

## 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。但し、次のようなご要望については別途有償技術サポートをご利用ください。

- ・ システム構築の方法等、コンサルタント的な対応
- ・ 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
- ・ 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ポート契約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。

- ・ 不具合の回避方法がある場合は、その情報を提供します。
- ・ 不具合の回避方法がない場合、メンテナンスリリースをご提供します。

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して欲しいというご要望がある場合、別途特別保守サポートの保守サービス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際、次のように対応いたします。

(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)

ライセンス体系/価格体系が変更にならない場合は、原則無償で使用することができます。

ただし、スタンダード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(値上げ分)が必要になることがあります。

(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)は、無償で使用することができます。

(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。

2.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は終了します。

### 第4条 OSの移行

保守期間中のお客様は、OSを移行することができます。

(例えば、Windows版からLinux版への移行などを無償で承ります。また、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」費用と適用期間

「通常保守サービス」費用は、製品ご購入後、最初の1年間は無償です(保守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、年間保守費用として発生します。

3.保守期間は契約後1年間です。複数年一括契約も可能です。

4.更新の可否は、お客様の判断に拠りますが、1度契約が切れてから空白期間(1年間)を経ての再契約はできません。

5.保守契約期間終了後は、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。

また、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、通常サポートには含まれません。

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。

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 保守サポート受け付け方法

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。

保守サポート用メールアドレスは、ご購入された製品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下さい。

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

