

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

製品の導入、使用方法、設定内容に関するご質問について、電子メールにてお答えします。

なお、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、その情報を提供します。
- (2) 不具合の回避方法がない場合は、当該不具合を修正したメンテナンスリリース（以下「MR」といいます）を提供することにより対応します。MRの提供にあたっては、弊社が不具合の内容および影響度を確認の上、修正の要否や優先度を判断し、リリース計画に基づき提供します。なお、MRは「改訂版」と呼称することがあります。
2. 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は、別途特別保守サービスの契約締結が必要になります。
3. 必要に応じて原因特定・再現作業を行うための再現データの提供をお願いすることがあります。再現データが提供されない場合は、当該不具合を弊社で特定・再現・検証することが困難となるため、修正をMRに反映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、価格が改定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 並行稼働

「並行稼働」とは、製品のバージョンアップまたは実行環境の移行を行う際に、通常保守サービス契約期間中のお客様が、同一製品ライセンスを旧環境と新環境で同時に利用することをいいます。

2. 並行稼働の開始日は、並行稼働環境において製品が使用可能となった時点とします（以下「並行稼働開始日」といいます）。並行稼働期間は、並行稼働開始日から3か月間を無償期間とし、4か月目以降は月単位で有償となります。有償期間中のライセンス使用料は、弊社の定める料金体系に基づくものとします。
3. 4か月目以降の並行稼働を希望する場合は、お客様は弊社窓口へ事前に申請を行うものとします。申請がない場合は、並行稼働は無償期間終了時に終了するものとします。
4. 並行稼働期間は、原則として1年以内とします。ただし、弊社が特に認めた場合はこの限りではありません。
5. 並行稼働期間終了後は、旧環境における製品の使用を終了し、当該環境のプログラムを破棄するものとします。

第5条 OSの移行

通常保守サービス契約期間中のお客様は、製品を他のオペレーティングシステム（以下「OS」といいます）環境へ移行して使用することができます。

- (1) Windows版からLinux版への移行など、異なるOS間への移行を行う場合、弊社は無償で当該OS用のライセンスを発行いたします。
- (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6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7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は継続していただくことが必要です。
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いただけません。

第8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。保証する期間には有償の延長サポート期間は含まれません。

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9条 通常保守サービスの受け付け方法

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。

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10条 ソフトウェア製品使用許諾に関して

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



2025年10月22日改訂