

# 基本保守サービス規約

## 第1条（目的）

この基本保守サービス規約（以下「本規約」といいます）は、株式会社アルモニコス（以下「ARMO」といいます）が、ARMO 所有のソフトウェア製品（以下「本ソフトウェア製品」といいます）を購入されたお客様（以下「お客様」といいます）に対して提供する保守サービスの内容を定めたものです。本規約は、ARMO とのソフトウェア使用許諾契約に同意し、かつ保守サービスを購入したお客様に対して適用されます。

ただし、保守サービスを提供する販売店（以下「サポート販社」といいます）経由で保守サービスを購入されたお客様は、サポート販社が提供する保守サービス規約に従うものとします。

## 第2条（定義）

本規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

1. 「保守サービス証書」とは、対象となるソフトウェア名・保守サービス期間・問い合わせ先情報などの諸情報を記載した保守サービスの証明書です。お客様が保守サービスを購入後、ARMO がお客様へ発行します。
2. 「本仕様」とは、本ソフトウェア製品に含まれるマニュアル（または、本ソフトウェア製品付属のヘルプ）に記載の機能上の仕様を意味します。
3. 「不具合」とは、ARMO が提供する本ソフトウェア製品の最新版が、提供時点で指定された動作環境（OS、ドライバ、その他関連ソフトウェアおよびグラフィックボードを含むハードウェア等）において、本仕様どおりに稼働しない現象をいいます。
4. 「販売元」とは、本ソフトウェア製品の保守サービスを販売した者（ARMO または ARMO から販売を委託された会社に限り）を指します。

## 第3条（保守サービス対象ソフトウェア）

保守サービス証書に記載されます。

## 第4条（保守サービスの期間）

保守サービス証書に記載されます。

保守サービスの開始日

- 本ソフトウェア製品を新規購入したとき：納品日
- 2年目以降、保守サービスを購入したとき：直前の保守サービス終了日の翌日

## 第5条（保守サービスの内容）

ARMO は、以下の保守サービスをお客様に対し提供します。

### 1. バージョンアップ版のリリース

ARMO は、新機能若しくは拡張された機能を含む本ソフトウェア製品のバージョンアップ版や、エラー修正で構成されるサービスパック版を定期的にリリースします。（バージョンアップ版、サ

ービスバック版を、「最新版」といいます。) お客様は保守期間中にリリースされた最新版を使用できます。最新版のインストール及び必要な設定情報の更新や移行については、お客様自身で行っていただきます。

2. お客様は、不具合の疑いがある場合、ARMO に報告することができ、当該不具合の発生状況の詳細、再現手順、使用環境の情報等を含む資料を ARMO に提供するものとします。お客様は、ARMO による調査に必要な範囲で協力するものとします。ARMO が当該不具合の存在を確認した場合、ARMO はその裁量により、回避策の提示、修正版またはサービスバックの提供、もしくは次回バージョンアップへの反映等の手段により、合理的な範囲で不具合の修正対応を行うものとします。なお、以下に該当する環境変更または使用条件の変化に起因する不具合については、原則として保守対象外とし、個別対応の可否については別途協議とします。

- 動作環境として明示された OS、ドライバ、その他関連ソフトウェアおよびグラフィックボードを含むハードウェア等の変更 (バージョンアップ、設定変更を含む)
- 仮想環境、クラウド環境、あるいは ARMO が動作保証していない環境下での使用
- 本ソフトウェア製品の仕様書に定めのない方法による使用

3. テクニカルサポートの提供

- 受付時間

9:00~12:00、13:00~17:00 (月~金) ※土日、国民の祝日、年末年始、ARMO が定めるサポート休日を除きます。

- 受付方法

メール、WEB 問合せフォーム

- サポート方法

メール、電話、Web 会議システムなど、状況にあわせて対応させていただきます。

## 第6条 (保守サービスの購入)

お客様は販売元から、一定期間にわたる保守サービスを購入することができます。

保守サービス期間満了後も継続して保守サービスを利用するお客様は、販売元から保守サービスをご購入ください。

保守サービスを一時的に停止していた場合、直前の保守サービス終了日まで遡り、保守サービスを購入する必要があります。

## 第7条 (お客様の責任)

1. お客様は、保守サービス証書を保管し、弊社の要求に応じて提示していただきます。
2. お客様は、ARMO から本ソフトウェア製品の最新版リリースに関する書面または電子メールによる通知があった場合、すみやかにインストールして最新版をご利用下さい。
3. お客様は、ARMO が保守サービスを提供するうえで必要な情報を提供するものとします。

株式会社アルモニコス

2025年9月1日