Zabbix サポートサービス権利書兼サービス仕様書

本サービスは、Zabbix をご利用になる皆様のための、サポートサービスです。本書は、お客様がサポートを受ける権利があること証明する「サポートサービス権利書」とサポートサービスでご提供するサービスをご紹介する「サービス仕様書」を兼ねています。本書はサポート期間中、大切にお手元に保管ください。

ご契約内容	
ご契約番号	
サポート契約名称	
サポート期間	
オプションメニュー	
特記事項	
サポートシステム	
サポート電話番号	

ご契約担当者、ご質問担当者の情報は個人情報の観点から本書に記載しておりません。上記に記載されているサポートシステムから登録内容をご確認ください。サポートシステムのアカウント情報はご担当者様に個別に E-mail でご案内しております。

1. サービスメニュー

1.1 契約プラン

サポートメニュー	Zabbix サポート Unlimited		Zabbix サポート 20
プラン	プレミアム	ビジネスタイム	ビジネスタイム
対応時間	24 時間 365 日	SRA OSS 営業日の 9:00～18:00	
対象ソフトウェア	Zabbix サーバ Zabbix プロキシ (オプション) Zabbix エージェント Zabbix DB (PostgreSQL) Zabbix Web サーバ (Apache httpd、Nginx)		
サポート台数	Zabbix サーバ 1 台 （監視対象機器無制限）		
質問担当者数 ※1	3 名	2 名	1 名
インシデント ※2	無制限		20
スタンダードオプション	Zabbix サーバ(Active-Active 構成) Zabbix サーバ(Active-Standby 構成) Zabbix プロキシ(シングル構成) Zabbix プロキシ(Active-Active 構成) Zabbix プロキシ(Active-Standby 構成)		
SRA OSS オリジナルオプション	TimescaleDB Pacemaker / Corosync Pgpool-II / ストリーミングレプリケーション ※3		

※1 個人での登録となります。（メーリングリストによる登録は不可）ご質問担当者は、サポートシステムより随時ご変更いただけます。ご質問担当者は個人での登録となりますが、お客様の利便性のために、回答を受け取るメールの宛先に、任意のメールアドレスの指定が可能です。
※2 インシデントとは 1 つの質問が完了するまでの一連の流れをさします。Zabbix サポート 20 契約で Zabbix(Active-Active 構成)オプションを利用される場合のインシデント数は 25 となります。
※3 Pgpool-II / ストリーミングレプリケーション のいずれか、または両方の利用が可能です。

1.2 サポート対象プラットフォーム

ソフトウェア	サポート対象プラットフォーム
Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ	Red Hat Enterprise Linux V8.0 以降 Rocky Linux 8 以降
Zabbix エージェント ※1	【Linux】 Red Hat Enterprise Linux V8.0 以降 Rocky Linux 8 以降 【Windows】 Windows Server 2016 / 2019 / 2022 / 2025 以降 Windows 11 以降

※1 記載のプラットフォームの他、Zabbix 社のサポートサイトで公開されているエージェントもサポート対象となります。

1.3 サポートバージョン

ソフトウェアは、サポート対象プラットフォームが提供しているリポジトリから提供されるもの、もしくは、コミュニティからリリースされているソースコードを入手してお客様によってコンパイルしたものをサポート対象とします。

1.3.1 Zabbix

Zabbix（サーバ、プロキシ、エージェント）のサポートは、期間によってサポートレベルが異なります。

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

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

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

バージョン	リリース日	フルサポート	リミテッドサポート	延長サポート
6.0	2022/2/15	2025/2	2027/2	応相談
7.0	2024/6/4	2027/6	2029/6	

1.3.2 データベースソフトウェアおよびクラスタソフトウェア

以下に記載するデータベースソフトウェアおよびクラスタソフトウェアのサポートバージョンは、Zabbix が対応しているバージョン、かつ、ディストリビューションまたは開発コミュニティでメンテナンスが続いているバージョンをサポート対象とします。

データベースソフトウェアおよびクラスタソフトウェア

- Zabbix DB (PostgreSQL)
- TimescaleDB
- Pacemaker / Corosync
- Pgpool-II / ストリーミングレプリケーション

1.3.3 Zabbix Web サーバ (Apache httpd、Nginx)

Zabbix Web サーバ (Apache httpd、Nginx) のサポートバージョンは、Zabbix が対応しているバージョン、かつ、ディストリビューションまたは開発コミュニティでメンテナンスが続いているバージョンをサポート対象とします。

2. サービス内容

2.1 ヘルプデスク

以下の範囲に含まれるご質問にお答えするサービスです。

- インストール
- 設定
- マニュアルレベル問い合わせ
- ソースコード解析
- Zabbix DB (PostgreSQL) のチューニング

2.2 障害対応と不具合（バグ）修正

Zabbix サーバ、Zabbix プロキシ、Zabbix エージェントが障害の原因であると判明した場合には、障害原因を調査し改善策を提示いたします。改善策は復旧方法、回避方法が中心となります。また、ソフトウェアの不具合は、Zabbix の開発元である Zabbix 社にも報告されます。サポートレベルに応じて、不具合修正の優先的な対応と取り込みが行われます。

Zabbix 以外のサポート対象ソフトウェアの障害であると判明した場合には、障害原因を調査し回避策を提示いたします。回避方法、または障害が修正されているバージョンのご提示となります。ソフトウェアがメンテナンスされている期間中は、可能な限り開発コミュニティに障害の報告を行い、お客様がコミュニティより修正バージョンを入手できるよう努力いたします。

Zabbix DB (PostgreSQL) の障害がソフトウェアの修正でしか対応できない場合、可能な限りソフトウェア本体への修正を行います。ソフトウェアの修正を行った場合、SRA OSS は、開発コミュニティに修正パッチを提出します。お客様は、開発コミュニティから提供された修正パッチを入手するものとし、SRA OSS はそれをサポートします。 SRA OSS による修正が開発コミュニティに採用されなかった場合は、お客様と相談の上、独自のパッチとして提供することを検討いたします。その場合、本来の開発コミュニティから提供されるソフトウェアをサポートするという内容からはずれるため、そのサポートについては別途協議するものとします。

2.3 リモートトラブルシューティング (Unlimited のみ)

お客様の問題解決のために、サポートスタッフがお客様の Zabbix 環境にログインして調査を行うことが可能です。

サポートスタッフが、費用や書類等の手続きが必要なくログイン環境を構築できることが条件となります。また、ログイン日時等の指定をいただいてもご希望に添えるとは限りません。ログインは、お客様の問題解決のための調査であることをお約束しますが、調査によるなんらかの不具合等のご報告をいただいても一切の責任を負えません。作業に関する制約がある場合、本サービスはご利用いただけませんので、あらかじめご了承ください。

2.4 ソフトウェア等の提供

サポートサービス契約者のみに提供されるパッケージ・ツール等があります。
例として下記のものがあげられます。これらは、Zabbix 社サービスページおよび SRA OSS サポートシステムから入手いただけます。

- Zabbix 社サービスページ
- 各種 OS 向けエージェントパッケージ
- Zabbix 関連ツール、Zabbix プラグイン
- Zabbix 設定バックアップツール

- SRA OSS サポートシステム

- Zabbix パラメータシート作成プログラム
- Zabbix 汎用運用手順書
- HA 構成(Pacemaker / Corosync + PostgreSQL)の Ansible Playbook 一式
  (「Pacemaker / Corosync」または「Pgpool-II / ストリーミングレプリケーション」のオプション契約必須)

2.5 情報配信サービス

Zabbix に関するバージョンアップ情報や最新情報を随時、電子メールにてお知らせします。

2.6 ナレッジサービス

ご契約のソフトウェアに関する、よくあるご質問や、過去の回答事例などを閲覧いただけるサービスです。SRA OSS サポートシステム、および Zabbix 社サービスページから参照いただけます。

3. 受付方法と対応時間

項目	プレミアム	ビジネスタイム
受付方法	サポートシステム、電話 ※1	
回答方法	サポートシステム	
対応言語	日本語、英語（サポートシステムの問い合わせのみ）	
対応時間	24 時間 365 日	SRA OSS 営業日の 9:00～18:00
対応内容	ビジネスタイム時間はすべて、 それ以外は「緊急」※2 に区分されるもの	すべて
一次回答時間 ※3	30 分以内	60 分以内

※1 電話での受付は、ビジネスタイム時間帯のみとなります

※2 「緊急」の定義

サポート対象の Zabbix サーバまたは Zabbix プロキシが起動できない、管理画面にアクセスできない状態を指します。
以下の例は対象外となります。

- 停止はしておらず監視通知が遅い
- 特定の監視対象の監視ができない
- 再起動等により稼動できている状態

※3 一次回答とは、お客様からのお問い合わせをサポートスタッフが確認し、お問い合わせ内容の確認を開始したことをご連絡するものです。

4. 規約

4.1 事務手続の流れ

(1) お申し込み
新規サポート購入時のみ「サポート申込書」をご提出ください。
(2) サポート権利書、ご請求書の発行
E メールにてお送りいたします。権利書はサービスを受けるのに必要な契約番号が記載されておりますので、期間中大切に保管ください。お支払いは前払いをお願いするケースがございます。
(3) サポートのご案内
サポート開始のご案内をご契約担当者、ご質問担当者の方に E メールでお送りいたします。初めて弊社サポートシステムをご利用いただく方には、別途サポートシステムのアカウント発行のご案内も E メールでお送りいたします。
(4) サービス開始
サポートシステムもしくはお電話を利用してサービスをご利用ください。
(5) サポート更新のご案内
サポート終了前 2 か月、1 か月、終了時の計 3 回、ご案内を E メールでお送りいたします。更新・解約いずれの場合もご連絡をお願いいたします。
(6) 更新手続き
更新のご連絡をいただいた場合は必要に応じてお見積もりをさせていただき更新手続きを行います。ご契約内容に変更がなければ再度「サポート申込書」のご記入は不要です。解約のご連絡をいただいた場合は、期間が満了するとサポートシステムへアクセスができなくなります。

4.2 サポート登録情報について

(1) ご契約担当者、ご質問担当者は個人名でお願いいたします。
ご質問担当者の E メールアドレスは個人を特定できるものとし、メーリングリストなどの複数人で共有されるご登録はいただけません。ご質問や回答の内容を複数人で共有したい場合には追加送信 E メールアドレスをご登録ください。ご登録いただいた E メールアドレスにご質問や回答の内容を送信いたします。
(2) サポート対象となる機器、OS、ソフトウェアのバージョン、ご質問担当者の変更を希望される場合には、サポートシステムから変更申請をお願いいたします。申請はご契約担当者様のみが行えます。変更には SRA OSS の承諾が必要なため、申請から反映までにお時間をいただきます。また、変更の内容によっては追加費用が発生することがあります。追加費用発生時には、承諾前に費用発生の確認をさせていただきます。

4.3 お客様情報の取り扱いに関して

お客様から提供されるシステムの情報、ご契約担当者ならびにご質問担当者の個人情報、ご質問の内容（ログを含む）は機密情報として取り扱い、本サービスを提供する目的のみに利用いたします。情報の管理は、SRA OSS が委託先を含め責任を持って管理いたします。ただし、お客様のシステム固有によらない技術的なご質問に関しては、情報を加工の上ナレッジサービスに掲載させていただくことがございます。

4.4 再委託に関して

本サービスは、SRA OSS が提供し、サポートするものですが、必要に応じて Zabbix 社による支援を受けて実施しています。その場合、サポートに必要な情報は、Zabbix 社へも提供されます。また、一部を SRA OSS が指定するパートナー様に委託する可能性があります。

4.5 禁止事項

(1) 登録質問担当者以外の者がサービスを受けることはできません。
(2) 登録質問担当者がサービス内容と類似の行為を行い第三者から利益を得る目的での利用はできません。
(3) 登録質問担当者がサービスを受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

4.6 保証範囲

(1) SRA OSS は、本サービスのサポート内容、特典に関して商品性およびお客様が考える特定の目的に対する適合性を含む保証を、明示・暗示ともに一切いたしません。
(2) 一次回答時間はガイドラインであり保証ではありません。
(3) ご質問への回答は最善の努力をもって応対いたしますが、その回答が必ずしも解決することを約束するものではありません。

4.7 責任制限

(1) お客様が期待する成果を得るためのソフトウェアの選択導入、使用および使用成果につきましては、お客様の責任とさせていただきます。
(2) 法律上の請求の原因の種類を問わず、いかなる場合においても、弊社はこのサービスの使用または使用不能から生ずるいかなる損害に関して、お客様（および第三者）が被った損害につき、一切責任を負わないものとします。例え損害の可能性について事前に知らされていた場合にも同様です。
(3) いかなる場合においても、本契約に基づく SRA OSS の責任は、本サポートサービスの費用としてお客様が実際に支払った金額を上限とします。
(4) サポート期間がお客様のご都合によって前倒し終了された場合や、オプション契約が不要になった場合、弊社はすでにご請求済みのサポート費用のご返金は行いません。

4.8 反社会的勢力の関与を理由とする解除

SRA OSS およびお客様は、相手方が次の各号のいずれに該当した場合は、相手方に対し何らの催告を要しないで、本契約の全部もしくは一部を解除することができるものとします。相手方は、本条の解除によりいかなる損害（逸失利益を含む）を被ったとしても、その賠償を求めることができないものとします。

(1) 自らが、暴力団、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動等標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロまたは特殊知能暴力団、その他これらに準ずる団体の構成員、準構成員もしくは関係者、または単独でこれらの団体と同様の活動を行っている者（以下、総称して「反社会的勢力」という）である場合、または過去 5 年以内に反社会的勢力であった場合
(2) その代表者、役員または実質的に経営権を有する者が反社会的勢力である場合、または過去 5 年以内に反社会的勢力であった場合
(3) その代表者、役員または実質的に経営権を有する者が反社会的勢力への資金提供を行い、または反社会的勢力と交際がある場合
(4) その代表者、役員または実質的に経営権を有する者が暴力的ないし威追的な犯罪行為を行った者として公に認識され、または報道その他により一般に認識された者である場合、または、そのような者と関係がある場合
(5) 本契約の履行のために契約する者が前 4 号のいずれかに該当する場合
(6) 自らがまたは第三者を利用して、他方当事者に対し、自らが反社会的勢力である旨か、関係者が反社会的勢力である旨を伝えた場合
(7) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者に対し、詐欺、暴力的行為、または脅迫的言辞を用いた場合
(8) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の名誉や信用を毀損し、または毀損するおそれがある行為をした場合
(9) 自らまたは第三者を利用して、他方当事者の業務を妨害し、または妨害するおそれがある行為をした場合

4.9 法令の遵守

SRA OSS およびお客様は、本契約の履行に際し、関係する法令を遵守するものとします。なお、SRA OSS またはお客様が相手方に法令遵守に関する報告または資料の提出を求めたときは、相手方は、可及的速やかにこれに応じるものとします。

4.10 その他

(1) 本サービスの内容や価格は予告なしに変更される場合があります。ただし、お客様にとって不利な内容への変更となる場合、お客様からの申請に基づき、ご契約開始時点での規約に基づき現行契約を対応させていただく措置をとるものとします。
(2) 本契約に関する一切の紛争に関しては、東京地方裁判所を第一審の所轄裁判所とします。

株式会社 SRA OSS
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-32-8
TEL：03-5979-2701 Mail：sales@sraoss.co.jp

改定：2026 年 7 月