

## サイボウズ ガルーン シリーズ サービスライセンス サイボウズ ガルーン シリーズ サポートサービス説明書

### ■ サービスの概要とご注意点

テクニカルサポートの受付窓口およびお問い合わせ方法は、各製品の「サービス説明書」をご覧ください。なお、サポートを受ける言語については、「中国語」「英語」「日本語」とさせていただきます。ただし、一部のお知らせ情報については海外でご使用中のお客様についても、日本語のみでのサービス提供となります。

サービス内容は、当社ホームページにて掲載しております。あわせてご参照ください。

▼サービス説明書 <http://cybozu.net.cn/jp/support/>

### ■1 本文書の対象製品

- 「サイボウズ ガルーン 3」

### ■2 テクニカルサポートを受ける際の注意事項

テクニカルサポートのサービスをご提供するにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、あらかじめ以下のお客様情報をいただくことがあります。

- 貴団体名ならびに貴部署名
- 所在地
- お客様名
- お客様のEメールアドレス
- お客様の電話番号
- お客様番号
- サイボウズソフトウェア製品のご使用環境  
(サーバーOS、Web サーバーの種類、バージョン、およびそれらの設定内容、サイボウズ製品のバージョン、サイボウズ製品の登録ユーザー数 など)
- その他のご利用状況 等

これらの情報は操作方法のご案内や、発生している問題への対応の際に必要となります。情報の提供にご協力ください。

いただいたお客様情報は、責任をもって取り扱いさせていただきます。

<個人情報の取り扱い>

当社では収集した個人情報は、以下の目的のために利用させていただきます。

- 製品のご利用にあたってのサポートを行うため
- 新製品や新サービスおよびセミナー等に関する情報をお知らせするため
- 製品やサービスをより充実した価値あるものにするための基礎データとするため
- 必要に応じてお客様を特定し、連絡をとるため 等

当社ではご提供いただく個人情報について、上記の目的およびご提供いただいた際に利用目的としてご同意いただいた目的以外に使用することはありません。これらの目的以外に利用する必要がある場合は、事前にお客様にその旨を通知いたします。

なお、お客様が個人情報のご提供をご希望されない場合は、ご自身の判断により、提供を拒否することができますが、その場合、当社サービスまたはサポートをご利用になれないことがございますのであらかじめご了承ください。

当社では、以下の場合を除き、お客様からご提供いただいた個人情報を第三者に提供開示することはありません。

- 収集した目的の範囲内で、販売・配達・サポート・商品のご案内等の業務を委託する場合
- 情報の開示や共有について、当該お客様のご同意がある場合
- お客様の行為が利用規約やガイドライン等に反し、他のお客様および当社の権利、財産、サービス等を保護するために必要と認められる場合
- 生命、身体および財産等に対する差し迫った危険があり、緊急の必要があると認められる場合
- 法令等により提供を求められた場合

### ■3 サポート範囲

<テクニカルサポートのサービス対象範囲>

- 製品の起動方法および操作方法
- 製品の機能説明
- 製品のインストール方法

- サイボウズ製品を利用したシステム設計および構築に関する質問
- 製品をご利用いただくために必要な Web サーバー、ブラウザの設定方法
- ポータル、ポータル作成に関する質問

<別途対応料金を個別に見積もったうえで対応を行う例>

- API を利用したプログラムの作成方法に関する質問
- API を利用したプログラムの作成代行
- 運用開始 2 カ月以降のオンサイトでの設定作業及びデータ登録作業代行  
(運用開始 2 カ月までは、初期設定費範囲内)
- バージョンアップ及び Service pack 適用作業  
(上海市内のユーザーについては、特別サービスとしてサービス対象内)

<サービス対象外として考えられる例>

以下のような内容はテクニカルサポートサービス対象外とさせていただきます。お手数ですが、サービス対象外の事項はご契約の販売店に直接お問い合わせくださいますよう、よろしくお願いたします。

- サイボウズ製品をインストールした、サーバーおよび閲覧するブラウザソフトが動作するコンピューターの OS 等、システムに関する質問
- コンピューター本体、モニタ、プリンタなど、ハードウェアに関する質問
- 他社の製品に関する質問(特有の仕様も含めます)
- サイボウズが動作を保証していない環境で利用した場合に起こるすべての問題に関する質問
- インターネット連携機能によって提供されている、インターネット上の各種情報の内容に関する質問、およびそれらの情報を提供する Web サイトで発生している問題に関する質問
- お客様が作成したプログラムの検証及び修正
- プログラム開発環境に関する質問

#### ■4 免責

テクニカルサポートのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

- 発生した不具合、故障、支障の程度が高いとき、また、本サービスの提供に関して費用が発生するとき、その他各種お問い合わせに対する対応が困難であると判断されたときなど、動作状況が改善されない、あるいはご要望にお応えし兼ねる場合がございます。  
(動作環境でのご使用であっても、同コンピューター内にインストールされている他社の製品が原因で動作が不完全となり、状況が改善されない場合がございます。)
- 当社は、テクニカルサポートのサービス提供にあたり、本体、モニタ、プリンタ、その他あらゆるハードウェア、並びにソフトウェア、諸データ等、お客様の資産そのものの受け取り、検証等を行いません。仮にお客様が当社宛にそれらをご送付され、それらに関して、損害が発生した場合、本サービスの提供に起因するとしないうる関わらず、また、サイボウズの責に帰するか否かに関わらず、一切の補償を行いません。
- 上記の記載に関わらず、本サービスのご利用に基づいて発生した、お客様の経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないし危険は、お客様のみが負うものとし、当社は一切責任を負いません。なお、ユーザー情報、パスワード等はお客様自身の責任で管理してください。第三者がお客様と装い、当社に対して本サービスの提供を要求し、当社が当該第三者に対して、本サービスを提供した場合において、お客様が損害を被った場合であっても、当社は一切責任を負いません。

なお、サイボウズ製品の使用許諾契約条項および条件に違反してのご使用はこれを禁止するとともに、違反使用に基づくお問い合わせはお応えし兼ねます。

本サポートサービス説明書の内容は予告なく変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

なお、最新の内容は、当社ホームページに掲載しております。

▼サイボウズ ガルーン シリーズ サポートサービス説明書 <http://cybozu.net.cn/jp/support/>