【別紙 1：サポート条件】

第 1 条（目的）

1. 別紙 1（以下「本別紙 1」といいます。）は、Sovereign GaiXer 利用許諾規約（以下「許諾規約」といいます。）その他当社が別途定める条件に付随し、本製品に関するサポートの範囲、受付方法、役割分担、免責事項、サポート終了（販売終了日及びサポート終了日を含みます。）について明確化することを目的としています。
2. 本別紙 1 は、本製品の利用に関し、当社とお客様との間で締結される契約（売買取引基本契約、個別契約、利用申込その他これらに準ずる契約を含みます。以下、総称して「個別契約等」といいます。）と一体として適用されます。本別紙 1 と個別契約等との内容に矛盾又は抵触がある場合は、個別契約等、本別紙 1、許諾規約の順に優先して適用されるものとします。

第 2 条（定義）

1. 本別紙 1 において用いられる用語の定義は、次の各号に掲げるとおりとします。
   (1) 当社とは、株式会社 FIXER をいいます。
   (2) エンドユーザーとは、当社、当社が指定する第三者又は適法な販売経路を通じて本製品を取得し、自ら利用する法人又は個人をいいます。
   (3) 管理者とは、エンドユーザーが指定する本製品の管理責任者（設定・運用・問い合わせ窓口となる担当者をいいます。）をいいます。
   (4) サポートとは、本別紙に定める本製品に関するサポートをいいます。
   (5) オプションサービスとは、別途締結する契約（以下「個別契約」といいます。）において提供条件を定める追加のサービスをいいます。
2. 前項各号のほか、本契約又は許諾規約において定義されている用語がある場合、当該用語は、別段の定めがあるときを除き、本別紙 1 に共通に適用されるものとします。

第 3 条（サポートの提供）

1. 当社は、本別紙 1、許諾規約及び個別契約に定める条件に従って本製品に関するサポートを提供します。
2. 当社が提供するサポートの有無、対象範囲、受付方法、対応時間その他の条件は、本別紙 1 及び個別契約に定めるところによります。
3. 本別紙 1 に別段の定めがある場合を除き、当社は、一定期間にわたりサポートを提供する義務を負うものではありません。
4. 本筐体に関するハードウェア保証、保守の期間、保守の内容その他の条件は、筐体製造者又は保守提供者が別途定める条件に従うものとし、当社は、本筐体について保証しません。

第 4 条（サポートの内容）

1. サポートの対象は、次の各号に掲げるとおりとします。
   (1) ソフトウェア（本製品にインストールされている Sovereign GaiXer に係るソフトウェアをいい、以下同じとします。）の不具合に関する調査及び回避策の提示
   (2) 操作方法、設定方法に関する一般的な問い合わせの案内
   (3) 当社が提供するアップデート、パッチに関する案内（提供の有無及び条件は第 8 条に定めるところによります。）
   (4) 当社が定める診断情報（ログ等）の取得方法の案内
2. エンドユーザーは、当社へ問合せをする前に、当社が掲示する FAQ、既知事象、リリースノートその他のサポート情報（以下、総称して「FAQ 等」といいます。）を確認するものとします。
3. 当社は、FAQ 等の案内により足りると判断する場合、当該案内をもって一次対応を完了することができるものとします。

第 5 条（サポートの対象外）

次の各号に掲げる内容は、サポートの対象外となります。エンドユーザーは、必要に応じて、自己の責任と負担に基づき、対応するものとします。

(1) エンドユーザー環境（ネットワーク、DNS、プロキシ、ファイアウォール、AD/IdP、証明書、端末設定等）に起因する事象への対応
(2) Samba 等の外部システムまたは外部ストレージ側の設定及び障害対応
(3) エンドユーザーのデータ内容の精査、復元、再作成（誤削除、破損、暗号化被害等を含みますが、これらに限られません。）
(4) 本筐体、同梱物及び周辺機器（以下、総称して「ハードウェア」といいます。）の物理故障対応は、ハードウェア保証又は保守契約の条件に従うものとします。保証期間、保証内容、除外事項その他の条件は、個別契約又は筐体製造者又は保守提供者が別途定める条件に従うものとします。
(5) カスタマイズ、追加開発、設計レビュー、運用代行、現地作業、教育、導入支援
(6) OSS、第三者製ソフトウェア、エンドユーザーが導入した追加ソフトウェアに起因する事象
(7) 当社が許諾規約、個別契約又は別途書面で明示的に提供範囲を定めた場合を除き、オプションサービスに関する提供条件、課金、外部サービス側の障害対応
(8) 当社によるエンドユーザー環境へのリモートアクセス、遠隔操作その他の遠隔保守対応
(9) 前各号のほか、本別紙 1 又は個別契約で対象外と定める事項

第 6 条（問合せ窓口及び役割分担）

1. 管理者は、本製品に関する問合せをすることを希望する場合、エンドユーザーから必要な情報を得たうえで、当社が別途指定する方法により問い合わせを行うものとします。
2. 当社は、合理的な範囲で一次対応（FAQ 等の案内、切り分け支援、必要情報の依頼等）を行うものとします。
3. 事象がハードウェアの物理故障に起因する場合、二次対応（修理・交換等）は、筐体製造者又は保守提供者が提供するハードウェア保証又は保守契約の条件に従って行われるものとします。当社は、お客様に対し、必要に応じて、連絡先、手続の案内その他合理的な支援を行います。ただし、当社は、ハードウェア保証又は保守契約に基づく対応内容、対応時期その他を保証しません。
4. 事象がソフトウェアに起因する場合、当社は、合理的な範囲で、不具合の調査、回避策の提示等の二次対応を行うものとします。

第 7 条（サポートの対応時間）

1. サポートの対応時間帯は、原則として平日 10 時から 17 時まで（日本時間）とします。祝日、年末年始及び当社が指定する休業日は、サポートの対応時間外となります。
2. 当社は、サポートの対応時間外に受領した問合せを、翌営業日以降に対応することができるものとします。

第 8 条（アップデート及びパッチの提供）

1. 当社は、サポート期間中、必要と判断した場合に本製品のアップデート又はパッチを配信することがあります。
2. 当社は、当社の裁量により、アップデート又はパッチの配信時期、内容、自動若しくは手動等による提供方法を決定することができるものとします。
3. エンドユーザーは、エンドユーザーの責任と負担に基づき、アップデート又はパッチの適用を判断して実施するものとします。
4. 当社は、エンドユーザーがアップデート又はパッチの適用を行わないことにより発生し、又は継続する事象について、責任を負いません。

第 9 条（情報の提供）

1. 管理者は、当社が調査等のために必要と判断して情報の提供を求めた場合、当社に対して、次の各号に掲げる情報を合理的な範囲で提供するものとします。
   (1) 装置識別情報（筐体シリアル、装置 ID 等）
   (2) 本製品のバージョン（判明する範囲）
   (3) 事象の概要、発生日時、影響範囲

(4) 再現手順、再現性（常時、断続、特定条件）
(5) 取得済みログ（当社指定の形式・範囲）

2. エンドユーザーは、ログ等に個人情報又は秘密情報が含まれる場合、又はそのおそれがある場合、可能な範囲でマスキングその他の合理的措置を講じたうえで提供するよう努めるものとします。

第 10 条（エンドユーザーの協力）

エンドユーザーは、サポート提供にあたり次の各号に掲げる事項を遵守するものとします。

(1) 管理者の設置、連絡体制の維持
(2) FAQ 等の確認及び第 9 条に基づく情報の提供
(3) 本製品の適切な運用（バックアップ、アクセス権限、証明書更新、時刻同期等）
(4) 外部システム（Samba 等）の管理責任の履行

第 11 条（免責等）

1. 当社は、次の各号に掲げる事由により発生した損害について責任を負わないものとします。
   (1) エンドユーザーの環境又は第三者のサービスに起因する障害
   (2) エンドユーザーの誤操作、改変、無断設定変更
   (3) 天災地変、停電、通信回線障害その他の不可抗力
2. エンドユーザーは、自己の責任と負担に基づき、当社が提供する助言、回避策、暫定措置の採用を判断するものとします。

第 12 条（サポート終了後の取扱い）

1. 当社は、合理的な予告期間をもって販売終了日及びサポート終了日を告知するよう努めるものとします。
2. 当社は、サポート終了日以降、サポートを提供しないものとします。
3. 当社は、サポート終了日後の対応（スポット対応、移行支援等）の提供の可否を別途定めるものとします。
4. 当社は、OS 又は依存ソフトウェアのサポート終了に伴い、本製品の動作保証範囲を見直すことがあります。

第 13 条（改定）

1. 当社は、本別紙 1 の変更が、エンドユーザーの一般の利益に適合する場合、又は本契約若しくは許諾規約の目的に反せず、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的である場合には、本別紙 1 を変更することができる

ものとします。

2. 当社は、本別紙１を変更する場合には、変更後の内容及びその効力発生日を、効力発生日までに、当社のウェブサイトへの掲載その他当社所定の方法により周知するものとします。

以上