

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：2017年6月20日

ユーザー登録とダウンロード用ユーザー名とパスワードのご提供について

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、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

製品をご利用いただくには、ユーザー登録が必要です。ユーザー登録がお済でない方は、「ユーザー登録カード」に必要事項をご入力の上、以下のユーザー登録先まで電子メールでお送りください。ユーザー登録情報を変更する場合は、以下のユーザー登録先までお問い合わせください。

ダウンロード用ユーザー名とパスワードのご提供

1) 買い取りライセンス

製品をダウンロードいただくには、ダウンロード用ユーザー名とパスワードが必要です。ダウンロード用ユーザー名とパスワードは「ユーザー登録カード」に記載されています。「ユーザー登録カード」に記載されていない場合は、「ユーザー登録カード」に必要事項をご記入の上、以下のユーザー登録先まで電子メールでお送りください。登録作業完了後、電子メールにてお知らせします。なお、ダウンロード用ユーザー名とパスワードの発行までに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

製品をダウンロードいただくには、ダウンロード用ユーザー名とパスワードが必要です。また、製品をご利用いただくには、認証コードが必要です。ダウンロード用ユーザー名とパスワードおよび認証コードは「ユーザー登録カード」に記載されています。「ユーザー登録カード」に記載されていない場合は、「ユーザー登録カード」に必要事項をご記入の上、以下のユーザー登録先まで電子メールでお送りください。登録作業完了後、電子メールにてお知らせします。なお、発行までに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。

ユーザー登録番号や製品番号、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、「ユーザー登録カード」、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製品番号、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

「ユーザー登録カード」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保守サービスを更新する場合は、保守サービスに再加入していただく必要がございます。

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。

契約方法

1) 買い取りライセンス

「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

「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。

■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、「ユーザー登録カード」に記載されています。製品番号は、「保守サービス証書」と「ユーザー登録カード」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
 - ・ ユーザー登録番号：
 - ・ 会社名：
 - ・ 部署名：
 - ・ 担当者名：（基本的には、ユーザー登録者様に限らせていただきます。）
 - ・ 電話番号：
 - ・ E-MAIL：
- 2) 製品情報
 - ・ 保守サービス証書番号：
 - ・ 製品名：
 - ・ バージョン：
- 3) 使用環境
 - ・ OS とそのバージョン：
例: Windows 7 32bit
 - ・ CPU および搭載メモリ：
 - ・ Redmine のバージョン
Redmine GUI から[管理]>[情報]メニューでの表示内容をお知らせください。
- 4) 質問の内容
 - ・ 問題タイプ

インストール・アンインストールについて

意図しない動作

利用場面に対する機能の有無

・ 現象

現象が発生するまでの操作手順現象の再現手順：

■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

Ranorex テクニカルサポートセンター

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