

システム製品「通常保守サービス」約款

アンテナハウス株式会社(以下、「弊社」)は、ライセンス証書のご登録法人名欄に記入されたお客様に、ライセンス証書のご登録製品名記載のシステム製品(以下、「本製品」)の「通常保守サービス」について以下の様に定めるものとします。

第1条 問い合わせ対応

製品のインストール方法や初歩的な使い方についての電子メールによるご質問にお答えします。

ただし、次のようなご要望については別途有償技術サービスをご利用ください。

- (1) システム構築の方法等、コンサルタント的な対応。
- (2) スクリプトの書き方等、具体的なコーディングサンプルの提供。
- (3) サンプルデータの提供。

2. お答えするにあたり長時間の調査が必要になる場合や、ご質問の回数が多数にのぼる場合は有償技術サービスの契約締結が必要になる場合があります。

第2条 不具合報告に対する対応

製品不具合のご報告をいただいたとき、次のように対応します。

- (1) 不具合の回避方法がある場合は、その情報を提供。
- (2) 不具合の回避方法がない場合、メンテナンスリリースを提供。

ただし、メンテナンスリリースの提供時期は弊社で重要度等を判断し計画を立て決定します。

2. メンテナンスリリースをMR及び改訂版と略記することがあります。

3. 弊社のリリース計画を前倒して欲しいというご要望がある場合、別途特別保守サービスの契約締結が必要になります。

4. 不具合再現データをご提供いただけない場合、メンテナンスリリースを提供できないことがあります。

第3条 通常保守サービス期間中のアップグレードおよびメンテナンスリリースの提供

製品のバージョンがアップした場合は、原則無償で使用することができます。

- (1) メジャーアップグレード(バージョン番号の整数部のカウントアップ)の場合。
- (2) マイナーアップグレード(バージョン番号の小数部のカウントアップ)の場合。

ただし、ライセンス体系や価格体系が変更にならない場合に限りです。

2. スタンドアロンライセンスからサーバライセンスへの移行や、価格が改訂されている場合はその差額が必要になる場合があります。

3. メンテナンスリリースは、無償で使用することができます。

4. お客様がアップグレードの使用を開始されたとき、そのお客様に対する旧バージョンの保守サービスは終了します。

第4条 OSの移行

通常保守サービス期間中のお客様は、OSを移行することができます。

(1) Windows版からLinux版への移行などを無償で承ります。

(2) Windows32ビット版からWindows64ビット版への移行もOSの移行として扱います。

2. OSを移行したとき、移行前のOS用の製品はユーザー登録を抹消し、お持ちのプログラムは破棄していただきます。

第5条 メンテナンスリリースの提供

メンテナンスリリースのご提供は、販売中、もしくは販売終了後5年が経過していないバージョンのみとさせていただきます。

2. 販売終了してから5年を経過したバージョンについて、メンテナンスリリースのご提供はありません。新バージョンへのアップグレードが必要です。

第6条 通常保守サービスの費用、契約期間と更新方法

製品ご購入後1年間の通常保守サービス費用は、製品の標準価格に含まれています。

2. 2年目より、製品価格の20%が、通常保守サービスの年間費用として発生します。

3. 通常保守サービス期間は契約後1年間です。複数年契約もできます。

4. 通常保守サービスは年単位で契約を更新できます。また、自動更新契約を選択できます。通常保守サービス期間が終了してからの再契約はできません。

5. 自動更新契約は、通常保守サービス期間終了の1カ月前までにお客様より解約の通知がされた場合に終了します。

6. 通常保守サービス期間終了後は、アップグレードおよびメンテナンスリリースはご利用頂けません。

第7条 プラットフォームの動作保証について

動作保証については、対応プラットフォーム(OS, JavaVMなど)に起因する問題は、弊社では保証できません。

2. プラットフォームに起因する問題に対する解決先・回避策の提供は、通常保守サービスには含まれません。

3. 弊社システム製品の販売中、あるいは有償保守契約の期間中であっても、プラットフォーム製造元のサポート期間が終了した場合、動作保証はできません。

4. プラットフォーム製造元のサポート期間が終了したあとも、弊社システム製品の動作保証をお求めの場合は、弊社までご相談ください。

第8条 通常保守サービスの受付け方法

ご質問や不具合報告については、製品毎に用意する保守サポート用メールアドレスへメールでご連絡ください。

2. 保守サポート用メールアドレスは、製品のライセンス証書、またはマニュアルに記載されています。

第9条 ソフトウェア製品使用許諾に関しては、ソフトウェア製品使用許諾契約書をご確認ください。

東京都中央区東日本橋2丁目1番6号
アンテナハウス株式会社
代表取締役 小林 徳滋

