

ミラクル・リナックス Zabbix関連サポートサービスのご紹介

2017/09/01

ミラクル・リナックス株式会社
マーケティング本部プロダクトマーケティング部
松永 貴



MIRACLE ZBX サポートサービスの優位性

- ソースコード解析を基本としたサポートサービス
 - 次ページにて...
- 最長10年の長期サポートを提供
 - 後ほど...
- 修正は国内で迅速に対応
 - ベンダー待ちにせず、ミラクル・リナックス社で独自パッチを作成
 - ベンダーへフィードバック
 - 2世代前までバックポート
- 安心のワンストップ・サポート(アプライアンス)
 - H/W、OS、クラスタウェアからZBXに至るまでワンストップでサポート
- コミュニティ版のZabbixもサポート対象
 - 問い合わせ対応のみ。修正はZabbix標準のアップデートを使用
- 迅速なサポートを可能とする支援ツールを提供

パッチ情報	公開日	概要	MIRACLE ZBXへの 適用バージョン	対応状況
主要なパッチについて、最新情報から降順で記載しています。				
2016/3/29	【ZBX-10578】 本番環境で発生していることに関する修正 [修正] 特定のZabbixバージョンで、一つの監視対象に対して複数の監視が実行されることを修正			対応済み
2016/3/17	【ZBX-0879】 Web監視において、TLS v1.1, v1.2のみを許可するサイトの監視でエラーが発生する問題を修正 Web監視において、使用するSSLバージョンを指定していないため、libcurlのバージョンが更新され、TLS v1.1, v1.2のみを許可するサイトの監視でエラーが発生する。この問題を修正			対応済み



MIRACLE ZBX サポートの方針

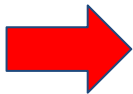
真実はソースコードにしかない！

- マニュアルに詳細が記載されていないことも...
- インターネット上の情報も必ずしも正確とは限らない...？



MIRACLE ZBXのサポートは「ソースコード解析」が基本です！

- MIRACLE ZBX自体のコードはもちろん！
- net-snmpやcURLなど他の関連パッケージのソースコード解析を行うことも..



"真実"をお客様にお届けできます！

国内唯一のLinuxディストリビュータだからこそ可能
ぜひ、ご検討ください。



最長10年の長期サポートを提供

- それぞれのバージョン毎に技術サポート7年、延長サポート3年の長期サポートを提供
- 2世代前までパッチをバックポート

バージョン	サポート提供開始	標準(7年)	延長(3年)*1	アップデート提供*2
3.0	2016年4月1日から	2023年4月1日まで	2026年4月1日まで	-
2.2	2014年5月15日から	2021年5月1日まで	2024年5月1日まで	-
2.0	2012年12月7日から	2019年12月1日まで	2022年12月1日まで	-
1.8	2010年2月1日から	2017年2月1日まで	2020年2月1日まで	2016年3月31日まで
1.6	2009年9月11日から	2016年9月1日まで	2019年9月1日まで	2014年5月14日まで

*1 別途ご相談ください。

*2 MIRACLE ZBXが対象となります。(コミュニティ版 Zabbixへの提供は行いません。)

安心のワンストップサポート(アプライアンス)



- アプライアンス製品はH/WからOS、クラスタウェア、監視ソフトに至るまで全てまとめてワンストップサポート
- お客様で問題の切り分けは必要なし
- H/Wの故障は技術者を派遣してオンサイトで対応

(例:MIRACLE ZBX8300の場合)

対象	Zabbix サポート	MIRACLE ZBX8300サポート
Hatohol	Hatoholはサポート外	<p>全てまとめて ワンストップサポート</p> <p>問題の切り分けは 必要なし!</p>
Zabbix	Zabbixサポート範囲内	
DB	DBの障害はZabbix サポート外	
クラスタ	クラスタの障害切り分けはお客様	
Linux	別途OSサポートは必要	
サーバ	HW障害は対象外	



迅速なサポートを可能にするためのツール

サポート支援ツール「mlzbxinfo」

- リモートのユーザ環境をサポート側で迅速に把握するためのツール
 - Zabbixが動作しているホストの以下の情報を取得
 - 各種ログ情報
 - ハードウェア情報
 - インストールされているパッケージ情報
 - MIRACLE ZBXの設定やログ情報
 - データベース情報
 - Historyデータ
- など

メールでは伝えにくい情報を一括で収集してサポートに送れるので、迅速な対応が可能となります。

※「MIRACLE ZBX サポートサービス」契約を締結していただけたお客様がご利用可能です。



MIRACLE ZBX サポートサービス 価格

サポートメニュー	MIRACLE ZBX アップデートサポート	MIRACLE ZBX サポートインシデント	MIRACLE ZBX サポートスタンダード	MIRACLE ZBX サポートプレミアム
税抜価格(年間)	100,000円	5件 400,000円 10件 700,000円	1,200,000円	応相談
サポート内容	修正版の入手および パッチなど更新情報の 案内	MIRACLE ZBX アップデートサポートの内容に加え、インストール方法・操作設定・機能案内、障害解析、ダンプ解析・ソースコード解析および修正版の提供		MIRACLE ZBXサポートスタンダードの内容に加え、カスタマイズした環境のサポートなどお客様に応じたサポート内容の提供
修正版の入手	サポートユーザー専用サイトへのアクセス権が付与され、アップデートや修正パッチ適用済のZabbixサーバ、エージェントのバイナリファイルをダウンロード可能			
サービス対象SW (*1)	MIRACLE ZBX 3.0 Zabbix 3.0 MIRACLE ZBX 2.2 Zabbix 2.2 MIRACLE ZBX 2.0 Zabbix 2.0	MIRACLE ZBX 3.0 Zabbix 3.0 MIRACLE ZBX 2.2 Zabbix 2.2 アプライアンスに含まれる関連SW(OS含む)	MIRACLE ZBX 3.0 Zabbix 3.0 MIRACLE ZBX 2.2 Zabbix 2.2 MIRACLE ZBX 2.0 Zabbix 2.0 アプライアンスに含まれる関連SW(OS含む)	
監視対象数制限	—	50台	無制限	無制限
問い合わせ件数	—	購入件数まで	無制限	無制限

※1 Zabbixにはミラクル・リナックス社独自の修正パッチは適用されません。



パートナー事例：CTCシステムマネジメント株式会社様

MIRACLE ZBXの高品質なサポートを活用したIT統合運用管理ソリューションを提供

<CTCシステムマネジメント(株)様>ご紹介

- ・伊藤忠テクノソリューションズ(株)グループ
- ・システム運用管理を中核としたITアウトソーシングサービスの提供



提携の背景

- ・商用の運用管理ソフトウェアからOSSへの流れ
⇒ Zabbix ベースのリーズナブルなIT統合運用管理ソリューション提供へ

提携の経緯

- ・ミラクルがZabbixへの取り組みが早かった
- ・技術的な安心感
- ・パートナーサポート体制が充実
- ・設計構築から一次サポートまでワンストップで提供する体制が構築可能

提携の効果

- ・お客様に高い技術力、素早いスピードと正確性をもったサービス提供を実現
- ・「クラウド導入運用サービスFor Microsoft Azure」の管理サービス基盤に採用することで競争力の高いサービスを提供できた



製品・サービスのご相談、当社についてのお問い合わせなど、
お気軽にご連絡ください。

ミラクル・リナックス株式会社



Tel : 03-6205-9502

Email : info@miraclelinux.com

URL : www.miraclelinux.com

Facebook www.fb.com/miraclelinux

:/

【無断転載を禁ず】

この文書はあくまでも参考資料であり、掲載されている情報は予告なしに変更されることがあります。ミラクル・リナックス株式会社(以下、ミラクル・リナックス)は本書の内容に関していかなる保証もいたしません。また、本書の内容に関連したいかなる損害についても責任を負いかねます。又、本資料の著作権は特に指定されている箇所を除いて、ミラクル・リナックスが有します。ミラクル・リナックスが著作権を有するコンテンツにつきましては、ミラクル・リナックスに対して無断で複製、改変、頒布などを行うことはできません。

MIRACLE LINUX の製品名、ロゴ、サービス名などは、ミラクル・リナックスが所有するか、使用権許諾を受けている商標もしくは登録商標です。その他、本文書に掲載されている他社の製品名、ロゴなどは、それぞれ該当する各社が所有する商標もしくは登録商標です。