

Zabbix 技術サポート規約

1 諸定義

『Zabbix』はラトビア共和国に登録をしている企業Zabbix SIA(登録番号40003738045)または、日本国に登録している企業Zabbix Japan LLC(登録番号0104-03-009927)を示します。

『お客様』はZabbixサポートサービスを使用する法律上の組織を示します。

『ソフトウェア』はGPLv2のもとZabbixによって開発されているZabbix監視ソリューションソフトウェアをさします。

『規約』は本Zabbix 技術サポート規約を示します。

『本契約』は本規約に基づくお客様とZabbixのサポート契約を指します。

『請求書』は、お客様宛に提供される商業上の書類であり、提供サポートのレベル、数量、サービスの価格、支払方法、その他の要件が記載されたものを示します。料金の受領後、請求書の内容は規約の一部となるものとします。

『サポート費用』は請求書に記載されている期間の請求書に明記されたサポート費用を示します。

『サポートインシデント』は2.7項にて定められている方法でZabbixに送付された、2次的な質問やコメントを含むバグフィックスの要望、ソフトウェアの利用方法の問い合わせなど、お客様がソフトウェアを利用中に直面した質問や問題を示します。

2. サポート

- 2.1 請求書に記載された適切なサポート料金の支払を条件として、Zabbixは以下に記載するサポート内容に基づき、請求書記載のレベルのサポートを提供するものとします。
- 2.2 サポートサービスには、サポートインシデントの解答、お客様のサポートレベルに基づく他サービスの提案も含まれます。サポートはソフトウェアおよびソフトウェアの機能に直接関係するサポートインシデントのみが範囲となります。サポートサービスを行うソフトウェアのバージョンは2.15項に定めるメジャーバージョン以降のバージョンとします。
- 2.3 サポート費用は請求書記載の期日までにお支払い頂く義務があるものとします。前項に限らず、Zabbixはサポート更新時にお客様のサポートレベルの最新のサポート価格に基づく年間サポート費用を請求書にて通知するものとします。お支払い頂いたサポート費用の返金はありません。
- 2.4 Zabbixは次に示す原因によって引き起こされたソフトウェアの動作、パフォーマンスに関するいかなるサポートも提供する義務はないものとします。(i)Zabbixまたは明示的にZabbixが承諾した者以外の者によるソフトウェアの改変、(ii)ソフトウェアのドキュメンテーション中に規定されていないソフトウェアの使用
- 2.5 サポートインシデントは2.6項にて定められている課題優先度に基づき対応されます。サポートインシデントを登録する際には、お客様は2.6項に定める優先度の基準に従いオンラインでサポートインシデントを記録します。サポートインシデントを受領した際、サポートインシデントの優先度が基準に合っていなかった場合、Zabbixが優先度を変更する可能性があります。Zabbixはサポートインシデントに対し、2.8項に定める各サポートレベルにあった条件に従い、回避策またはフィックスを提供します。サポートインシデントは、Zabbixからの適切な解決策を受領した時点でクローズされます。

2.6 課題優先度レベル

課題優先度はお客様のZabbix環境における障害の技術的な重要度に基づき割り当てられます。

課題タイプ	優先度	課題優先度基準
バグ	最高	ダウンタイムを引き起こす重大なエラー
	高	回避策のない重大なエラー
	中	回避策のないエラー
	低	回避策のあるエラー
	最低	誤動作またはソフトウェアの機能がドキュメント通りに作用しない
新機能	全優先度	新機能の要望
タスク	全優先度	お客様環境に関する相談
改善	全優先度	変更要望

2.7 サポートレベルごとのサポートインシデント数とサポート時間

選択したサポートレベルによりサポートインシデント数とサポート時間は下記の表に基づき制限されます。

サポート種別:	シルバー	ゴールド	プラチナ
年間インシデント数	8	無制限	無制限
サポート対応時間	平日営業時間内	平日営業時間内	24時間365日
技術問い合わせ担当者数	1	2	3
利用可能なサポートチャネル	電話、webポータル	電話、webポータル	電話、webポータル

2.8 課題優先度ごとの初期対応時間と受領通知

課題名: 優先度	シルバー	ゴールド	プラチナ
バグ: 最高	1営業日	4時間	90分
バグ: 高	1営業日	4時間	4時間
バグ: 中	1営業日	4時間	4時間
バグ: 低	2営業日	1営業日	1営業日
バグ: 誤動作	2営業日	2営業日	2営業日
新機能	3営業日	3営業日	3営業日
タスク	1営業日	1営業日	1営業日
改善	3営業日	3営業日	3営業日

2.9 Zabbixサポートレベル

- 2.9.1 **シルバーサポート** はWebベースポータル及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンスが含まれます。
- 2.9.2 **ゴールドサポート**はWebベースポータル及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、リモートトラブルシューティングサービス、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンス、オプション追加によるZabbixプロキシによる分散監視のサポートが含まれます。(Zabbixプロキシが含まれる環境では、Zabbixプロキシに関するご質問をされるか否かにかかわらず、接続されているZabbixプロキシ台数分Zabbixプロキシオプションのご購入が必要です。)
- 2.9.3 **プラチナサポート**はWebベースポータル及び電話サポートにて提供され、課題の登録、課題状況の追跡、標準Zabbixビルド、リモートトラブルシューティングサービス、Zabbix設定バックアップツールの使用ライセンス、オプション追加によるZabbixプロキシによる分散監視のサポート(Zabbixプロキシが含まれる環境では、Zabbixプロキシに関するご質問をされるか否かにかかわらず、接続されているZabbixプロキシ台数分Zabbixプロキシオプションのご購入が必要です。)、パフォーマンスチューニング、お客様の要望に基づくコンパイル済みのソフトウェアの提供が含まれます。
- 2.10 **技術問い合わせ担当者**。サポートはお客様の技術問い合わせ担当者によりのみ提供されます。技術問い合わせ担当者はソフトウェアを習熟したエンジニアを選任することを強く推奨します。お客様は氏名、メールアドレス(メーリングリストは不可)、電話番号を含む技術問い合わせ担当者の情報をご注文の際に指定頂く必要があります。Zabbixはサポートアカウントを開設し、上記の技術問い合わせ担当者がアクセスできるよう設定を行います。
- 2.11 **欠陥の解決**。Zabbixによる検討の結果、ソフトウェアに欠陥があると判断した場合、お客様が利用のソフトウェアのバージョンにて欠陥を修正、またはソフトウェアの欠陥が修正されたより新しいマイナーバージョンのインストールを指示します。Zabbixが欠陥の修正よりも回避策の提示が有効と判断した場合、お客様に回避策を提供する権利を有します。
- 2.12 **お客様の支援義務**。お客様がZabbixにソフトウェアの欠陥を報告、またはZabbixから技術サポートを受ける際、Zabbixは下記の情報の提供を依頼する可能性があります。(a)動作環境の概要、(b)すべてのハードウェア・コンポーネント、OSおよびネットワークのリスト、(c)再現可能なテストケース、(d)ログファイル、トレース及びシステム・ファイル。本情報を頂けない場合、Zabbixは欠陥の確認、修正ができない可能性があります。
- 2.13 提示された解決策の確認と再テストのための期間は別途両者による合意がない限り、解決策が提供されてから10営業日とします。もしお客様が10営業日以内にテスト結果をZabbixにお知らせ頂けない場合、インシデントは解決されたものとみなされZabbixがステータスを『クローズ』に変更します。
- インシデントが解決した際は、ZabbixがステータスをZabbixサポートシステム上で『解決済み』に変更します。解決策が受け入れられた場合はお客様がステータスを『クローズ』に変更し、また、解決策が受け入れられなかった場合はインシデントを『再オープン』します。
- お客様とZabbixのどちらか一方の義務の履行の遅れの原因が、両者いずれかの義務の履行の遅れに起因する場合、後者の義務の履行は、前者によって遅れた期間分延長されるものとします。義務の履行の延長を要求する場合は、他方の義務履行の遅れを証明するドキュメントを提示する必要があります。
- 2.14 **ソフトウェアのアップグレードとサポート期間ポリシー**。Zabbixはアップグレードとアップデートを提供します。Zabbixのソフトウェアは3桁のバージョンがつけられています。2桁目が偶数のバージョンがメジャーバージョン(アップグレード)です。2桁目が奇数のバージョンはメジャーバージョンの開発バージョンです。3桁目はマイナーリリースの識別番号(アップデート)です。
- 2.15 **リミテッドサポートサービス**は各ソフトウェアバージョンにより下記に示すスケジュールに従って提供されます。リミテッドサポートには『最高』及び『高』のレベルのバグフィックスのみが含まれています。Zabbixはサポートバージョンより古いバージョン、開発バージョンのコードフィックスは行いません。

メジャーバージョン	フルサポート	リミテッドサポート
Zabbix 2.0	2015年5月	2017年5月
Zabbix 2.2	2017年8月	2019年8月
Zabbix 2.4	2016年2月	2016年3月
Zabbix 3.0	2019年2月	2021年2月

3. 所有権

- 3.1 **Zabbixの所有権。**Zabbixはソフトウェアのあらゆるプログラム、ツール、ユーティリティ、テクノロジー、プロセス、発明、デバイス、手順、仕様書、ドキュメント、技術、及びZabbixが自身のサポート義務を果たす過程で利用、作成したあらゆるマテリアル(以下『Zabbixマテリアル』)の全世界的な特許権(特許出願と公表を含む)、著作権、著作人格権、トレード・シークレット権、ノウハウやその他の知的所有権及び知的財産権(以下、知的所有権)を含む全ての権利、権限を所有します。お客様は両社の書面による合意がない限りZabbixマテリアルに関するいかなる権限も持ちません。本契約書はZabbixが第三者に同様のサービスを行う権限、または従業員や下請け企業を介して第三者に同様のサービスを行う権限を制限または限定するものではありません。ただし、その際Zabbixはお客様の機密情報に対して第4条の義務を負います。

4. 機密情報

- 4.1 **機密情報。**『機密情報』とは(i)お客様のマテリアル及びZabbixマテリアル、(ii)お客様またはZabbixが開示した時点で『機密情報』または『独占所有権のある情報』として指定したもの、性質として機密情報として取り扱うべきもの、開示されたときの状況により機密情報として取り扱うべきあらゆるビジネス情報及び技術情報を指します。該当する情報を受領した企業は、その情報を機密情報または独占所有権のある情報として取り扱う必要があります。
- 4.2 **除外。**機密情報には下記は含まないものとする。(i) 受領した企業が本契約に違反することなく公開されている情報 (ii) 受領した際に機密情報として扱う必要のない情報として正当に受領した情報 (iii) 開示した企業の機密情報を利用せず、受領した企業が独自で開発した情報 (iv) 開示された時点で受領した企業が第三者から秘密保持義務のない情報として正当に受領していた情報 (v) 事前に書面により開示した企業の許可を得た上で開示された情報。
- 4.3 **使用及び開示の制限。**両社は本契約の遂行及び実施に必要な場合を除き、他方の機密情報を使用せず、機密情報を本契約の遂行及び実施に機密情報が必要な従業員または下請け業者以外、いかなる第三者にも公開しないものとし、各従業員及び下請け業者と、本条にて示された使用と守秘義務の制限が含まれた書面による契約を行うものとします。両社は他方の機密情報を許可をされていない使用や開示から守るため、自社の機密情報を扱う方法またはそれ以上の適切な管理方法で管理するものとします。前述の義務は下記の両社による他方の機密情報の開示を制限するものではありません。(i) 裁判所、行政機関、その他の行政体の命令や要求に従い、開示命令や開示要求を受けた企業が他方に合理的な通知を行った上で行う開示、(ii) 法務、または財務アドバイザーへの開示、(iii) 適切な証券規則のもと要求された開示、(iv) 慣習的な制約を受け、現在または将来のベンチャーキャピタルのプロバイダーや個人投資家及び取得者への開示

5. サポート期間と解約

- 5.1 **契約期間。**本契約はZabbixが注文書を受け取った日(発効日)から有効となり、本契約に従い契約を解約しない限り、発行日から1年間有効です(最初の期間)。本契約は、どちらかの企業が、他方の企業に更新をしない旨を記載した書面を現行の最初の期間または更新期間の終了日の30日前までに提供しない場合、次年度以降(更新期間)も自動的に更新します。お客様の更新請求書の支払遅延のためにサポート期間が終了した場合、お客様は失効した期間の費用を含む更新請求書の支払いを行うことで、サポートを再度有効化することができます。
- 5.2 **解約。**両社は他方が本契約の規定に違反し、書面による違反の通知から30日以内に改善がされない場合、本契約を解約する権利を持ちます。
- 5.3 **契約終了後の効力。**本契約終了にともない (i) Zabbixは迅速にお客様マテリアルをお客様に返却するものとします。(ii) 両社はお互い所有または管理する他方の機密情報を迅速に返却するものとします。(iii) お客様はZabbixからの請求書受領から30日以内に未払い費用と経費を支払うものとします。
- 5.4 **存続。**3条、4条、5.3項、5.4項、6条、7条、8条に記載されている両社の権利は本契約の終了後も存続します。

6. 賠償責任の制限

お客様はソフトウェアの正しい利用の責任を負います。お客様はデータとソフトウェアのバックアップコピーを作成する義務があります。事由や損害発生の原因の如何を問わず、仮にそのような損害が発生する可能性をZabbixから知らされていたとしても、本契約のサービスの提供または作業の成果物から発生したいかなる特別損害、偶発的損害、懲罰的損害、間接的損害(使用不能損失、データ、ビジネス及び利益の損失を含む)、代行サービスの調達費用に対してZabbixは一切責任を負いません。Zabbixのすべての作業、もしくは法的責任に起因するZabbixのお客様に対する責任限度額は、その責任を生じさせている注文によりお客様からZabbixに支払われた額を上限とし、その額を超えることはありません。

7 勧誘禁止

Zabbixの事前の書面による合意がない限り、契約期間中及び契約終了後12ヶ月、お客様はいかなるZabbix従業員またはZabbixサービスの提供に関わった下請負契約者を採用またはその他の勧誘行為を行うことはできません。

8. 総則

- 8.1 **譲渡。**支社または合併、買収、Zabbix資産のすべて、もしくは本契約に関わるビジネスの一部の売却によって、Zabbixはお客様の承諾なしに後継者または取得者に本契約を譲渡する可能性があります。上記に準拠することを条件とし、本契約は両社が認めた後継者または取得者は本契約に記載の義務を負い、利益を得るものとして効力を生じます。
- 8.2 **準拠法。**本契約は日本の法律に準拠します。本契約のもと生ずるいかなる法的行為及び訴訟手続きは日本国内の裁判所に持ち込み、両社は裁判所の対人管轄権と裁判籍に同意するものとします。
- 8.3 **通知。**本契約のもと求められるまたは認められる全ての通知は書面により手渡し、または登録されたメールアドレス、配達証明書付き前払い郵便にて送付され、受領をもって通知は完了したものとみなします。全ての連絡は請求書に記載されているまたは、本条に従い指定されているその他の住所に送付します。
- 8.4 **権利の放棄。**本契約のいかなる条項の不履行や違反に対する権利の放棄は、本契約で定めた他のいかなる権利の放棄にはならず、関連して発生する違反や不履行に対する権利の放棄を意味するものではありません。
- 8.5 **完全合意。**全請求書を含む本契約は両社の本契約に関する両社間の完全かつ唯一の合意を構成し、本契約締結以前のすべての契約、やりとりまたは了解事項(書面、口頭を含む)に優先します。本契約と支払済の請求書の条件が矛盾する際は、請求書の条件が優先されます。本契約は両社により署名された書面によってのみ修正または権利放棄されます。
- 8.6 **契約の分離。**本契約のある規定が効力を失い、管轄裁判所により法的強制力のないものとされても、本契約のその他の規定は有効に存続し、効力を持ちます。また、効力を失った規定も法律によって最大限許容可能な範囲で効力をもつものとします。
- 8.7 **顧客の参照。**お客様はZabbixがお客様がソフトウェアのユーザであり、Zabbixの顧客であることを参照するため、お客様名とロゴを使用することを許可するものとします。
- 8.8 **不可抗力。**両社とも本契約に基づくいかなる義務の不履行または遅延(費用の支払を除く)が労働争議、ストライキ、ロックアウト、労働者、エネルギー、原材料、物資の不足または調達不能、戦争、テロ行為、暴動、災害、行政措置などの不可抗力により引き起こされている場合には、他方に対して責を負わないものとする。
- 8.9 **変更。**お客様への60日前の通知をもって、Zabbixは本契約に対して自身が適切と判断した修正を行う権利を保有します。両社はZabbixがお客様に修正条項をZabbixサポートシステム経由または書面で60日前に通知することに同意するものとします。上記期間内にお客様からの異議が唱えられない場合、お客様はその修正に同意したものとみなされます。