

## サポート要項

本要項はカスタマー・サポート・サービスに関する詳細ルールを記述したものであり、【カスタマー・サポート・サービス約款】に付属するものです。

### 【基本要項】

- ① サポート契約は、サービス料金を弊社または弊社販売代理店にお支払いいただくことで成立します。
- ② サポート契約は、年間契約です。
- ③ サービス開始日とは以下の通りです。  
初年度の場合：弊社のソフトウェア製品の納品日の属する月の翌月 1 日です。  
次年度以降の場合：契約締結実績のあるカスタマー・サポート・サービス期間の最終日の翌日です。
- ④ サービス開始日前までにサービス契約の手続きが必要です。
- ⑤ サービス開始日以降にサービス契約の手続きを行った場合でも、サービス開始日は③に定める期日となります。
- ⑥ サービス開始日から 6 ヶ月を超えて遡及サポート契約の手続きを行う場合、契約年度のサービス料金は 5 割増です。
- ⑦ サービス開始日から 1 年を超えて遡及サポート契約の手続きを行う場合、③に定めるサービス開始日のいずれかの年度（初年度の場合は納品翌月 1 日、次年度以降の場合契約締結実績のあるカスタマー・サポート・サービス期間の最終日の翌日）まで遡って 5 割増のサービス料金をお支払い頂きます。
- ⑧⑥と⑦の場合において、サポート契約を継続される場合の次年度以降は、通常サービス料金が適用されます。
- ⑨ 導入期間サポート・パックについて
  - ・ 導入期間サポート・パックは、弊社のソフトウェア製品が関わるシステムの開発期間において、カスタマー・サポート・サービスと同等のサービスを受けることができます。
  - ・ 導入期間サポート・パックに加入された場合は、サービス開始日を調整することができます。
  - ・ 導入期間サポート・パックは、弊社の製品が関わるシステムの開発期間により 3 ヶ月版と 6 ヶ月版がありますが、ライセンスと一緒にご注文をいただくことが条件です。
- ⑩ 本要項は随時改訂がなされることがあります。
- ⑪ サービス料金の適用例については 2 ページ以降をご参照ください。

以上

図 1 初年度サポート契約手続き時期の違いによるサービス期間とサポート料金（例）

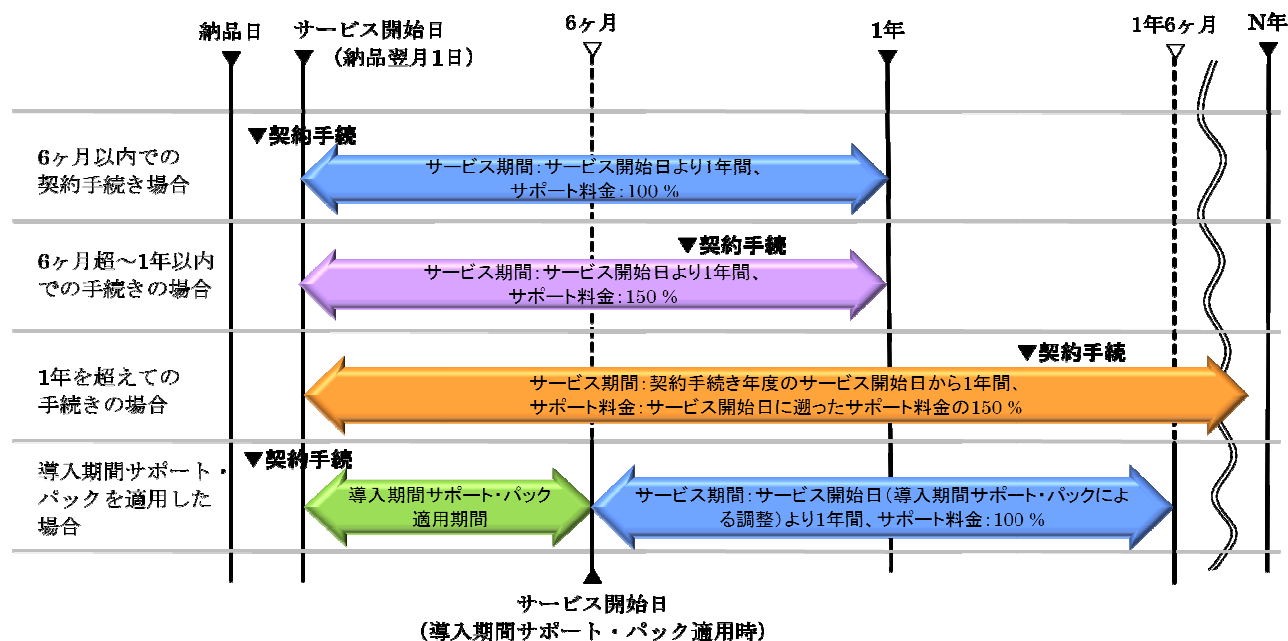


図 2 継続サポート契約手続き時期の違いによるサービス期間とサポート料金（例）

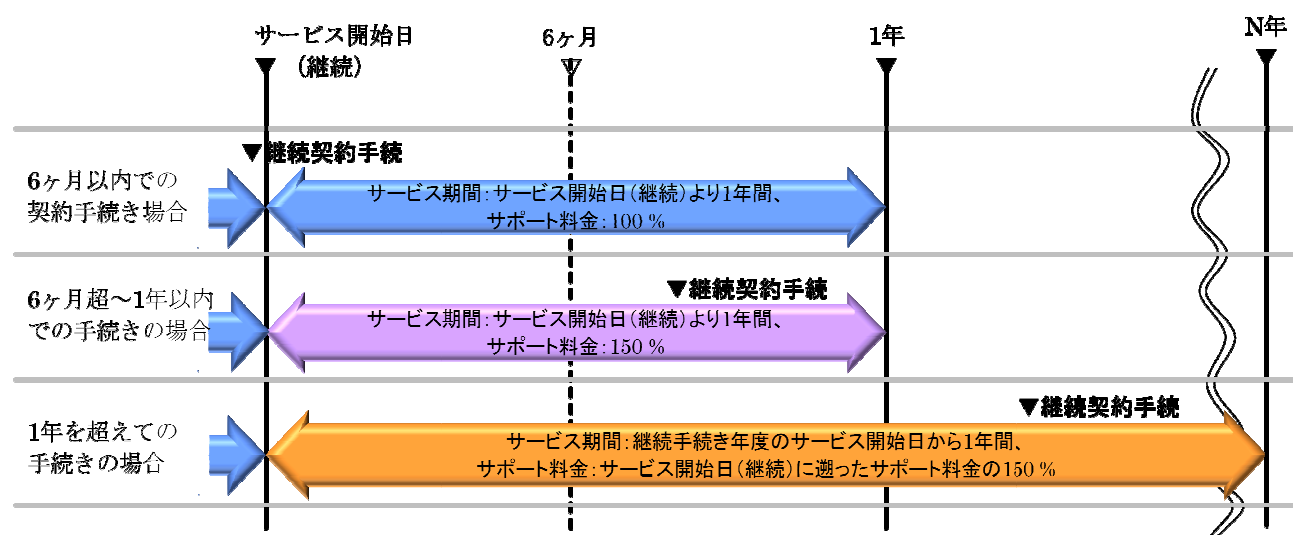


図3 遡及サポート契約手続きの年度の翌年のサービス期間とサポート料金（例）

