

Zabbix 技術サポート規約

2026 年 4 月 17 日改定

サポートサービスを購入する前に、本利用条件(Zabbix 技術サポート規約)を十分にご確認ください。

お客様が法人を代表して行為する場合、当該法人を代表して本契約を締結する権限を有していることを表明するものとします。サポートサービスを購入した時点で、本規約に同意したものとみなします。

本利用条件は、Zabbix が発行する見積書、請求書、その他サポートサービス提供を目的として Zabbix とお客様の間で締結されるすべての文書に適用され、これらを規定するものとします。

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 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』は本サポート規約を示します。
- 『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。請求書に基づきお支払いを頂いた時点で、本規約の全ての条項に同意頂いたものとします。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。お支払頂いたサポート費用の返金はありません。

サポート費用の支払いが遅延し、Zabbix からの通知後 5 営業日以内に是正されない場合、Zabbix はサポ

ートサービスを一時停止または終了することができます。

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およびのデータを保存するデータベースの改変

(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、回避策または修正を提供します。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以下の通り割り当てます。

優先度	説明
最高 (Blocker)	システム全停止
高 (Critical)	主要機能が停止し回避策のない状態
中 (Major)	一部機能の不具合で回避策のない状態
低 (Minor)	一部機能の不具合で回避策がある状態
最低 (Trivial)	上記以外

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、担当者数、問い合わせ方法は、選択したサポートレベルにより下記の通りです。すべての問い合わせは最終的に Web サポートシステム上で管理します。E メールや電話でお問い合わせいただいた場合でも、問い合わせ内容は Web サポートシステムに記載を行い、過去の問い合わせはすべて参照可能です。

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ンネル	Web サポートシステム、E メール、電話		

2.8 課題優先度ごとの初期対応時間と受領通知は以下の通りです。

リクエストタイプ	優先度	シルバー	ゴールド	プラチナ
監視停止・利用不可	最高	1 営業日	4 時間	90 分
	高	1 営業日	4 時間	4 時間
	中	1 営業日	4 時間	4 時間
	低	1 営業日	1 営業日	1 営業日
	最低	2 営業日	2 営業日	2 営業日
新機能・改善要望	全優先度	3 営業日	3 営業日	3 営業日

上記以外のカテゴリ	全優先度	1 営業日	1 営業日	1 営業日
-----------	------	-------	-------	-------

2.9 各サポートレベルでは共通して以下を提供します

- Web サポートシステム、メールおよび電話によるソフトウェアに関する日本語の技術的な問い合わせ
- カスタマーポータルで提供するナレッジベースの閲覧やツールなどソフトウェアの利用権
- その他、Zabbix が提供するサービス

2.10 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、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。1 名の登録された担当者のアカウントを共有したり、単なる問い合わせ転送窓口として使用することはできません。

2.11 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)ハードウェア構成、OS、ネットワークの一覧、(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。これらの情報を頂けない場合、Zabbix は問題の特定および解決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 2 週間とします。解決策が受け入れられる場合はお客様がステータスを『解決済み』に変更します。

もしお客様が 2 週間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し Zabbix がステータスを『解決済み』に変更します。さらに 2 週間以内に Zabbix にお知らせいただけない場合はステータスを『クローズ』に変更します。

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 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 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サポートサービスが提供されます。フルサポート期間は機能の改善とセキュリティ修正、リミテッドサポートには重大な修正のみが含まれます。延長サポートは LTS バージョンを対象として問題の問い合わせを行えます。Zabbix はリミテッドサポート期間を過ぎたバージョンのコード修正は行いません。

各バージョンのサポート期間については、以下の URL よりご確認ください。

https://www.zabbix.com/jp/life_cycle_and_release_policy

3. 所有権

3.1 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、著作者人格権、営業秘密、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、Zabbix は第 4 条に定めるお客様の機密情報に関する義務を遵守するものとします。

4. 機密情報

4.1 『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 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 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) 適切な商圈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 初回の契約期間について、サポートサービスの開始日は以下のいずれかとします。

- 注文書または請求書に記載された開始日
- 契約書またはサポート証書に記載された開始日
- 会社の権限ある代表者が署名し、Zabbix に提出した書面で指定された日

本契約の開始日から、1年または契約書・請求書に定める期間(初回契約期間)継続し、その後は本契約に基づき終了しない限り継続します。

5.2 初回契約の期間満了後、以下のいずれかにより契約更新が可能です。

- お客様による更新請求書の支払い
- 発注書の発行
- 当事者間の書面合意

5.3 お客様が契約期間を失効させた後にサポートを再開する場合、空白期間分のサポート費用を支払う必要があります。また、Zabbix は当該期間のサポート提供義務を負いません。

5.4 契約終了後 30 日を経過した場合、サポート問い合わせについて Zabbix は以下を行う権利を有します。

- Web サポートシステムへのアクセス停止
- 過去のサポート問い合わせ履歴の削除

空白期間中 30 日間は、Web サポートシステムの閲覧のみ可能です。契約期間終了日までに登録されたサポート問い合わせについては Zabbix は引き続き対応を行います。

5.5 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。

5.6 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。

5.7 3 条、4 条、5.6 項、5.7 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、Zabbix のサービス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)、代用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 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 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 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 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 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 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 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 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 Zabbix は本利用条件の変更、サポートサービス固有の追加条件の設定を行う権利を有します。ただし、サポート内容の質または水準を実質的に低下させる変更を行う場合は、お客様への 30 日前の通知を行い、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。