

# 別紙 1：サポート条件

本別紙は、本製品に関するサポートの内容・手続を定めるものとする。

## 第 1 条（目的）

1. 本別紙は、販売約款およびソフトウェア使用許諾条件（EULA）、ならびに（該当する場合）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（EoS/EoL）について明確化することを目的とする。
2. 本別紙と販売約款、EULA その他当社が別途定める条件の内容が矛盾する場合は、当社が別途明示しない限り、(i) 本別紙、(ii) EULA、(iii) 販売約款の順で優先する。

## 第 2 条（用語定義）

1. 本別紙において用いる用語の定義は、次の各号のとおりとする。なお、販売約款で定義されている用語については、当該約款の定義に従うものとする。
  - ① 当社：本製品の提供者（株式会社 FIXER）
  - ② 管理者：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）
  - ③ サポート：本別紙に定める提供のサポート
  - ④ オプションサービス：別紙または個別契約で提供条件を定める追加サービス
  - ⑤ 営業日：当社がサポートの対応を行う日（第 7 条第 1 項に定める休業日を除く平日）
  - ⑥ 営業時間：当社のサポート対応時間帯（第 7 条第 1 項）
  - ⑦ 起算日：納品書に記載された納品日をいう。
  - ⑧ EoS（End of Sale）：販売終了日

⑨ EoL (End of Life) : サポート終了日

### 第3条 (サポート提供の前提)

1. 当社による本製品に関するサポートは、販売約款、EULA、本別紙および個別契約等に定める条件に従って提供されるものとします。
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、本別紙および個別契約等に定めるところによります。
3. 本別紙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. 本筐体に関するメーカー保証または保守の期間・内容その他の条件は、筐体製造者または保守提供者が別途定める条件に従うものとし、当社はこれを保証しません。

### 第4条 (サポートの内容)

1. サポートの対象は、次の各号のとおりとする。
  - ① 本製品ソフトウェア (Sovereign GaiXer アプリケーション) の不具合に関する調査および回避策の提示
  - ② 操作方法・設定方法に関する一般的な問い合わせへの案内
  - 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・条件は第8条に定める)
  - 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、問い合わせに先立ち、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「FAQ等」という) を確認するものとする。
3. 当社は、FAQ等の案内により足りる場合、当該案内をもって一次対応を完了することができる。

## 第5条（対象外）

1. 次の各号はサポートの対象外とする（必要に応じてエンドユーザーの責任において実施するものとする）。
  - 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・障害対応
  - ③ エンドユーザーデータ内容の精査・復元・再作成（誤削除、破損、暗号化被害等を含む）
  - ④ ハードウェア（筐体・周辺機器）の物理故障対応は、メーカー保証また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、個別契約等またはメーカーもしくは保守提供者が別途定める条件に従います。
  - 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 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。ただし、当社が EULA、個別契約等または別途書面で明示的に提供範囲を定めた場合はこの限りではありません
  - 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 本別紙または個別契約で対象外と定める事項

## 第6条（問い合わせ窓口および役割分担）

1. サポートの問い合わせ窓口は当社とし、エンドユーザーは管理者を通じて、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する。
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。

3. 事象がハードウェア（筐体・同梱物）の物理故障に起因する場合、二次対応（修理・交換等）はメーカー保証／保守契約（Lenovo が提供するサポートを含む）の条件に従って行われる。必要に応じ、当社はエンドユーザーに対し連絡先または手続の案内その他合理的な支援を行います。当社は、メーカー保証また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. 事象が本製品ソフトウェアに起因する場合、当社は合理的な範囲で二次対応（不具合調査、回避策の提示等）を行う。

## 第 7 条（対応時間帯・休業日）

1. サポートの対応時間帯は、原則として平日 10:00～17:00（日本時間）とする（祝日・年末年始・当社指定休業日を除く）。
2. 当社は、営業時間外に受領した問い合わせについて、次の営業日以降に対応することがある。

## 第 8 条（アップデート／パッチ提供ポリシー）

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またはパッチを配信することがある。
2. アップデート／パッチの配信時期、内容、提供方法（自動／手動等）は当社の裁量による。
3. アップデート／パッチの適用はエンドユーザーの判断と責任において実施される。
4. エンドユーザーがアップデート／パッチの適用を行わないことにより発生・継続する事象について、当社は責任を負わない。

## 第 9 条（必要情報）

1. 当社が調査等のために必要と判断した場合、エンドユーザーは管理者を通じて、次の情報を合理的範囲で提供するものとする。
  - 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）

なお、ログ等に個人情報または機密情報が含まれる可能性がある場合、エンドユーザーは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。

## 第 10 条（エンドユーザーの協力事項）

1. エンドユーザーは、サポート提供にあたり次の事項を遵守する。
  - ① 管理者の設置、連絡体制の維持
  - ② FAQ 等の確認および必要情報（第 9 条）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・適用除外）

1. 当社は、次の事由により発生した損害について責任を負わない。
  - ① エンドユーザー環境または第三者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不可抗力
2. 当社が提供する助言、回避策、暫定措置は、エンドユーザーの責任において適用される。
3. 具体的な責任制限は販売約款および EULA の定めに従う。

## 第 12 条（EoS/EoL およびサポート終了後の取扱い）

1. 当社は、合理的な期間をもって EoS および EoL を告知するよう努める。
2. EoL 到来後、当社はサポートを提供しない。

3. EoL 後の対応（スポット対応、移行支援等）の提供可否は、当社が別途定める。
4. OS や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る。

## 第 13 条（改定）

1. 本別紙は、当社が必要に応じて改定できる。改定の適用関係は、販売約款および EULA の改定条項、ならびに個別契約の定めに従う。

以上