した設計・構築・運用・移行・分析に関するソフトウェアの使用方法、設定を報告する。

## 10. 開発

プログラムのカスタマイズや開発したパッケージを提供する。

### 【注意事項】

※1 1～4の技術サポートレベルには、ソースコードの解析やパケット解析、straceなどのデバッグツールを使用した調査は含まない。

※2 1～8の技術サポートレベルにはシステム構築に関連した継続的な質問には対応しない。

※3 アップデートは同一のマイナーバージョン間のみを対象とする。

(例: 2.0.7→2.0.8、1.8.5→1.8.6)

※4 技術サポートの対象となるパッケージは、サイバートラスト又は Zabbix LLC がコンパイルを行い作成し、配布したパッケージに限る。お客様がコンパイルし作製されたパッケージはサービスの対象とならない。また、“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。

※5 技術サポートには、以下のサービスは含まない。

- ・プログラム開発に関連する質問(Zabbix-APIを含む)
- ・マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- ・監視システム設計に関連した質問(監視運用ポリシーを含む)
- ・ハードウェア依存の監視設定(SNMP MIB情報など)
- ・手順書や報告書などのドキュメント作成に関すること
- ・言語翻訳に関すること

## 4.2 提供する技術サポートの定義

当サポート・サービスで提供する技術サポートの範囲について、Zabbixパッケージに関して表4に、Zabbix関連パッケージ、及び機能に関して表5に示す。

表4 技術サポートの範囲(Zabbixパッケージ)

●の項目：MIRACLE ZBX サポートライト

●と◎の項目：MIRACLE ZBX サポートスタンダード、MIRACLE ZBX サポートインシデント5件、MIRACLE ZBX X サポートインシデント10件<sup>\*1</sup>

Zabbix			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	Zabbix パッケージ	Zabbix サーバ <sup>※2</sup>	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Zabbix エージェント <sup>※3</sup>	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Zabbix プロキシ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Zabbix ウェブ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Java Gateway	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Sender	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		Get	●	●	●	●	◎	◎	◎			
		JS	●	●	●							

Zabbix Agent 監視	基本監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ログ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークインター フェース監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークポート監 視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークサービス 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	メモリ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	スワップ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	プロセス監視	●	●	●	●	○	○	○			
	CPU 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ディスク監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ファイルシステム監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ファイル監視	●	●	●	●	○	○	○			
Zabbix Agent 2 監視	基本監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ログ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークインター フェース監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークポート監 視	●	●	●	●	○	○	○			
	ネットワークサービス 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	メモリ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	スワップ監視	●	●	●	●	○	○	○			
	プロセス監視	●	●	●	●	○	○	○			
	CPU 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ディスク監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ファイルシステム監視	●	●	●	●	○	○	○			
	ファイル監視	●	●	●	●	○	○	○			
	docker 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	memcached 監視	●	●	●	●	○	○	○			
	MySQL 監視	●	●	●	●	○	○	○			
PostgreSQL 監視	●	●	●	●	○	○	○				

	Redis 監視	●	●	●	●	◎	◎	◎			
Zabbix サーバ監視	SNMP ポーリング	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	シンプルチェック	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	IPMI 監視	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	内部チェック	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	SSH チェック	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	Web 監視	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	Prometheus 監視	●	●	●	●	◎	◎	◎			
スクリプト連携 ※4	SNMP トラップ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	ユーザトラップ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	ユーザパラメータ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	アラートスクリプト	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	リモートコマンド	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	連携スクリプト	●	●	●							
障害検知	トリガー	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	アクション	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	メディアタイプ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
グラフィカル 表示	グラフ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	マップ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	スクリーン	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	スライド	●	●	●	●	◎	◎	◎			
一般設定	ユーザ設定	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	言語設定	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	テンプレート	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	インベントリ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	メンテナンス期間	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	ディスカバリ	●	●	●	●	◎	◎	◎			
	IT サービス	●	●	●	●	◎	◎	◎			

## 【注意事項】

- ※1 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 までとする。  
 ※2 ノード構成はサポート対象外とする。

※3 Zabbix エージェントの OS に関することについてはサポート対象外とする。

※4 サイバートラストが提供していないスクリプト自体の調査、実行後の動作、修正などに関してはサポート対象外とする。

表5 技術サポートの範囲 (Zabbix 関連パッケージ/機能)

●の項目：MIRACLE ZBX サポート ライト

●と◎の項目：MIRACLE ZBX サポートスタンダード※1、MIRACLE ZBX サポートインシデント 5 件※1、MIRACLE ZBX サポートインシデント 10 件※1

Zabbix 関連パッケージ/機能			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 関連パッケージ/機能 ※2※3※4	運用ツール	mlzbx-tools/mlzbx-tools-nopart	●	●	●	●	◎	◎	◎				
	Zabbix データベース※5	MySQL, PostgreSQL, MariaDB	●	●	●								
	HTTP サーバ	Httpd, Nginx	●	●	●								
	PHP	php	●	●	●								
		php-fpm	●	●	●								
		php-ldap	●	●	●								
	SNMP	net-snmp	●	●	●								
	IPMI	Open IPMI	●	●	●								
	telnet	telnet	●	●	●								
	fping	fping	●	●	●								
	cURL	cURL	●	●	●								
	snmptt	snmptt	●	●	●								
	上記以外の関連パッケージ/機能												

#### 【注意事項】

※1 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 までとする。また、” 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。

※2 原則として Zabbix が内部的に使用している部分のみをサービスの対象とする。Zabbix を介さない使用や、Zabbix 以外の目的への使用、連携するサービスの調査(API を含む)、また、関連のライブラリを対象外とする。

※3 Zabbix 動作に必要なとなるソフトウェアはディストリビューションに含まれるバイナリパッケージに限る。

※4 Zabbix 動作に必要なとなるソフトウェアに関連した問い合わせはサイバートラストが必要と判断とした範囲内で対応を行う。

※5 レプリケーションによる冗長化構成において発生したデータベース関連の問題の調査は対象外とする。

### 4.3 Severity と TAT の定義

Severity（重要度）レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT（最初のソリューション案を提供するまでの時間※1）について、表 6 に記す。

表6 Severity と TAT の定義

Severity レベル	severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合 たとえば、以下の現象が含まれる。 - データ破壊 - システムが再起動せず、業務が停止 - システム再起動後も、業務の停止が継続的に発生	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来たすものの業務を継続できる場合	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合	2 営業日
4	一般的な製品の使用方法や製品情報に関する質問	3 営業日

#### 【注意事項】

※1 TAT はあくまでガイドラインであり、商業的に合理的な範囲で努力するもので、期間内に必ず障害が解決することを保証しない。問題の難易度によって期間内にソリューション案を提供できない場合、問い合わせを受け付けた旨のメールを返信することがある。

## 5 インシデントカウント方法

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でインシデントが消費される。

問い合わせ内容によっては、1つのメールで複数のインシデントが含まれていると判断する場合もある。複数のインシデントが含まれている場合は、当サポートサービス担当者から作業着手前に連絡する。

また、一連の問い合わせの中で新たなインシデントが発生したと当サポートサービス担当者が判断した場合も、その旨を伝える。

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。



## 6 サポートサービス提供継続期間

メジャーバージョンのリリース後7年間(延長サポートはその後3年間)サポートサービスを提供する。サイバートラスト提供アプライアンス製品に関しては前記7年間か、出荷終了後5年間の遅い期日とする。具体的な日程については、下記URLを参照すること。

サポート期間 (<https://www.cybertrust.co.jp/zabbix/support/index.html>)

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、並びに製品名などは該当する会社の登録商標又は商標である。

－以上－

Copyright © 2018 Cybertrust Japan Co., Ltd. All rights reserved.