

AMC ソフトウェアジャパン合同会社 COBOL/エンタープライズ 製品 保守サービス規約

COBOL/エンタープライズ 製品の保守サービスをお持ちのお客様に対し、弊社が提供するサービス内容は以下のとおりです。

1. 保守サービス内容:

- (1) 製品マニュアルで不明な点について、弊社技術サポート窓口(COBOL/エンタープライズのカスタマーケア)へお問い合わせいただけます。
- (2) 製品の動作とマニュアル記述に不整合がある場合、技術サポート窓口へお問い合わせいただけます。窓口では、問題の回避方法のご提示やパッチモジュールの提供などを行います。
- (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、既知の不具合情報を確認できます。
- (5) 保守サービス期間中に新バージョンが出荷開始された場合、割引価格にてアップデートできます。
- (6) 保守サービス期間中に発生した製品に関する問題に対して、技術サポートおよび関連手続きを提供します。
 - ・ シリアル番号に紐づくライセンス適用状況に関するお問い合わせ対応
 - ・ 既存環境破損時のライセンス再発行
 - ・ 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おり、保守サービスが有効な場合、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。

2. 保守サービス提供の条件:

- 保守サービスをご利用いただけるのは登録ユーザー様本人のみです。登録ユーザー様にはユーザー登録番号を通知します。この番号は、技術サポートをご利用の際に必要です。
- 登録ユーザー様の変更や住所変更などがある場合は、速やかにご連絡いただくか、弊社サイトの「サポート > ユーザー登録・登録内容の変更」ページにて登録内容をご変更ください。
- 登録メールアドレス宛に、amc.jp.support@rocketsoftware.com より保守製品に関する各種お知らせが自動送信されます。迷惑メール対策を設定されている場合は、当該アドレスからのメールを受信できるよう設定をお願いします。
(登録メールアドレスが無効、または迷惑メール設定により受信できない場合、各種お知らせをお届けできません。)

3. 技術サポートへのお問い合わせ方法(申請手順):

- ① 新規のお問い合わせは、以下のフォームより申請してください。
https://www.amc.rocketsoftware.co.jp/mfjroot/asksys/AskFront/usr_CustomerCare
- ② 送信後、amc.jp.support@rocketsoftware.com から受付メールが自動送信されます。
- ③ 添付資料がある場合は、受付メールへの返信でお送りください。
※圧縮ファイル内に実行ファイル(.exe/.bat など)が含まれる場合、セキュリティ上メールを受信できませんのでご注意ください。
- ④ 新規のお問い合わせを amc.jp.support@rocketsoftware.com へメールにて申請いただくことも可能です。
この場合、弊社にてフォーム入力を代行するため、通常よりお時間を要する場合があります。
- ⑤ すでに受付済のお問い合わせについては、弊社からの回答メールへの返信にて追加のご連絡をお願いします。
- ⑥ 弊社からの返信メールに CC を希望される場合は、その際にメール内でご指定ください。

注意事項

ご報告いただいた問題につき、ご提供の再現プログラムにおいて弊社環境での再現が困難な場合、登録ユーザー様に対し、問題再現に必要な追加の環境情報等のご提供をお願いする場合があります。
また、保守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が原因となっている可能性がある場合には、お客様側にて問題の切り分けを実施いただき、対象製品単独の問題としてご提示いただくことをお願いする場合があります。
弊社が現地調査が有効と判断した場合には、事前にお客様のご了承をいただいたうえで現地にて情報取得を行うことがあります。
この際、出張保守サービス料金を別途申し受ける場合があります。

4. ご連絡方法:

技術サポートへの初回のお問い合わせは、上記 Web フォームからの申請をお願いしています。
申請後のご連絡は、弊社からのメールへの返信にてお願いいたします。
なお、必要に応じて、メールでのご連絡を補足する手段をご案内する場合があります。

5. 連絡先:

COBOL/エンタープライズ カスタマーケア(技術サポート)

営業時間: 弊社営業日の 9:00-12:00 / 13:00-17:00

E-mail: amc.jp.support@rocketsoftware.com ※新規お問い合わせは上記フォームより申請ください。

技術サポート以外の問い合わせ先(登録内容変更、保守料、更新手続き等)

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