

О компании и ее услугах

Сорокин Сергей Александрович
Директор, ООО "Заббикс" **ZABBIX**



ZABBIX Meeting Belarus

Компания Zabbix

О компании и ее услугах



ZABBIX Meeting Belarus

- Начало проекта - 1998. Компания основана в 2005
- 100% принадлежит резиденту ЕС
- Головной офис в Риге. Дочерние структуры в Токио, Нью-Йорке и Москве
- Более 75 высококвалифицированных разработчиков, инженеров, тестировщиков, консультантов, руководителей проектов ...

- Разработка лучшего решения по мониторингу
- Предоставление профессиональных услуг напрямую и через партнёров клиентам во всём мире

Клиенты

О компании и ее услугах



ZABBIX Meeting Belarus

**54 компании из списка
Fortune 500**

Клиенты Zabbix

ZABBIX



Клиенты Zabbix

ZABBIX



Техническая поддержка

О компании и ее услугах



ZABBIX Meeting Belarus

Профессиональные услуги

ZABBIX



Техническая поддержка – это:

ZABBIX

- Годовой контракт с чётко определённым уровнем качества сервиса и каналами предоставления услуг
- Цена зависит от количества Zabbix серверов и Zabbix прокси, используемых в инсталляции

- Отдельную учётную запись в системе Службы поддержки
- С зависимости от приобретённого уровня поддержки – прямой телефон Службы поддержки, адрес прямой электронной почты и имя персонального технического менеджера

Что видит клиент?

ZABBIX



Создать задачу

Добавление запроса на устранение неполадок или общую консультацию



Оптимизация производительности

Запланировать удаленную сессию оптимизации производительности в случае проблем с производительностью или стабильностью системы



Ревизия инфраструктуры

Попросить команду Zabbix провести аудит Вашей инсталляции в соответствии с нашими лучшими практиками



Обновление системы

Запланировать сеанс удаленного обновления, чтобы получить последнюю стабильную версию Zabbix



Предложить улучшение

Предложить новую функцию для рассмотрения в будущих выпусках



Обслуживание аккаунта

Запросить изменения в Вашем текущем списке контактов и уровне поддержки

Как зарегистрировать инцидент?

ZABBIX



Zabbix support / Enterprise Agreement

Create a support ticket

Raise this ticket on behalf of

☐ Sergey Sorokin

Summary

Short summary of the request

Priority *(optional)*

Trivial

Problem's impact on the instance

Description

Detailed description of the issue with instructions to reproduce it, if possible.

Attachment *(optional)*

 Drag and drop files, paste screenshots, or [browse](#)

Any additional files which may help identifying the problem

Просмотр всех инцидентов



Zabbix support

Запросы

Открытые запросы

Созданные мной

Любой тип запроса

Поиск запросов

Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	ERP-33	Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки	Enterprise Agreement (2nd level)	WAITING FOR CUSTOMER	Sergey Sorokin

Что внутри созданного инцидента?

ZABBIX



Zabbix support / Enterprise Agreement (2n... / ERP-33

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки

WAITING FOR SUPPORT



Прокомментировать запрос...



Подробнее Сегодня 01:45

Priority

Trivial

Initial research conducted

Данный инцидент открыт с целью показать, как инциденты обрабатываются в рамках технической поддержки

Zabbix version

4.0.3



Не уведомляйте меня



Поделиться



Решить эту проблему



Cancel request



Escalate this issue

Передано



Sergey Sorokin

Инициатор



Zabbix SIA



Zabbix support / Enterprise Agreement (2n... / ERP-33

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки

WAITING FOR CUSTOMER



Прокомментировать запрос...



Активность

Статус Вашего запроса изменён на **Waiting for Customer.** воскресенье 01:59 **ПОСЛЕДНИЙ**



Kaspars Mednis **воскресенье 01:59**

День добрый, Сергей!

Это ответ службы поддержки. Удачи в подготовке презентации :)

С уважением

Kaspars



Не уведомляйте меня



Поделиться



Решить эту проблему



Cancel request

Передано



Sergey Sorokin

Инициатор



Zabbix SIA

Подробнее **воскресенье 01:45**

Priority

Trivial

Initial research conducted

Данный инцидент открыт с целью показать, как инциденты обрабатываются в рамках технической поддержки

Zabbix version

4.0.3

Разные уровни для разных

ZABBIX

Silver	Gold	Platinum	Enterprise	Global I
Запросите предложение	Запросите предложение	Запросите предложение	Запросите предложение	Запросите предложение
Количество устройств и метрик Не ограничено	Количество устройств и метрик Не ограничено	Количество устройств и метрик Не ограничено	Количество устройств и метрик Не ограничено	Количество устройств и метрик Не ограничено
Количество инцидентов 8	Количество инцидентов Не ограничено	Количество инцидентов Не ограничено	Количество инцидентов Не ограничено	Количество инцидентов Не ограничено
Доступность поддержки 8 x 5	Доступность поддержки 8 x 5	Доступность поддержки 24 x 7	Доступность поддержки 24 x 7	Доступность поддержки 24 x 7
Гарантированное время ответа [?] 1 день	Гарантированное время ответа [?] 4 часа	Гарантированное время ответа [?] 4 часа	Гарантированное время ответа [?] 4 часа	Гарантированное время ответа [?] 2 часа
Реагирование в чрезвычайной ситуации Нет	Реагирование в чрезвычайной ситуации Нет	Реагирование в чрезвычайной ситуации 90 минут	Реагирование в чрезвычайной ситуации 90 минут	Реагирование в чрезвычайной ситуации 60 минут
Количество контактов [?] 1	Количество контактов [?] 2	Количество контактов [?] 3	Количество контактов [?] 7	Количество контактов [?] 20
Поддержка серверов Zabbix [?] Рассчитывается по количеству серверов	Поддержка серверов Zabbix [?] Рассчитывается по количеству серверов	Поддержка серверов Zabbix [?] Рассчитывается по количеству серверов	Поддержка серверов Zabbix [?] Не ограничено	Поддержка серверов Zabbix [?] Не ограничено
Поддержка Zabbix Proxy [?] Нет	Поддержка Zabbix Proxy [?] Рассчитывается по количеству прокси	Поддержка Zabbix Proxy [?] Рассчитывается по количеству прокси	Поддержка Zabbix Proxy [?] Не ограничено	Поддержка Zabbix Proxy [?] Не ограничено
Количество юридических лиц [?] 1	Количество юридических лиц [?] 1	Количество юридических лиц [?] 1	Количество юридических лиц [?] 1	Количество юридических лиц [?] 5

Стоимость технической поддержки



Best value

Enterprise

Запросите предложение

Количество устройств и метрик

Не ограничено

Количество инцидентов

Не ограничено

Доступность поддержки

24 x 7

Гарантированное время
ответа

4 часа

Реагирование в чрезвычайной
ситуации

90 минут

Количество контактов

7

Поддержка серверов Zabbix

Не ограничено

Поддержка Zabbix Proxy

Не ограничено

Количество
юридических лиц

1

Удаленное устранение
неполадок



Оптимизация производительности



Предкомпилированные агенты Zabbix для нестандартных
платформ



Аудит инсталляции



Назначенный аккаунт-менеджер



Выполнение перехода на последнюю версию командой Zabbix



Ежемесячные собрания с обсуждением результатов



Выезд к клиенту



Онлайн тренинг ZCU



Профессиональный курс обучения в офисе клиента



Тренинг ZCE в офисе клиента

Работа команд интеграции и разработки

Билеты Zabbix Summit

3,690,000 ₺
в год

Стоимость технической поддержки

ZABBIX

690,000 ₺ в год

Platinum

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

3

Доступность поддержки (ч x д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

*

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Удаленное устранение неполадок [?]

Распределенный мониторинг с Zabbix прокси [?]

Экстренная реакция в течении 90 минут

Оптимизация производительности [?]

Предкомпилированное ПО в соответствии с запросом

Стоимость технической поддержки

ZABVIX

360,000 ₺ в год

Gold

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

2

Доступность поддержки (ч x д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

*

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Удаленное устранение неполадок [?]

Важные факторы:

- Зарплата специалистов, работающих с Zabbix
- Среднее время решения проблем
- На сколько критичен мониторинг для бизнеса клиента
- Сложность вашего проекта

Если вам кажется, что цена высокая,
посоветуйтесь со своим начальником
или представителем бизнеса в вашей
компании

Объявляя конкурс на покупку услуг Zabbix, в требованиях указывайте:

- Наличие статуса Zabbix партнёра у поставщика
- Подтверждение, что Zabbix будет вовлечён в процесс предоставления поддержки

Обучение

О компании и ее услугах



ZABBIX Meeting Belarus

- Курсы и экзамены, разработанные командой Zabbix и предоставляемые сертифицированными тренерами Zabbix
- Доступны в режиме он-лайн и в личном присутствии тренера
- Публичные, приглашённые (3+ студента) и закрытые (специальная цена)

- Обучение проводится на русском языке
- Обучающие материалы на русском языке
- Вопросы экзаменов на русском языке

Стандартные курсы

ZABBIX

ZCU	ZCS	ZCP	ZCE
Zabbix сертифицированный пользователь	Zabbix сертифицированный специалист	Zabbix сертифицированный профессионал	Zabbix сертифицированный эксперт
1 день	3 дня	2 дня	3 дня
Требования Отсутствуют	Требования Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем	Требования Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист	Требования Экзамен Zabbix сертифицированный профессионал
29,700 ₺	89,400 ₺	79,200 ₺	99,000 ₺

Комплект
156,000 ₺

Цены указаны с НДС

ZCSU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
специалист

1 день

Требования

Сертификат Zabbix
сертифицированный
специалист 2.2 и выше

34,800 ₺

ZCPU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
профессионал

1 день

Требования

Сертификат Zabbix
сертифицированный
профессионал 2.2 и выше

34,800 ₺

ZCUE	ZCSE	ZCPE
Экзамен Zabbix сертифицированный пользователь	Экзамен Zabbix сертифицированный специалист	Экзамен Zabbix сертифицированный профессионал
30 минут	60 минут	75 минут
Требования Отсутствуют	Требования Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем	Требования Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист
3,000 ₺	19,700 ₺	19,700 ₺

Следующие сессии

ZABBIX

Санкт-Петербург, Россия Zabbix Эдгар Ахметшин	Русский	Сертифицированный специалист	3 - 5 Фев, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	6 - 7 Фев, 2020	Записаться
Yekaterinburg, Russia Zabbix Элина Кузюткина	Русский	Сертифицированный специалист	2 - 4 Мар, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	5 - 6 Мар, 2020	Записаться
Москва, Россия Zabbix Элина Кузюткина	Русский	Сертифицированный специалист	2 - 4 Мар, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	5 - 6 Мар, 2020	Записаться
Москва, Россия Zabbix Алексей Пустовалов	Русский	Сертифицированный специалист	30 Мар - 1 Апр, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	2 - 3 Апр, 2020	Записаться
Москва, Россия Zabbix Элина Кузюткина	Русский	Сертифицированный эксперт	6 - 8 Апр, 2020	Записаться
Novosibirsk, Russia Zabbix Алексей Пустовалов	Русский	Сертифицированный специалист	13 - 15 Апр, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	16 - 17 Апр, 2020	Записаться
Москва, Россия Zabbix Алексей Пустовалов	Русский	Сертифицированный специалист	18 - 20 Май, 2020	Записаться
		Сертифицированный профессионал	21 - 22 Май, 2020	Записаться

Решение «под ключ»

О компании и ее услугах



ZABBIX Meeting Belarus

Что такое Решение «под ключ»?

ZABBIX

- Установка и конфигурация Zabbix в соответствии со спецификациями клиента
- Цена зависит от сложности устройств и программ, которые нужно мониторить, однородности среды и требований к интеграции и визуализации

Что получает клиент?

ZABBIX

- Решение, сделанное с учётом лучших практик и накопленного опыта
- Гарантию поставки решения в оговоренные сроки
- Скидку на услуги Технической поддержки

Спасибо!

Сорокин Сергей Александрович
Директор, ООО "Заббикс" **ZABBIX**



ZABBIX Meeting Belarus