

# Zabbix プロダクトサポート規定 アプライアンス版

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 Zabbix Enterprise Appliance 関連製品・サービス(以下、Zabbix アプライアンス)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 Zabbix ハードウェアアプライアンスおよび Zabbix 仮想アプライアンスであり、提供される Zabbix ハードウェアアプライアンス・Zabbix 仮想アプライアンス・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せん。

## 2. 契約

特定された 1 台の Zabbix ハードウェアアプライアンスまたは Zabbix 仮想アプライアンスに対する契約となります。Zabbix アプライアンスは管理マネージャに相当する Zabbix サーバアプライアンス(Zabbix プロキシアプライアンスを含む)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 サーバアプライアンスを導入したコンピュータシステムの「サーバ」を対象とします。「サーバ」とは、物理的なコンピュータもしくは、物理的なコンピュータを論理的に区分けしたコンピュータいわゆる仮想サーバを意味します。すなわち、物理サーバ、仮想サーバであっても、1つのサーバ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 サーバアプライアンスの IP アドレスおよびホスト名を管理します。また、Zabbix サーバアプライアンスの配下に、Zabbix プロキシアプライアンスがある場合は、Zabbix プロキシアプライアンスに対する契約も必要となります。

本サポート契約の Zabbix アプライアンス利用規定は、Zabbix 社より納品時に提供される以下製品規定・使用権許諾に準じます。

- ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZS)
- ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZP)

本規定に定められていない事項については、別途両社協議の上方針を決定することとします。

### 3. サポートメニュー

「エントリ for アプライアンス」および「スタンダード for アプライアンス」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 プロキシアプライアンスによる分散監視 (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 for アプライアンス」メニューについて

Zabbix 社サポートサービス「ゴールド for アプライアンス」および「ゴールド for プロキシアプライアンス」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 for アプライアンス」メニューについて

Zabbix 社サポートサービス「シルバー for アプライアンス」および「シルバー for プロキシアプライアンス」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 for アプライアンスの契約が複数ある場合も、インシデントの管理はサーバ単位となります。(例えば 2 つのエントリ for アプライアンス契約がある場合、合計 16 インシデントではなくサーバ毎に 8 インシデントとなります。)

※Zabbix プロキシアプライアンスを利用している環境の場合、Zabbix サーバアプライアンスのエントリ for アプライアンス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 プロキシアプライアンスの追加により、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 アプライアンス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. ファームウェア適用およびエージェント導入に関する問い合わせ

Zabbix サーバアプライアンスのファームウェア適用、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もしくは Zabbix ハードウェアアプライアンスのセンドバック対応が必要な場合に、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 for アプライアンス」の場合は 1 名、「スタンダード for アプライアンス」の場合は 2 名となります。

## 4. サポート範囲

### 4.1 Zabbix アプライアンス対応機種

以下の機種をサポート対象とします。

- ・Zabbix ハードウェアアプライアンス  
Zabbix Enterprise Appliance ZS シリーズ  
Zabbix Enterprise Appliance ZP シリーズ
- ・Zabbix 仮想アプライアンス  
Zabbix Enterprise Appliance ZS-V シリーズ  
Zabbix Enterprise Appliance ZP-V シリーズ

※Zabbix ハードウェアアプライアンスおよび Zabbix 仮想アプライアンスに導入された Zabbix ソフトウェアの対応バージョンおよびサポート期間は本規定「4.2 Zabbix ハードウェアアプライアンス修理受付期間およびソフトウェアサポート期間」に記載の通りとします。

### 4.2 Zabbix ハードウェアアプライアンス修理受付期間およびソフトウェアサポート期間

Zabbix 社のポリシーに準じ、以下を提供します。

- ・Zabbix ハードウェアアプライアンス  
修理受付期間は、出荷日から 5 年間となります。具体的な期間についてはご契約時に弊社から送付するサポート証書をご確認ください。  
詳細については、以下 Zabbix 社より納品時に提供される製品規定・使用権許諾内の「製品保証規定」および「製品修理規定」をご参照ください。
  - ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZS)
  - ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZP)
- ・Zabbix ソフトウェア (Zabbix サーバ / Zabbix プロキシ / Zabbix エージェント)

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

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 仮想アプライアンスサーバのサポート対応仮想基盤

VMware vSphere  
Oracle VirtualBox

##### ・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。

- ・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)に関する事項
- ・Zabbix アプライアンス内のサードパーティ機能 ( Nginx / rsyslog / tftp / snmp 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 アプライアンスの機能、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。

- ・ハードウェアに関する問題
- ・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

#### 4.7 弊社構築外の Zabbix アプライアンス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 アプライアンス対応バージョン、サポート対応プラットフォームの構成であること
- ・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

#### 4.8 Zabbix ハードウェアアプライアンスのセンドバック対応について

Zabbix ハードウェアアプライアンスにおいて修理対応が発生する場合、当社サポートセンターより Zabbix 社への問い合わせエスカレーションを行い、センドバックの可否を判断します。詳細については、以下 Zabbix 社より納品時に提供される製品規定・使用権許諾内の「製品保証規定」および「製品修理規定」をご参照ください。

- ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZS)
- ・Zabbix Enterprise Appliance 製品規定・使用権許諾契約(ZP)

センドバックを行う場合は、上記規約に加え、以下の重要事項について確認/同意いただきます。

- ・修理期間中、Zabbix ハードウェアアプライアンスを利用した監視が停止します。
- ・修理完了機器のお届けにつきましては、最短で 1 週間程度のお時間を頂きます。  
なお、機器の故障状況により、上記期間は変動する場合がございます。
- ・調査の結果、消耗部品や寿命部品の交換が必要と判断された場合、別途有償での交換対応となります。
- ・修理時、Zabbix の設定データや監視データが削除される場合があります。  
Zabbix アプライアンス内のデータの保護はお客様の責任範囲となります。  
Zabbix ハードウェアアプライアンスのセンドバック前に、事前にバックアップを取得いただくようお願い申し上げます。
- ・センドバック時の送料はお客様にご負担いただきます。  
なお、Zabbix 社からお客様への返送時の送料につきましては Zabbix 社負担となります。

#### 4.9 Zabbix アプライアンスのセキュリティ対策について

Zabbix アプライアンスをセキュアにお使いいただくため、定期的なファームウェアアップデートを行うようにしてください。ファームウェアアップデートには OS や Zabbix ソフトウェアに対するセキュリティ対策が含まれております。その他のセキュリティ対策についてはお客様の責任範囲となります。

## 5. サポート受付/対応時間および Zabbix ハードウェアアプライアンスのセンドバック送付先

### 5.1 サポート受付方法

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 サポート受付時間・対応時間

「エントリー for アプライアンス」および「スタンダード for アプライアンス」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。

### 5.3 Zabbix ハードウェアアプライアンスセンドバック送付先

センドバックにおける重要事項を確認/同意の上、以下に Zabbix ハードウェアアプライアンスを送付してください。

センドバック時の送料はお客様にご負担いただきます。

なお、Zabbix 社からお客様への返送時の送料につきましては Zabbix 社負担となります。

・送付先住所

〒105-0021

東京都港区東新橋2丁目16-3 カーサベルソーレ 8F

Zabbix Japan LLC

・連絡先(Zabbix 社代表電話番号)

03-4405-7338

## 6. 用語の定義

#	用語	内容
1	Zabbix アプライアンス	Zabbix Japan LLC により開発、およびサポートを提供される Zabbix Enterprise Appliance 関連製品・サービスの総称。 Zabbix ハードウェアアプライアンス、Zabbix 仮想アプライアンスの総称。 Zabbix サーバアプライアンス、Zabbix プロキシアプライアンスの総称。
2	Zabbix ハードウェアアプライアンス	Zabbix Japan LLC により開発、およびサポートを提供される Zabbix アプライアンスのうち、物理サーバの形態で提供される以下のもの。 - Zabbix Enterprise Appliance ZS シリーズ - Zabbix Enterprise Appliance ZP シリーズ
3	Zabbix 仮想アプライアンス	Zabbix Japan LLC により開発、およびサポートを提供される Zabbix アプライアンスのうち、ova ファイルの形態で提供される以下のもの。 - Zabbix Enterprise Appliance ZS-V シリーズ - Zabbix Enterprise Appliance ZP-V シリーズ
4	Zabbix サーバアプライアンス	Zabbix Japan LLC により開発、およびサポートを提供される Zabbix アプライアンスのうち、管理マネージャ機能に相当する以下のもの。 - Zabbix Enterprise Appliance ZS シリーズ - Zabbix Enterprise Appliance ZS-V シリーズ
5	Zabbix プロキシアプライアンス	Zabbix Japan LLC により開発、およびサポートを提供される Zabbix アプライアンスのうち、Zabbix プロキシ機能に相当する以下のもの。 - Zabbix Enterprise Appliance ZP シリーズ - Zabbix Enterprise Appliance ZP-V シリーズ

以上