

# テクマトリックスRedmineクラウドサービス 保守サービスガイド



テクマトリックス株式会社

更新日：2024年12月01日

## ユーザー登録について

このたびは、テクマトリックスRedmineクラウドサービスをご購入いただきまして誠にありがとうございます。弊社は、ソフトウェアを最大限に活用していただきたいと考えております。ユーザー登録がお済でない場合や、ユーザー登録情報に変更がある場合は、手続きをお願い申し上げます。

### ユーザー登録(新規)およびユーザー登録情報の変更方法

- 1) 製品のご購入時にユーザー登録情報を提供いただいている場合  
「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」にユーザー登録番号が記載されています。追加でお知らせいただく内容はございません。
- 2) 製品のご購入時にユーザー登録情報を提供いただいていない場合  
「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」の「ユーザー登録情報の変更時にお知らせいただきたい情報」に記載されている項目の情報をLychee Redmineカスタマーセンターまで電子メールでお知らせください。
- 3) ユーザー登録情報を変更する場合  
「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」の「ユーザー登録情報の変更時にお知らせいただきたい情報」に記載されている項目の情報をLychee Redmineカスタマーセンターまで電子メールでお知らせください。
- 4) 登録されているユーザー登録情報の確認をご希望の場合  
Lychee Redmineカスタマーセンターまでお問い合わせください。その際には、ユーザー登録番号、製品番号/保守サービス番号、お客様の情報(御社名、お名前、電子メールアドレス、電話番号など)をお知らせください。

### 製品の利用開始

製品をご購入後、環境が整いましたら、開通通知を電子メールでユーザー登録者様にお送りします。開通通知メールに記載されているURLに接続いただくことで、製品をご利用いただけます。

### 製品の仕様

製品の仕様は、「テクマトリックスRedmineクラウドサービス仕様書」に記載されています。利用可能な回線や利用制限、サーバーの保守、バックアップポリシーなどをご確認いただけます。利用開始前にご参照ください。

ユーザー登録番号や製品番号は、サポートへの問い合わせの際にご提示いただく場合がございますので、「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」、ならびにLychee Redmineカスタマーセンターから届いた開通通知メールは大切に保管してください。

#### ■ユーザー登録に関するお問い合わせ先：

テクマトリックス株式会社

Lychee Redmineカスタマーセンター

E-MAIL : lychee-info@techmatrix.co.jp

## 保守サービスについて

### 内容

#### 1) 日本語によるテクニカルサポート

ご購入いただいた製品の操作および動作について、マニュアルまたはオンラインヘルプにて必要な情報が得られず、お客様ご自身で解決できない問題が生じた場合、テクニカルサポートセンターにて問題解決をお手伝いします。

#### お問い合わせ

テクニカルサポートセンターへのお問い合わせは、ユーザー登録者様に限らせていただきます。お問い合わせできる回数に制限はございません。また、お問い合わせの方法は、電子メールのみとさせていただきます。

Redmine自体の操作や設定方法、エラー発生時の対応方法などのお問い合わせは、月5件を目安にお問い合わせいただけます。これらのお問い合わせはベストエフォートでの対応となり、内容によっては問題の解消ができない場合があります。

#### テクニカルサポートセンターの営業時間

テクニカルサポートセンターならびにカスタマーセンターの営業時間は、平日 10:00~17:00 です。

### 対象製品

保守サービスの対象は、弊社のクラウド環境上でホスティングする以下の製品です。

- ・ プロジェクト管理WebアプリケーションRedmine、および、ファーエンドテクノロジー株式会社が開発したRedmine互換のRedMica
- ・ 株式会社アジャイルウェアが開発したLychee Redmine

任意プラグイン導入オプションによりインストールしたプラグインは、保守サービスの対象ではありません。

### 期間

ご購入いただいた製品の利用期間です。

### 契約方法

「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」の送付をもって保守サービスの契約が締結したものとさせていただきます。

#### ■ご契約内容に関するお問い合わせ先：

テクマトリックス株式会社

ソフトウェアエンジニアリング事業部

TEL : 03-4405-7853

E-MAIL : lychee-info@techmatrix.co.jp

## テクニカルサポートへの問い合わせ

### お問い合わせ担当者

テクニカルサポートへのお問い合わせは、ユーザー登録者様のみに限らせていただきます。

### お問い合わせ方法

電子メールでLychee Redmineテクニカルサポートセンターへお問い合わせいただくことができます。その際には保守サービス番号をお知らせください。番号から、ユーザー登録者様であることを確認させていただきます。

保守サービス番号は、「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」あるいは Lychee Redmineカスタマーセンターより届く開通通知メールに記載されています。お問い合わせいただく際には、「お問い合わせに必要な情報」に記載されている項目の情報を電子メールでお送りください。

### お問い合わせに必要な情報

- 1) ユーザー情報
  - ・ 会社名：
  - ・ 部署名：
  - ・ ユーザー登録者名：  
\*ユーザー登録者様以外の方からご連絡いただく場合は、代理である旨ご記載ください
  - ・ 電話番号：
  - ・ E-MAIL：
- 2) 対象商品の情報
  - ・ 保守サービス証書番号：
- 3) 環境情報
  - ・ ご利用中のクラウド環境のサブドメイン名（\*\*\*\*.txmine.com）：
  - ・ ウェブブラウザの名称とバージョン：質問の内容：
- 4) 操作や機能に関するご質問の場合は、期待される動作などを具体的に記載ください。利用中に発生したエラーや問題に関するご質問の場合は、以下の情報をご提供ください。
  - ・ 対象のLycheeプラグイン、または、ページ名：(「ガントチャート」「かんばん」「リソースマネジメント」など)
  - ・ お問い合わせの内容：
  - ・ 問題が発生するまでの操作手順：

#### ■Lychee Redmineテクニカルサポートセンターお問い合わせ先：

テクマトリックス株式会社

Lychee Redmineテクニカルサポートセンター

E-MAIL : lychee-support@techmatrix.co.jp