Zabbix プロダクトサポート規定

2024年10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（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。

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。
×…対応しません。

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毎に8インシデントとなります。）

※Zabbix Proxy（プロキシ）を利用している環境の場合、Zabbix サーバ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 Proxy（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2024年9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 サーバ 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 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 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 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/snmptt）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：０１２０－２９７２７４
　　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またはビジネスに多大な影響を持ち、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頂きます。
　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