

AMC ソフトウェアジャパン合同会社 CORBA 製品 保守サービス規約

CORBA 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、CORBA 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との不整合を、CORBAカスタマーケアへお問い合わせいただけます。
弊社はこれに対し、技術サポート（問題の回避方法の提示、製品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、無償にてバージョンアップが可能です。
- (6) サポートホームページで提供するその他の各種サービスを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。
ユーザー登録番号は、CORBA カスタマーケア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、速やかにご連絡願います。
- 技術サポートへのお問い合わせは、原則としてメールにて受け付けております。
必要に応じて、メール以外の補足的な手段をご案内する場合があります。

【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。

現地調査が有効と弊社が判断した場合には、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場合があります。

3. ご連絡方法：

ユーザー登録番号・お持ちの製品シリアル番号・お問い合わせ内容を記載いただき、
CORBA カスタマーケアまでメールにてご連絡ください。

4. 連絡先：

CORBA カスタマーケア（技術サポートのお問い合わせ）

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

技術サポート以外のお問い合わせ（登録内容変更、保守料、更新手続き等）

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

※保守サービス規約は、変更になる場合がございます。最新の保守サービス内容は、下記Webサイトよりご確認ください。

<https://www.amc.rocketsoftware.co.jp/mfsupport/aboutcorbasupp/>

※製品ダウンロード、保守契約状況等は下記よりご確認ください。

<https://support.amc.rocketsoftware.co.jp/corba/>