

Progress® サービスアグリーメント

プログレス製品を最大限効果的にご利用いただくために

サポート&サービス

サービスアグリーメントを継続するメリット

- ✓ **ソフトウェアのアップデート** - バグフィックス、パフォーマンスの改善、新機能の追加などの際、速やかにアップデート可能
- ✓ **テクニカルサポート** - 製品インストール作業の設定支援、および製品欠陥の報告受け付け
- ✓ **コミュニティ (英語) へのフルアクセス** - 様々な知識ベースにアクセスでき、意見交換も可能
- ✓ **ベータ・プログラム** - リリース前の次代システムを評価

サービスアグリーメントは、WhatsUp Gold、MOVEit、WS_FTP のプログレス製品を最大限効果的にご利用いただくために、製品アップデートの権利と、テクニカルサポート利用の権利を保証するものです。有効なサービスアグリーメントをお持ちのお客様は、必要なテクニカルサポートを適宜ご利用いただけます。

テクニカルサポート

ライセンス購入はサービスアグリーメント付きライセンスをご購入いただくことになります。テクニカルサポートは、テクニカルサポートを利用できる期間、またはそれ以降にサービスアグリーメントを延長して有効なサービスアグリーメントをお持ちの方々にご提供しています。

プログレスでは、北米のサポートセンターに加えて、ヨーロッパにもサービスチームがあり、お客様やパートナーに対して、フランス語、ドイツ語、スペイン語、オランダ語、英語でのサポートを行っています。

日本語のサポートは、メール (宛先: Japan_support@progress.com) で常時受け付けていますが、回答は、年末年始、夏季休暇、祝祭日を除く平日 (月曜から金曜) に限らせていただきます。サポート内容は、製品インストール作業の設定支援、および製品欠陥の報告受け付けです。サポート依頼のメールには、シリアル番号 (ユーザー登録時に指定いただいたメールアドレス宛に送信しています) を必ずご記入ください。

製品アップデート

プログレスでは、毎年1つのメジャー・バージョンと1つのマイナー・アップデートをリリースする方針に基づいて努力しています。製品管理部門、テクニカルサポート部門では、プログレス・コミュニティを通して、お客様からいただくご要望を真摯に受け止め、対策を検討しています。メジャーリリースで希望の多かった機能を組み込み、マイナーリリースで拡張機能とバグフィックスを提供するよう心がけています。

有効なサービスアグリーメントによって、すべての製品アップデートに優先的にアクセスする権利が保証され、無料でアップグレードできます。

ベータ・プログラム

有効なサービスアグリーメントをお持ちのお客様のみが、プログレスのベータ・プログラムに参加することができます。ベータ・プログラムは、次代ソフトウェアへの早期で実践的なアクセスを提供し、製品マネージャーや開発者とのやりとり (英語) もできます。参加することで、製品の方向性の形成に関与できます。

保証条件

譲渡不可: 本サービス契約を譲渡または移転することはできません。

サードパーティー製品: 本契約は、サードパーティーのアプリケーション、ハードウェア、あるいは未対応の環境におけるプログレス製品の使用を対象としていません。

責任の限定: 本契約から、または本契約に関して発生するいかなる請求、要求、あるいは訴訟から生ずるいかなる損失または損害についてお客様またはその他の当事者に対して負うプログレスの累積責任は、本サービス契約についてプログレスに支払われる金額を超えるものではありません。



詳細はお問い合わせください。
www.progress.com/jp/company/contact

プログレス・ソフトウェア・ジャパン株式会社

〒106-0047 東京都港区南麻布4-11-22 南麻布T&Fビル8階