

COBOL 製品 保守サービス規約

弊社COBOL製品の保守サービスライセンスをお持ちのお客様に対してマイクロフォーカスが提供するサービスは以下の通りです。

- (1) 製品の使い方に関するマニュアルでは不明な点を、弊社保守サービス窓口にお問い合わせすることができます。
- (2) 製品の動作とマニュアル記述との不整合を、弊社保守サービス窓口にお問い合わせすることができます。保守サービス窓口はこれに対し、問題の回避方法の提示、製品/パッチモジュールの提供等を行います。
- (3) サポートホームページを通じて不定期に提供されるパッチモジュールをダウンロードできます。
- (4) サポートホームページを通じて製品の既存バグ情報を提供します。
- (5) 保守サービス期間中に製品のバージョンアップが出荷開始された場合には、アップデート割引価格にて購入できます。
- (6) 保守サービス期間中に発生した製品ライセンスに関する問題に対して技術サポートおよび諸手続きのサービスを提供します。
この中には以下が含まれます：
 - ・該当のシリアル番号のライセンスの適用状況についてのお問い合わせ対応
 - ・該当のシリアル番号の既存環境の破損時の再発行
 - ・弊社ライセンスサーバーに接続できない場合のライセンス発行の代行
- (7) 実行環境製品: COBOL Server / COBOL Server for SOA / Enterprise Server のコアライセンスの製品には仮想化権限が含まれ、保守サービスが有効であれば製品をプライベートクラウドやパブリッククラウド上の仮想マシンで利用することができます。

サービスをご提供する条件は以下の通りです:

- サービスを受けられる方は、登録ユーザー様ご本人のみとなります。登録ユーザー様には、ユーザー登録番号が通知されます。これをもって下記のお問合せ先へ保守サービス案件を挙げることができます。
- 登録ユーザー様の交代、住所等の変更がありましたら、至急ご連絡頂くか、弊社サイト上の「サポート > ユーザー登録・登録内容の変更」のページでご変更いただく必要があります。
登録メールアドレス宛てで、amc.jp.support@rocketsoftware.com から保守製品に関する各種のお知らせが自動送信されます。これら各種お知らせの受信を希望する場合に迷惑メールの防止の設定をしている場合は、amc.jp.support@rocketsoftware.com からのメールを受信できるように設定をお願いいたします。
(登録メールアドレスが無効な場合や、迷惑メールの防止の設定により、amc.jp.support@rocketsoftware.com からのメールを受信不能な場合は、これらの各種お知らせを受信できません。)
- 保守サービス案件は原則として文書にて以下の内容をご提示頂きます。電話の利用は文書で報告された案件を補足するためのものとさせていただきます。
 1. ユーザー登録番号・ユーザー登録ご担当者の会社名およびご担当者名
保守サービス期限の有効なユーザー登録番号を記載して頂きます。
ユーザー登録ご担当者の会社名およびご担当者名も確認のため記載して頂きます。
 2. お問い合わせの対象製品の情報
製品名、バージョン番号および更新モジュールの適用状況を記載して頂きます。
 3. お問い合わせ内容詳細
不具合の場合は、不具合を再現するプログラムおよび再現に必要なすべてのファイルおよび再現方法の手順を圧縮ファイルにまとめて提供して頂きます。
なお、提供していただく圧縮ファイルに実行ファイル(拡張子が「.exe」「.bat」等のファイル)が含まれるとセキュリティ上の理由でメール受信できませんので、これらのファイルは含めないようにしてください。
- ご報告頂いた問題をご提供いただいた再現プログラムにて弊社環境にて再現することが困難な場合には、登録ユーザー様から問題を再現するためにさらに詳細な環境情報等のご提供をお願いすることがあります。サービス対象製品以外のソフトウェアとの複合的な問題については、お客様側で問題を切り分けて頂き、対象製品単独の問題としてのご提示をお願いすることがあります。
- 弊社が現地調査が効率的であると判断した場合には、お客様の了解を得て現場で情報取得をさせて頂くことがあります。
この場合、出張保守サービス料金を別途申し受けることがあります。
- 保守サービス案件は、E-mailまたはFAXにてご送付頂きます。プログラム例が10行以上に及ぶ場合FAXは不可とさせていただきます。
- 電話の受付時間は弊社営業日の 9:00-12:00 および13:00-17:00 とさせていただきます。

マイクロフォーカス カスタマーケア (技術サポート) お問い合わせ先:

技術サポートおよび製品バージョンアップのお問い合わせは、以下にお問い合わせください。

TEL : 0120-090985 FAX : 03-5413-4777 E-mail: amc.jp.support@rocketsoftware.com

技術サポートを除く、その他のお問い合わせの場合:

保守登録内容の変更、保守料、保守更新の手続き等のお問い合わせの場合は、以下にメールにてお問い合わせください。

E-mail : amc.jp.support.renewal@rocketsoftware.com

以上