

保守サポートサービス仕様書

保守サービスの目的

1.1 はじめに

本書の位置付け

本書に記載される内容は、Zabbix 製品を用いて構築した「Zabbix 監視サーバーシステム」についての環境や監視方法などについて契約者からの質問に対応するためのサービスとなります。

1.2 保守サポートの範囲

保守サポートの範囲は契約者の Zabbix 監視サーバーシステムです。

1.2.1 対象範囲：Zabbix ソフトウェア、プロダクトメニュー

- (1) ハードウェア、OS, ミドルウェアは保守サポートの対象に含まれません。
- (2) Zabbix ソフトウェアの不具合修正対象バージョンは、Zabbix ソフトウェアの管

理元である Zabbix 社によるバグ修正サポートのポリシーに準じます。契約者が お使いの Zabbix ソフトウェアのバージョンが Zabbix 社によるバグ修正が受けられないバージョンである場合、当社による運用回避策等のご提案をさせていただきます。

1.2.2 保守期間：規約第 9 条「サービスの提供期間」にて定義

1.2.3 保守サポートの内容：

(a) Zabbix ソフトウェアのユーザからの不具合申告受付及び Zabbix 社への修正依頼

※ 契約者がお使いの Zabbix のソフトウェアのバージョンが Zabbix 社によるバグ修正が受けられないバージョンである場合、当社による運用回避策等のご提案をさせていただきます。

(b) 既知情報の通知・共有（他社サポート事例、機能制限情報、バグ情報）

(c) Zabbix ソフトウェアの機能拡張要望とりまとめ（Zabbix 社への提示）

※ 実装の可否は Zabbix 社の判断にゆだねられます。

(d) インシデントサポートサービス（インシデントチケットを消費します）

① Zabbix ソフトウェア、プロダクトメニューご利用時における各種問合せ対応（使用方法、不具合、故障など）

② 不具合に対する一次切り分け支援対応

※契約者環境による不具合なのか、Zabbix ソフトウェア要因による不具合なのかの切り分けを行います。

※Zabbix ソフトウェアは Zabbix 社が提供するソースファイルをベースに提供している性格上、調査解析した結果、原因がプログラムの不具合であっても原則としてインシデントチケットのカウント対象となります。

1.2.4 インシデントチケットのご利用形態

(1) インシデントチケットの利用期限は以下の通りとします。

① 保守サポートにおけるインシデントチケットの利用期限は、当該サポートメニューの提供期間終了日をもって終了します。利用規約第 9 条第 1 項ただし書きに従い保守サポート基本プラン及び保守サポート追加プランの提供期間が延長された場合であっても、延長された次の提供期間へ持ち越せません。

② 保守サポートにおける無制限チケットの利用期限は、当該サポートメニューの提供期間終了日をもって終了します。

(2) インシデントチケットが不足した場合の追加購入は以下の通りとします。

① インシデントチケットが不足した場合は、保守サポートチケット追加プランを別途ご契約いただくことができます。なお追加されたインシデントチケットの利用期限も保守サポート基本プランの提供期間終了日までとし、利用規約第 9 条第 1 項ただし書きに従い当該プランの提供期間が延長された場合であっても、延長された次の提供期間へ持ち越せません。

② 保守サポート基本プラン及び保守サポートチケット追加プランのインシデントチケットが不足した場合は、保守サポート追加プランの無制限チケットを別途ご契約いただくことができます。なおご契約された無制限チケットの利用期限も保守サポート基本プランの提供期間終了日までとします。

(3) インシデントチケットのご利用形態は以下の通りとします。

① インシデント件数は問合せ 1 事象につき 1 件カウントとします。

② 1 件の問合せに複数の事象が含まれている場合は事象ごとにカウントし

ます。

- ③ 不具合の原因究明の結果、Zabbix ソフトウェアに起因する不具合であっても 1 件としてカウントします。
- ④ 不具合の検証には複数日程の検証を要する場合があります。
インシデントチケットの消費については調査営業日数でカウントし 1 営業日あたり 1 カウントとします。1 事象につき複数のインシデントチケットを消費することが判明した場合、当社はすみやかにその旨を契約者に通達し、調査継続の可否を別途協議することとします。
- ⑤ 利用期限内に使用できなかったインシデントチケット分の返金を行わないものとします。

1.2.5

下記作業は保守サポート契約のご契約者に対し、別途お見積もりを行い別料金にて対応させて頂く作業内容になります。なお、作業内容によっては別料金にても対応が不可能な場合もございますのであらかじめご了承下さい。

- ① 契約者個別カスタマイズ要請作業
- ② 契約者サイトでの対応要請作業（駆けつけ要請作業）
- ③ 契約者に導入した監視サーバーシステムの変更（拡大、縮小）対応要請作業
- ④ 契約者固有環境の動作検証作業
- ⑤ 契約者定例会への出席要請作業
- ⑥ 契約者運用設計コンサルテーション要請作業
- ⑦ その他契約者からのご要請作業

2 サービス提供

2.1 保守サービスの提供方法

本保守サービスは Web 上で質問を受け付け、Web 上で回答をするシステムです。
Web へのアクセスアカウントは保守契約をしていただいた契約者に限り 3 アカウントまで登録をさせていただきます。
ただし、1 人 1 アカウントの条件とします。

2.2 サービスを利用する上での環境条件

Web 上でのサービスを利用する上で契約者の利用環境として以下のブラウザが必要となりますので予めご確認の上ご用意願います。

推奨ブラウザ:

Chrome

FireFox

2.3 保守サービスの受付時間

Web 上での質問は 365 日 24 時間で受け付けをします。ただし、メンテナンスが発生する場合は、予め通知の上停止する場合がございますので予めご了承ください。

Web 上での質問に対する回答目標は翌営業日・営業時間となります。営業時間は原則 10:00~17:00 となります。営業時間外での問合せは翌々営業日の回答目標となります。営業日は年末年始を除き暦通りの対応となります。暦以外の休業日につきましては Web 上でご連絡いたします。

インシデント対応処理時間につきましては、インシデント内容によって異なり、調査・回答に長時間を要する場合があります。

2.4 保守サービスのユーザ登録

本サービスの申込書に必須項目入力をして担当営業へご提示していただきます。管理者がサポートシステム（以降 web）への登録を実施いたします。

利用開始案内をもってアカウントとパスワードの通知を行います。

アカウントの通知後は、契約者により速やかにログインをしてパスワードを変更していただく必要があります。

パスワードの変更後は契約者各自でパスワードを管理していただきます。

パスワードを忘れた場合は、管理者へご連絡いただきます。本人・連絡先の確認後パスワードを初期化します。依頼のありましたユーザ（申請書記載のユーザアドレス）へメール

にて変更パスワードを通知いたします。

3 質問の投入・回答

3.1 質問の投入方法

Web 上でのログイン方法は、指定の URL にアクセスをしてログイン後に質問を入力することができます。

質問に関連する情報、ファイルを登録することができます。

質問内容及び、回答状況は同一グループに所属するアカウントで共通して閲覧することができます。

3.2 質問の状況確認

ユーザは Web 上にて質問に対する問合せ状況を照会することができます。

3.3 質問の終票

終票は、質問の回答者が終票と判断した場合に状況を終票確認待ちにします。終票待ちの質問については 2 週間以内に契約者にて終票としてください。2 週間を過ぎるとシステムにて終票となります。質問者の判断が終票でない場合は、2 週間以内に終票でない旨をご回答ください。

サポートサイト上では終票について「完了」と表記致します。

