

# Zabbix プロダクトサポート規定 ソフトウェア版

2025 年 11 月版

## 1. 概要

本サポートは、Zabbix LLC(ラトビア共和国)および、その日本法人である Zabbix Japan LLC(以下、共に Zabbix 社)により開発、およびサポートを提供されるソフトウェアである Zabbix 監視ソリューション(以下、Zabbix)に対して適用されます。本サポートは上記より提供される正規のプログラムであり、提供されるプログラム・ドキュメントおよび株式会社アシスト(以下、アシスト)の規定する適切なハードウェア、オペレーティング・システム構成で改変されずに実行されており、別に記載するサポート対象のリリース・バージョンにおいて実証可能な問題(お客様環境で発生したものを含む)に対して提供されます。

## 2. 契約

特定された 1 台のサーバーに導入されたプロダクトに対する契約となります。

Zabbix は管理マネージャに相当する Zabbix サーバー(プロキシ機能を含む)および監視対象環境へ導入する Zabbix エージェントに大別されますが、契約は、当該プロダクトの内、管理マネージャとなる Zabbix サーバーを導入したコンピューターシステムの「サーバー」を対象とします。「サーバー」とは、物理的なコンピューターもしくは、物理的なコンピューターを論理的に区別したコンピューターいわゆる仮想サーバーを意味します。すなわち、物理サーバー、仮想サーバーであっても、1つのサーバーとして契約の単位とします。

アシストは、サポート対象となる Zabbix サーバーの IP アドレスおよびホスト名を管理します。

また、Zabbix サーバーの配下に、Zabbix プロキシがある場合は、Zabbix プロキシに対する契約も必要となります。

※Zabbix アプライアンス製品のサポート規定については、別紙「Zabbix プロダクトサポート規定アプライアンス版」をご参照ください。

## 3. サポートメニュー

「エントリ」および「スタンダード」の 2 種類のサポートメニューを提供します。

サポート内容 / サポートメニュー	エントリ	スタンダード
インストールに関する問い合わせ	△	○
操作方法に関する問い合わせ	△	○
弊社ナレッジを利用した回答	△	○
Zabbix 社へのエスカレーション	△	○
障害対応・トラブルシューティング	△	○
不具合時の Zabbix 社へのパッチ提供の要求	△	○
Zabbix プロキシによる分散監視 (オプション)	△	○

○…インシデント数無制限で対応します。

△…年間 8 件までの対応となります。

### 3.1 「スタンダード」メニューについて

Zabbix 社サポートサービス「ゴールド」の再販契約となります。  
従って特に示さない限り、サポート内容、レベル等はこれに準じます。  
契約期間は 1 年です。

### 3.2 「エントリ」メニューについて

Zabbix 社サポートサービス「シルバー」の再販契約となります。  
従って特に示さない限り、サポート内容、レベル等はこれに準じます。  
契約期間は 1 年です。お問い合わせは 8 インシデントまでとなります。  
お問い合わせに対する初回回答時に消費インシデント数をお客様に連絡します。  
1 回のお問い合わせに複数の質問が含まれている場合、それぞれに対してインシデントを消費します。インシデントの対象については、機能についての仕様レベルのご質問、バグの修正依頼、それぞれ同様に 1 インシデントを消費します。  
契約期間内に消費されなかったインシデントは失効します。  
また、エントリの契約が複数ある場合も、インシデントの管理はサーバー単位となります。(例えば 2 つのエントリ契約がある場合、合計 16 インシデントではなくサーバー毎に 8 インシデントとなります。)

※Zabbix プロキシを利用している環境の場合、Zabbix サーバーのエントリ契約と合わせて全体で 8 インシデントまでのお問い合わせが可能です。  
Zabbix プロキシの追加により、インシデント件数の追加は行われません。

### 3.3 サポート内容

Zabbix について以下の内容に関するサポートを行います。

#### 3.3.1. インストールに関する問い合わせ

Zabbix サーバーおよび Zabbix エージェントの導入およびインストールパラメータ、バージョンアップに関するお問い合わせにお答えします。  
ただし、バージョンアップにつきましては弊社サポートバージョン間を対象とします。

#### 3.3.2. 操作方法に関する問い合わせ

マニュアルレベルの操作、監視項目等の実装パラメータの設定方法、運用時の操作手順などに関するお問い合わせにお答えします。

#### 3.3.3. 弊社ナレッジを利用した回答

弊社構築、操作、TIPS などのナレッジ情報を元に、お客様からのお問い合わせにお答えします。

#### 3.3.4. Zabbix 社へのエスカレーション

弊社ナレッジにてご回答が困難な場合に、Zabbix 社への問い合わせエスカレーションを行い、調査を連携します。この場合、必要に応じてソースレベルでの問題の事象・原因を解析し、仕様であるか不具合などの問題であるかの回答を行います。

### **3.3.5. 障害対応・トラブルシューティング**

お客様の本番環境でサポート契約を締結しているプロダクトが使用できない場合、または、大きな影響を受けて業務を継続できない場合、その状態を復旧するための支援(ログの解析、再現検証、原因調査、改善策の提示)を行います。

### **3.3.6. 不具合時の Zabbix 社へのパッチ提供の要求**

主に 3.3.4 および 3.3.5 において、対象のシステムで発生した障害が、サポート対象のソフトウェアが原因であることが判明した場合かつ、ソフトウェアの修正でしか対応できない場合、Zabbix 社と協議の上、可能な限りソフトウェア本体の修正を行います。

ただし、3.3.4 および 3.3.5 において改善策(復旧方法、回避方法)を優先とします。

## **3.4 Zabbix Enterprise カスタマーポータルについて**

Zabbix Enterprise カスタマーポータルはアップデート情報、ナレッジベース、関連ツール、最新ニュース等をご提供するサイトです。(Zabbix のお問い合わせ窓口ではございません。)

登録可能なユーザ数は「エントリ」の場合は 1 名、「スタンダード」の場合は 2 名となります。

## 4. サポート範囲

### 4.1 対応バージョン

以下のバージョンをサポート対象とします。

・Zabbix4.0、5.0、6.0、7.0(4.0以降の LTS リリース)

※2.2 は 2019 年 8 月、3.0 は 2021 年 2 月にサポートが終了しました。

※4.0 は 2023 年 10 月にリミテッドサポート期間が終了しました。

※ポイントリリース(二桁目が 2 か 4 のバージョン)はサポート対象外となります。

※Zabbix LTS リリース

Zabbix LTS リリースのバージョンは、Zabbix サポートをご契約のお客様向けに標準で 5 年間サポートされます。

(3 年間のフルサポートと 2 年間のリミテッドサポート)。

### 4.2 サポート期間

Zabbix 社のポリシーに準じ、各サポート期間では以下を提供します。

LTS リリース	リリース日	フルサポート 終了日	リミテッドサポート 終了日	延長サポート 終了日
Zabbix 2.2 LTS ※EOS	2013 年 11 月	2017 年 8 月	2019 年 8 月	
Zabbix 3.0 LTS ※EOS	2016 年 2 月	2019 年 2 月	2021 年 2 月	
Zabbix 4.0 LTS	2018 年 10 月	2021 年 10 月	2023 年 10 月	2025 年 10 月
Zabbix 5.0 LTS	2020 年 5 月	2023 年 5 月	2025 年 5 月	2027 年 5 月
Zabbix 6.0 LTS	2022 年 2 月	2025 年 2 月	2027 年 2 月	2029 年 2 月
Zabbix 7.0 LTS	2024 年 6 月	2027 年 6 月	2029 年 6 月	2031 年 6 月

※上記のサポート期間は 2025 年 11 月時点の情報です。最新情報は Zabbix 社のサイトをご確認ください。

※リミテッドサポート期間が終了すると深刻度の高いバグの修正、セキュリティフィックスを含む

アップデートは行なわれないため、リミテッドサポート期間終了後は最新版へのアップグレードを強くお勧めいたします。

#### 4.2.1 フルサポート

- ・インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- ・問題の原因調査/分析
- ・すべてのレベルのバグフィックス
- ・機能改善要望への対応

#### 4.2.2 リミテッドサポート

- ・インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- ・問題の原因調査/分析
- ・深刻度の高いバグの修正
- ・セキュリティフィックス

#### 4.2.3 延長サポート

- ・インストール方法、使用方法、設定方法に関するお問い合わせの回答
- ・問題の原因調査/分析

### 4.3 サポート対応プラットフォームおよび管理データベース

以下の環境で動作する Zabbix をサポート対象とします。なお、記載がある場合にも、各ベンダの OS 保守提供期間を超えてサポートは行いません。

※Zabbix プロキシのサポート対応プラットフォームおよび管理データベースは、Zabbix サーバーと同一です。

#### ・Zabbix サーバー 4.0 の サポート対応 OS

Red Hat Enterprise Linux 7.x

Cent OS 7.x

※全て x86\_64 のみ

#### ・管理データベース (Zabbix 4.0)

MySQL、MariaDB、PostgreSQL

※データベース自体のサポートは含まれていません。

※各データベースの対応バージョンについては以下マニュアルをご確認ください。

<https://www.zabbix.com/documentation/4.0/en/manual/installation/requirements>

#### ・Zabbix サーバー 5.0 の サポート対応 OS

Red Hat Enterprise Linux 8.x

※全て x86\_64 のみ

※5.0 より GUI 接続時の利用ブラウザとして IE11 が対象外となります。

#### ・管理データベース (Zabbix 5.0)

MySQL、MariaDB、PostgreSQL

※データベース自体のサポートは含まれていません。

※各データベースの対応バージョンについては以下マニュアルをご確認ください。

<https://www.zabbix.com/documentation/5.0/en/manual/installation/requirements>

#### ・Zabbix サーバー 6.0 の サポート対応 OS

Red Hat Enterprise Linux 8.x

Red Hat Enterprise Linux 9.x

Oracle Linux 8.x

Oracle Linux 9.x

Amazon Linux 2 (x86\_64 のみ)

AlmaLinux 9.x (x86\_64 のみ)

Rocky Linux 9.x (x86\_64 のみ)

※全て x86\_64 のみ

#### ・管理データベース (Zabbix 6.0)

MySQL、MariaDB、PostgreSQL

※データベース自体のサポートは含まれていません。

※各データベースの対応バージョンについては以下マニュアルをご確認ください。

<https://www.zabbix.com/documentation/6.0/en/manual/installation/requirements>

## ・Zabbix サーバー 7.0 の サポート対応 OS

Red Hat Enterprise Linux 8.x

Red Hat Enterprise Linux 9.x

Oracle Linux 8.x

Oracle Linux 9.x

Amazon Linux 2023 ※AmazonLinux2023 は一部のカスタマーポータルパッケージは未リリースの場合があります。  
詳細は別途お問い合わせください。また、IPMI 監視機能は利用できません。

AlmaLinux 9.x

Rocky Linux 9.x

※全て x86\_64 のみ

## ・管理データベース (Zabbix 7.0)

MySQL、MariaDB、PostgreSQL

※データベース自体のサポートは含まれていません。

※各データベースの対応バージョンについては以下マニュアルをご確認ください。

<https://www.zabbix.com/documentation/7.0/en/manual/installation/requirements>

## ・Zabbix エージェント

Windows 2016 以降

Red Hat Enterprise Linux 7.0 以降

Amazon Linux 2 (x86\_64 のみ)

Amazon Linux 2023 (x86\_64 のみ)

AlmaLinux 9.x 以降 (x86\_64 のみ)

Rocky Linux 9.x 以降 (x86\_64 のみ)

Oracle Linux 7 以降

Solaris (SPARC のみ)

HP-UX

AIX

※商用 UNIX のサポート対応バージョンについては別途お問い合わせください。

※記載がある場合にも、各ベンダの OS 保守提供期間を超えてサポートは行いません。

※Oracle Linux、AlmaLinux、Rocky Linux 環境のサポートは各 OS と

Red Hat Enterprise Linux 間にてバイナリ互換がある前提で行います。

※Oracle Linux、AlmaLinux、Rocky Linux と Red Hat Enterprise Linux 間の非互換事項は

サポート対象外です。非互換が原因となる不具合が発生した場合、Zabbix 側での対応は行われません。

※監視対象機器の Oracle Linux への Zabbix Agent 導入の可否は機器側にお問い合わせください。

#### 4.4 サポート対象外事項

以下の機能、および構成については、サポート対象外となります。

- ・Zabbix 社提供のハードウェアアプライアンス、仮想アプライアンス
- ・他ベンダによるカスタマイズが施された機能・モジュール・スクリプトに関する事項
- ・お客様にて作成した機能・モジュール・スクリプトに関する事項
- ・API を利用してお客様にて作成した機能、モジュール・スクリプトに関する事項
- ・Active-Standby 構成におけるクラスタソフトに関する設定及び問題発生時の対応  
※Active-Standby 構成についてはシングル構成と同様の環境という前提でサポートを行います。
- ・SNMP 関連 のサードパーティ機能 (snmptrapd/snmpd) に関する事項
- ・Zabbix の前提パッケージ内のサードパーティ機能 (httpd/ Nginx など) に関する事項
- ・ソースコード変更によるカスタマイズに関する事項
- ・保守契約の無い Zabbix 環境に関する事項

#### 4.5 サポート制限事項

サポートによるご回答が難しい場合のある事項は、以下の通りとなります。

- ・パフォーマンスチューニングに関する事項

#### 4.6 障害時の切り分け事項

障害内容が Zabbix ソフトウェアの機能、構成を逸する場合、以下の切り分けまでをサポート対応範囲とします。

- ・OS 及び監視対象機器 (NW 機器やアプライアンスなど) に関する問題
- ・管理データベースに関する問題※
- ・メール送信に関する問題
- ・アクション機能、外部スクリプト、ユーザーパラメータ、system.run キーにより実行されたお客様作成のスクリプト
- ・Zabbix エージェントを利用しない監視対象に関する問題  
例: DB (ODBC)、JMX、SNMP、SSH、Telnet 他  
※ただし、弊社の DB サポートサービス締結時には、この限りではありません。

#### 4.7 弊社構築外の Zabbix のサポート方針について

既に構築済み、もしくは構築予定の Zabbix システムにおいて、構築時に弊社とのサポート契約を未締結の環境について、以下をサポート契約の前提とします。

- ・弊社サポート対象 Zabbix バージョン、サポート対応プラットフォーム、管理データベースの構成であること
- ・利用環境および利用機能の事前ヒアリングが実施済みであること

## 5. 受付および対応時間

### 5.1 受付方法

WEB およびお電話にて本サポートのお問い合わせを受け付けます。

WEB サポートシステムでは過去のお問い合わせ履歴が参照できます。

また、当社プロダクトサポート対象の複数の製品、サポート ID の問い合わせを同時に管理して頂けます。

WEB: WEB サポートシステムをご利用いただくためには、アカウントの作成が必要です。

アカウントについての説明や登録手順については以下の URL をご参照ください。

<https://www.ashisuto.co.jp/support/awsc2/#firstuse>

TEL: 0120-297-274

お電話によるお問い合わせは緊急時のみの受け付けとなります。

※緊急時とは、以下のような事象の発生によりお客様の業務やビジネスに多大な影響を及ぼし、業務を継続できない場合です。

- ・データ破壊
- ・重要な機能が動作しないために業務が継続できない
- ・システムのハング状態が続いているために応答に重大な遅延が発生する
- ・システムが破壊される、何度か再起動した後も破壊された状態が継続する

### 5.2 受付時間・対応時間

「エントリ」および「スタンダード」共に以下の時間となります。

月曜日から金曜日（土日、祝祭日、年末年始など弊社特別営業休業日を除く）

9:00-17:00（12:00~13:00除く）

※お問い合わせは24時間受け付けておりますが、上記時間外に受け付けた質問の回答は翌営業日以降とさせていただきます。

16:00以降に頂いたお問い合わせは翌営業日の対応になる場合があります。

以上