

Профессиональные услуги



Техническая поддержка

Получайте технические рекомендации

Получайте мгновенный доступ к команде Zabbix для гарантированной профессиональной поддержки 24х7

Профессиональное обучение

Приобретайте знания

Профессиональное 5-ти дневное обучение для решения всех Ваших Zabbix задач, на многих локальных языках

Обновление

Используйте последнюю версию

Устраните риски и минимизируйте время простоя системы путем

обновления при помощи команды

Консалтинг

Пообщайтесь с экспертами

Получайте максимальную пользу от рекомендаций экспертов, основанных на практическом опыте и знаниях, по всем вопросам, связанным с Zabbix





Решения «под ключ»

Подойдите профессионально к

Закажите установку и настройку Zabbix в соответствии с Вашими характерными требованиями









Создание шаблонов

Адаптируйте мониторинг

Начните мониторинг Ваших конкретных устройств, систем, приложений или сервисов без лишних усилий







Услуги разработки

Zabbix

Расширьте возможности Zabbix

Задействуйте команду Zabbix в реализации дополнительных возможностей для решения ваших задач бизнеса

Удалённое решение проблем

Решайте проблемы в кратчайшие сроки

Устраните любые возникшие проблемы в течение нескольких часов, а не дней или недель. Исправьте систему точно и безопасно

Услуги интеграции

Усовершенствуйте Ваш рабочий процесс

Синхронизируйте Zabbix с Вашей системой задач, сервисным центром или любым другим используемым инструментом



Техническая поддержка - это:



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

Что получает клиент



- 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?





Создать задачу

Добавление запроса на устранение неполадок или общую консультацию



Оптимизация производительности

Запланировать удаленную сессию оптимизации производительность 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 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

Откры	ітые запросі	ы ▼ Созданные мной ▼	Любой тип запроса ▼	Поиск запросов	Q
Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
2	ERP-33	Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки	Enterprise Agreement (2nd level)	WAITING FOR CUSTOMER	Sergey Sorokin

1-1 из 1

Что внутри созданного инцидента?





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

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки waiting for support



Прокомментировать запрос...

0

Не уведомляйте меня





Cancel request

Escalate this issue

Передано

Sergey Sorokin Инициатор

Zabbix SIA

Подробно 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

Ответ получен!





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

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки waiting for customer

	Прокомментировать запрос					
Акти	АКТИВНОСТЬ					
Стат	ус 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					
	Подробно 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					

• Не уведомляйте меня

Поделиться

Решить эту проблему

Cancel request

Передано

Sergey Sorokin Инициатор

Zabbix SIA

Разные уровни для разных потребностей



Bronze

Запросите предложение

Количество инцидентов

4

Количество контактов

1

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

2 дня

Поддержка по телефону

Нет

Silver

Запросите предложение

Количество инцидентов

8

Количество контактов

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

1 день

Поддержка по телефону

Да

Gold

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов

2

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Platinum

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов

3

Доступность поддержки (ч х д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Enterprise

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов

7

Доступность поддержки (ч х д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Стоимость технической поддержки



Gold

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

360,000 ₽ в год

Удаленное устранение неполадок

Распределенный мониторинг с Zabbix прокси



Стоимость технической поддержки



Platinum

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов

3

Доступность поддержки (ч х д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 yaca

Поддержка по телефону

Да

690,000 ₽ в год

Удаленное устранение неполадок

Распределенный мониторинг с Zabbix прокси

Экстренная реакция в течении 90 минут

Оптимизация производительности

Предкомпилированное ПО в соответствии с запросом

Высокая ли это цена?



Важные факторы:

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

Важное замечание!



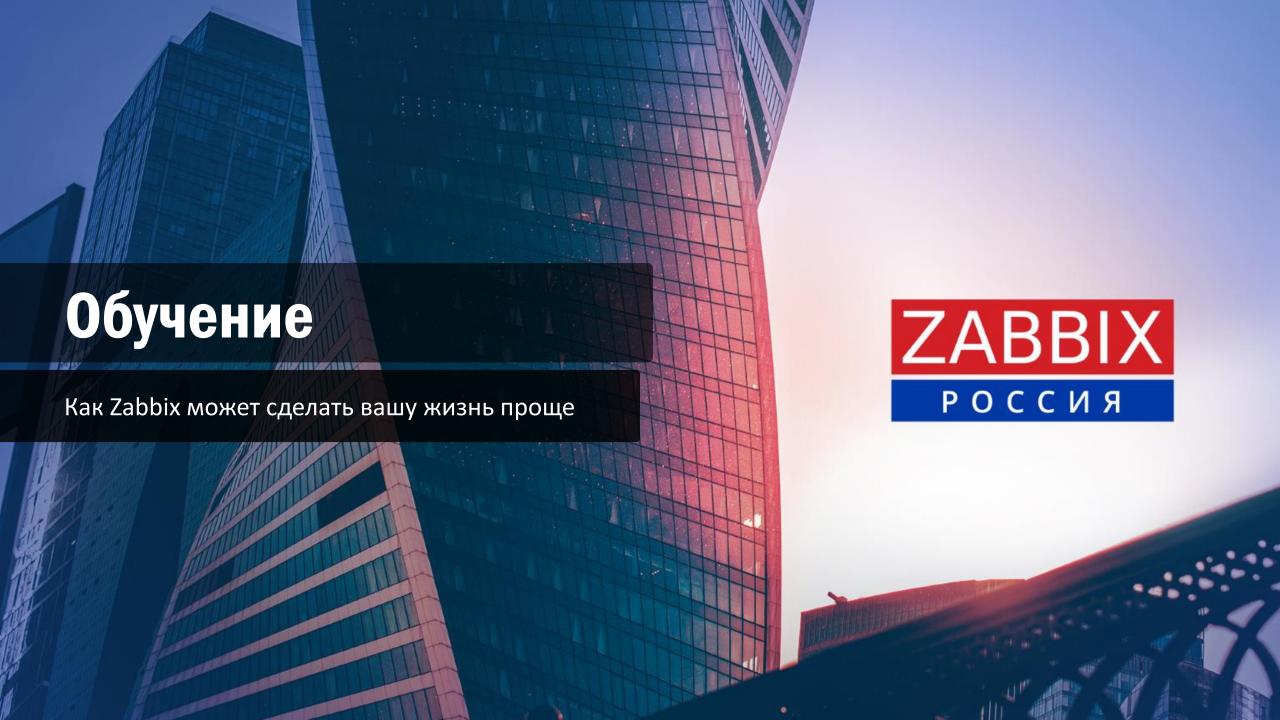
Если вам кажется, что цена высокая, посоветуйтесь со своим начальником или представителем бизнеса в вашей компании

Не менее важное замечание!



Объявляя конкурс на покупку услуг Zabbix, в требованиях указывайте:

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



Что такое профессиональное обучение?



- 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)

Закрытое обучение







Локализация для России



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

Стандартные курсы



ZCU

Zabbix сертифицированный пользователь

1 день

Требования Отсутствуют

24,500 ₽

ZCS

Zabbix сертифицированный специалист

3 дня

Требования

Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем

69,000 ₽

ZCP

Zabbix сертифицированный профессионал

2 дня

Требования

Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист

59,000 ₽

ZCE

Zabbix сертифицированный эксперт

3 дня

Требования

Экзамен Zabbix сертифицированный профессионал

79,000 ₽

Комплект

119,000 ₽

Курсы обновления



ZCSU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
специалист

1 день

Требования

Сертификат Zabbix сертифицированный специалист 2.2 и выше

29,000 ₽

ZCPU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
профессионал

1 день

Требования

Сертификат Zabbix сертифицированный профессионал 2.2 и выше

29,000 ₽

Экзамены



ZCUE

Экзамен
Zabbix
сертифицированный
пользователь

30 минут

Требования

Отсутствуют

3,000 ₽

ZCSE

Экзамен
Zabbix
сертифицированный
специалист

60 минут

Требования

Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем

17,500 ₽

ZCPE

Экзамен
Zabbix
сертифицированный
профессионал

75 минут

Требования

Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист

17,500 [₽]

Следующие сессии



25-29 марта	Москва	Специалист + профессионал
10-12 апреля	Москва	Сертифицированный эксперт
22-26 апреля	Москва	Специалист + профессионал
20-24 мая	Екатеринбург	Специалист + профессионал
24-28 июня	Москва	Специалист + профессионал
12-12 июля	Петербург	Сертифицированный эксперт
22-26 июля	Новосибирск	Специалист + профессионал
19-23 августа	Петербург	Специалист + профессионал
11-13 сентября	Москва	Сертифицированный эксперт

Немного статистики



Доступны на

12

ЯЗЫКАХ

Пройдут в

38

CTPAHAX

Запланировано

158

ПУБЛИЧНЫХ СЕССИЙ

Команда из

36

TPEHEPOB



Что такое Услуга разработки?



- Расширение функционала Zabbix в соответствии с требованиями клиента
- Цена зависит от «привлекательности» функционала для всех пользователей Zabbix и сложности разработки

Что получает клиент?



- Новый функционал, отвечающий требованиям клиента и доступный из коробки
- Официальная поддержка функционала и совместимость/поддержка в новых версиях



Что такое Решение «под ключ»?



- Инсталляция 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?



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

