

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：2022年7月7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、お客様が購入なさった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。
- 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。

■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営業部

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。その際にはユーザー登録番号または製品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。

ユーザー登録番号は、「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。製品番号は、「テクマトリックスRedmineクラウドサービス証書」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

- ・ ユーザー登録番号：
- ・ 会社名：
- ・ 部署名：
- ・ ユーザー登録者名：
- ・ 電話番号：
- ・ E-MAIL：

2) 対象商品の情報

- ・ 保守サービス証書番号：
- ・ 製品番号番号：

3) 環境情報

- ・ ご利用中のクラウド環境のサブドメイン名（****.tmxmine.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：

■ 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