Lychee Redmine 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、Lychee Redmine 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
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」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
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」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
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」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。

ダウンロード用モジュールのご提供について

ダウンロード用モジュールのご提供

1) 買い取りライセンス
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」に記載されたモジュールダウンロードページより、モジュールをダウンロードいただけます。
モジュールダウンロードページが記載されていない場合は、「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」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。ユーザー登録作業完了後、ユーザー登録番号とモジュールダウンロードページを電子メールにてお知らせします。なお、ご案内までに 1 週間ほどかかる場合がございます。余裕を持って、請求くださいますよう、お願い申し上げます。

2) 期間限定ライセンス
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」に記載されたモジュールダウンロードページより、モジュールをダウンロードいただけます。
モジュールダウンロードページが記載されていない場合は、「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」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。ユーザー登録作業完了後、ユーザー登録番号とモジュールダウンロードページを電子メールにてお知らせします。なお、ご案内までに 1 週間ほどかかる場合がございます。余裕を持って、請求くださいますよう、お願い申し上げます。

また、製品をご利用いただくには、認証コードが必要です。認証コードは電子メールにてお知らせします。

3) クラウドライセンス
製品をご購入後、ダウンロードいただくものはございません。

ユーザー登録番号や保守サービス番号、認証コードは、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、「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」、ならびに Lychee Redmine カスタマーセンターから届いたユーザー登録番号や保守サービス番号、認証コードは大切に保管してください。

■ユーザー登録・モジュールダウンロード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) 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。

テクニカルサポートの対象
テクニカルサポートの対象は Lychee Redmine です。その他のオープンソースは含まれません。

テクニカルサポートの対象のバージョン
テクニカルサポートの対象となる製品のバージョンは最新バージョンです。

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。

2) アップデート
保守サービスの加入期間の間にリリースされたアップデート版を無償でご提供します。ただし、保守サービスの加入期間中にアップデートが実施されることを保証するものではありません。

期間

1) 買い取りライセンス
初年度の保守サービスの期間は、製品の納品日から 1 年間です。
2 年目以降の保守サービスは、保守サービスの終了日の翌日から 1 年間です。

2) 期間限定ライセンス
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」に記載されているライセンス期間です。

3) クラウドライセンス
「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」に記載されているライセンス期間です。

更新と再加入

1) 買い取りライセンス
保守サービスは、自動的に更新されます。保守サービスの更新については、保守サービスの終了日から 30 日以上前に保守サービスのご継続に関するご案内をユーザー登録者様に電子メールでお送りします。

保守サービスについて継続をご希望の場合は、電子メールに添付されている見積書兼発注書に必要事項をご記入の上、カスタマーセンターまでご返信ください。保守サービスの継続を希望しない場合は、保守サービスの終了日の 30 日以上前に継続しない旨、カスタマーセンターまでご連絡ください。

保守サービスの終了日後に更新される場合は、終了日翌日に遡って再加入していただく必要がございます。その際には遡った期間についても保守サービス費用が発生します。再加入について、ご不明な場合は Lychee Redmine カスタマーセンターまでお問合わせください。

2) 期間限定ライセンス
保守サービスのみの更新・再加入はできません。ライセンス契約の更新をお願いします。

3) クラウドライセンス
保守サービスのみの更新・再加入はできません。ライセンス契約の更新をお願いします。

契約方法

1) 買い取りライセンス
「Lychee Redmine 保守サービス証書」の送付をもって年間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。

2) 期間限定ライセンス
「Lychee Redmine 保守サービス証書」の送付をもって年間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。

3) クラウドライセンス
「Lychee Redmine 保守サービス証書」の送付をもって年間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、「Lychee Redmine 保守サービス証書」と「Lychee Redmine 製品ライセンス証書」の両方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) 保守サービスの情報
   - 保守サービス番号：

3) 使用環境

   ■オンプレミス版の場合

   - Redmine サーバーの OS とバージョン：：
     （「Windows Server 20xx」、「Red Hat Enterprise Linux 9」等）

   - Redmine の情報：
     （メニューの [管理]＞[情報] にて表示される情報）

   - 利用中の Redmine のプラグイン：
     （メニューの [管理]＞[プラグイン] にて表示される情報）

   - ウェブブラウザの名称とバージョン：

   ■クラウドの場合

   - 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：

4) お問い合わせ

・ 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」等）

・ お問い合わせの内容：

・ 問題が発生するまでの操作手順：

・ （オンプレミス版の場合）問題が発生した時のエラーログ：
（Redmine を操作して問題を発生させた後の以下のファイルを送付ください。
Redmine ルートフォルダ/log/production.log）

■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