

お客様各位

日本ヒューレット・パッカード合同会社

## マルチベンダーソフトウェア製品サポートサービスのご案内 Zabbix 製品

拝啓

貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

このたびは、弊社マルチベンダー製品、Zabbix Japan 社 Zabbix 製品をご購入頂きまして誠にありがとうございます。本レターにてサポートポータルサイトや新バージョン製品の入手方法についてお知らせいたします。

弊社では、弊社製品とともにパートナー製品を含めたソリューションサービスが、お客様のビジネス展望を切り開く一助となりますよう一層のサービス向上に務める所存でございます。現在のご厚情に深く感謝申し上げますと共に、これからも弊社および弊社ソリューションサービスをご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

### 1. 製品の入手方法

製品本体や、パッチ、セキュリティアップデートなどを含むソフトウェア製品は、お客様ご自身にて以下 Zabbix Enterprise カスタマーポータルから入手をお願いします。

- Zabbix パッケージ
- <https://www.zabbix.com/jp/download>

### 2. 製品情報の入手方法

Zabbix 製品のパッチ情報や技術情報などにつきましては、以下のサイトに掲載されておりますので、お客様ご自身でご確認をお願いします。

- Zabbix Enterprise カスタマーポータル
- <https://enterprise.zabbix.co.jp/>

### 3. サポート終了について

サポート終了につきましては Zabbix Japan 社のライフサイクルに従います。また、製品のサポート提供期間は以下のサイトに掲載されておりますので、お客様ご自身でご確認をお願いします。

- Zabbix サポート期間とリリースポリシー  
[https://www.zabbix.com/jp/life\\_cycle\\_and\\_release\\_policy](https://www.zabbix.com/jp/life_cycle_and_release_policy)

### 4. お問い合わせ窓口

本製品に関するお問い合わせは下記までご連絡ください。

- サポート契約に関するお問い合わせ  
弊社担当営業までお問い合わせください。
- 技術的なお問い合わせ  
「サポートお問い合わせ窓口のご案内」に記載されているレスポンスセンター窓口までお問い合わせください。

### 5. その他ご注意

メールでお送りする Zabbix Enterprise Support Certificate は、Zabbix Enterprise カスタマーポータルをサポート契約登録の際に必要な契約番号とサポート番号が記載されておりますので、大切に保管してください。

### 6. サポートサービス仕様書

見積もり提示時にお渡ししているサポートサービス仕様書を次ページに記載します。

## HPE Zabbix 技術サポート規約

### 1. 諸定義

『Zabbix』はラトビア共和国に登録をしている企業Zabbix SIA(登録番号40003738045)または、日本国に登録している企業Zabbix Japan LLC(登録番号0104-03-009927)を示します。

『HPE』は日本ヒューレット・パカード合同会社を示します。

『お客様』はZabbixサポートサービスを使用する法律上の組織を示します。

『ソフトウェア』はGPLv2のもとZabbixによって開発されているZabbix監視ソリューションソフトウェアをさします。

『規約』は本HPE Zabbix 技術サポート規約を示します。

『本契約』は本規約に基づくお客様とHPEのサポート契約を指します。

『請求書』は、お客様宛に提供される商業上の書類であり、製品名、数量、サービスの価格、支払方法、その他の要件が記載されたものを示します。料金の受領後、請求書の内容は規約の一部となるものとします。

『サポート費用』は請求書に記載されている期間の請求書に明記されたサポート費用を示します。

### 2. サポート

- 2.1. 請求書に記載された適切なサポート料金の支払を条件として、HPEは以下に記載するサポート内容に基づき、サポートを提供するものとします。
- 2.2. サポートサービスには、サポートインシデントの解答、お客様のサポートレベルに基づく他サービスの提案も含まれます。サポートはソフトウェアおよびソフトウェアの機能に直接関係するサポートインシデントのみが範囲となります。サポートサービスを行うソフトウェアのバージョンは2.15項に定めるメジャーバージョン以降のバージョンとします。
- 2.3. サポート費用は請求書記載の期日までにお支払い頂く義務があるものとします。前項に限らず、HPEはサポート更新時にお客様のサポートレベルの最新のサポート価格に基づく年間サポート費用を請求書にて通知するものとします。お支払頂いたサポート費用の返金はいりません。
- 2.4. HPEは次に示す原因によって引き起こされたソフトウェアの動作、パフォーマンスに関するいかなるサポートも提供する義務はないものとします。(i)HPEまたは明示的にHPEが承諾した者以外の者によるソフトウェアの改変、(ii)ソフトウェアのドキュメンテーション中に規定されていないソフトウェアの使用
- 2.5. サポートインシデントは2.6項にて定められている課題優先度に基づき対応されます。サポートインシデントを受領した際、サポートインシデントの優先度が基準に合っていなかった場合、HPEが優先度を変更する可能性があります。HPEはサポートインシデントに対し、2.8項に定める各サポートレベルにあった条件に従い、回避策またはフィックスを提供します。サポートインシデントは、

HPEからの適切な解決策を受領した時点でクローズされます。

## 2.6. 課題優先度レベル

課題優先度はお客様のZabbix環境における障害の技術的な重要度に基づき割り当てられます。

課題タイプ	優先度	課題優先度基準
バグ	最高	ダウンタイムを引き起こす重大なエラー
	高	回避策のない重大なエラー
	中	回避策のないエラー
	低	回避策のあるエラー
	最低	誤動作またはソフトウェアの機能がドキュメント通りに作用しない
新機能	全優先度	新機能の要望
タスク	全優先度	お客様環境に関する相談
改善	全優先度	変更要望

## 2.7. サポートレベルごとのサポートインシデント数とサポート時間

選択したサポートレベルによりサポートインシデント数とサポート時間は下記の表に基づき制限されます。

サポート種別	シルバー	ゴールド	プラチナ
年間インシデント数	8	無制限	無制限
サポート対応時間	平日営業時間内 月曜日～金曜日 8:45～17:30 祝祭日および年末年始 (12/30～1/3)を除く	平日営業時間内 月曜日～金曜日 8:45～17:30祝祭日 および年末年始 (12/30～1/3)を除く	24時間365日
技術問い合わせ 担当者数	1	2	3
利用可能な サポートチャネル	電話、E-Mail	電話、E-Mail	電話、E-Mail

## 2.8. 課題優先度ごとの初回対応目標時間と受領通知

課題名: 優先度	シルバー	ゴールド	プラチナ
バグ: 最高	1営業日	4時間	90分
バグ: 高	1営業日	4時間	4時間
バグ: 中	1営業日	4時間	4時間

課題名: 優先度	シルバー	ゴールド	プラチナ
バグ: 低	2営業日	1営業日	1営業日
バグ: 誤動作	2営業日	2営業日	2営業日
新機能	3営業日	3営業日	3営業日
タスク	1営業日	1営業日	1営業日
改善	3営業日	3営業日	3営業日

## 2.9. Zabbixサポートレベル

2.9.1. シルバーサポート はE-Mail及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンスが含まれます。

2.9.2. ゴールドサポートはE-Mail及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、リモートトラブルシューティングサービス、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンス、オプション追加によるZabbixプロキシによる分散監視のサポートが含まれます。(Zabbixプロキシが含まれる環境では、Zabbixプロキシに関するご質問をされるか否かにかかわらず、接続されているZabbixプロキシ台数分Zabbixプロキシオプションのご購入が必要です。)

2.9.3. プラチナサポートはE-Mail及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、リモートトラブルシューティングサービス、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンス、オプション追加によるZabbixプロキシによる分散監視のサポート(Zabbixプロキシが含まれる環境では、Zabbixプロキシに関するご質問をされるか否かにかかわらず、接続されているZabbixプロキシ台数分Zabbixプロキシオプションのご購入が必要です。)、パフォーマンスチューニング、お客様の要望に基づくコンパイル済みのソフトウェアの提供が含まれます。

2.10. 技術問い合わせ担当者。サポートはお客様の技術問い合わせ担当者によりのみ提供されます。技術問い合わせ担当者はソフトウェアを習熟したエンジニアを選任することを強く推奨します。お客様は氏名、メールアドレス(メーリングリストは不可)、電話番号を含む技術問い合わせ担当者の情報をご注文の際に指定頂く必要があります。

### 2.11. 欠陥の解決。

Zabbixによる検討の結果、ソフトウェアに欠陥があると判断した場合、お客様が利用のソフトウェアのバージョンにて欠陥を修正、またはソフトウェアの欠陥が修正されたより新しいマイナーバージョンのインストールを指示します。Zabbixが欠陥の修正よりも回避策の提示が有効と判断した場合、お客様に回避策を提供する権利を有します。

### 2.12. お客様の支援義務。

お客様がHPEにソフトウェアの欠陥を報告、またはHPEから技術サポートを受ける際、HPEは下記の情報の提供を依頼する可能性があります。(a)動作環境の概要、(b)すべてのハードウェア・

コンポーネント、OSおよびネットワークのリスト、(c)再現可能なテストケース、(d)ログファイル、トレース及びシステム・ファイル。本情報を頂けない場合、Zabbixは欠陥の確認、修正ができない可能性があります。

- 2.13. 提示された解決策の確認と再テストのための期間は別途両者による合意がない限り、解決策が提供されてから10営業日とします。もしお客様が10営業日以内にテスト結果をHPEにお知らせ頂けない場合、インシデントは解決されたものとみなされHPEがステータスを『クローズ』に変更します。

お客様とHPEのどちらか一方の義務の履行の遅れの原因が、両者いずれかの義務の履行の遅れに起因する場合、後者の義務の履行は、前者によって遅れた期間分延長されるものとします。義務の履行の延長を要求する場合は、他方の義務履行の遅れを証明するドキュメントを提示する必要があります。

- 2.14. ソフトウェアのアップグレードとサポート期間ポリシー

Zabbixはアップグレードとアップデートを提供します。Zabbixのソフトウェアは3桁のバージョンがつけられています。2桁目が偶数のバージョンがメジャーバージョン(アップグレード)です。2桁目が奇数のバージョンはメジャーバージョンの開発バージョンです。3桁目はマイナーリリースの識別番号(アップデート)です。

- 2.15. リミテッドサポートサービスは各ソフトウェアバージョンにより下記「Zabbix サポート期間とリリースポリシー」に示すスケジュールに従って提供されます。リミテッドサポートには『最高』及び『高』のレベルのバグフィックスのみが含まれています。Zabbixはサポートバージョンより古いバージョン、開発バージョンのコードフィックスは行いません。

各バージョンのサポート期間については、以下のURLよりご確認いただけます。

[https://www.zabbix.com/jp/life\\_cycle\\_and\\_release\\_policy](https://www.zabbix.com/jp/life_cycle_and_release_policy)

敬具

本件についてのお問い合わせ先:

日本ヒューレット・パッカード合同会社

HPE Services 統括本部 デリバリーオペレーション本部

問合せ窓口

[hpe\\_sol\\_products@hpe.com](mailto:hpe_sol_products@hpe.com)