

サイボウズ® メールワイズ® 4 新規ライセンス/継続ライセンス サービス説明書

■ サービスの内容

サイボウズ® メールワイズ® 4 では、次のサービスメニューをご提供いたします。

- (1) バージョンアップ
- (2) テクニカルサポートサービス (※1)
サポートオンライン、電話、電子メール、遠隔支援サービスによるお問い合わせ
- (3) サイボウズ製品に関する情報
電子メールとホームページ(随時更新)での、重要なお知らせやその他の情報の受信

サービスの内容は随時変更する場合がございます。最新の内容は弊社ホームページにて掲載しておりますので、あわせてご参照ください。

→ サイボウズ ホームページ <https://cybozu.co.jp/products/admission/>

□ テクニカルサポートサービス受付:サイボウズ テクニカルセンター

受付時間:月～金 AM9:00～PM0:00 PM1:00～PM5:30 (祝日、年末年始を除く)

サポートオンライン 製品内画面右上の「歯車>お問い合わせ」からお申し込みください

お問い合わせ専用フォーム <https://support.cybozu.info/mailwise/tech/>

(※1) サイボウズ® メールワイズ® 4 製品内のシステム設定で登録されている「システム管理者」のみ利用できます。

連絡先を他のお客様へ告知することをご遠慮ください。

■ サービスの提供期間

サービスの提供期間は、ライセンスキーを登録した日から、サイボウズ® メールワイズ® 4 新規ライセンスまたはサイボウズ® メールワイズ® 4 継続ライセンスのライセンスキー証明書に記載されている「ライセンス有効期限」までとなります。

なお、サイボウズ® メールワイズ® 3 以前の旧製品よりバージョンアップした場合、旧製品のライセンス有効期限までとなります。

サービス内容に関してご不明な点や、お客様登録情報に関する各種手続きについてのご質問がございましたら、サイボウズ インフォメーションセンターまでお問い合わせください。

□ サイボウズ インフォメーションセンター

受付時間:月～金 AM9:00～PM0:00 PM1:00～PM5:30 (祝日、年末年始を除く)

お問い合わせフォーム <https://info.cybozu.co.jp/crm/>

■ 各サービスの注意点

1. バージョンアップに際しての注意事項

バージョンアップは不定期に行なわれます。サービス期間内に一度もバージョンアップされない場合もあります。バージョンアップはお客様ご自身の判断で実行してください。実行の際に発生するデータコンバート作業やバックアップ作業等一切の作業は、お客様の責任のもと、お客様ご自身で行なってください。なお、バージョンアップの対象範囲はサービスが適用されているユーザー数を上限とします。

<免責事項>

バージョンアップのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

- バージョンアップ後の製品について、お客様から寄せられた個別のご要望やすべてのご要望にお応えしたものであることの保証はしません。
- サイボウズは、お客様に対し、バージョンアップに関して発生する業務の停止、コンピューターの故障による損害、その他あらゆる商業的損害・損失を含め一切の直接的、間接的、特殊的、付随的又は結果的損失・損害について責任を負いません。
- サイボウズは第三者のいかなるクレームに対しても責任を負いません。

2. テクニカルサポートサービスを利用する際の注意事項

後述の「テクニカルサポートサービスの注意点」をご覧ください。

■ サービスの一時停止、中止について

サイボウズはサービスを、お客様に対する事前の予告なくして一時停止または中止することができます。サービスを一時停止または中止した場合に発生したお客様への損害を負担する責めを負いません。

■ サービスの廃止について

サイボウズは都合によりサイボウズ® メールワイズ® 4 使用許諾契約書に基づくサービスの提供の全部を廃止することができるものとします。なお、サービスの提供の全部を廃止する場合、サイボウズはお客様に対し当該廃止の日より1ヶ月以上前にサイボウズが提供する手段によりその旨を通知するものとします。なお、この1ヶ月の期間は、やむを得ない事情がある場合には短縮できるものとします。

■ 免責事項

- (1) お客様は、サービスの利用に関わるすべての危険(他の利用者または第三者に対して損害を与えた場合を含む)はお客様のみが負うことをここに確認し、同意するものとします。サイボウズはサービスの内容およびお客様がサービスを通じて得る情報等についてその完全性、正確性、確実性、有用性などのいかなる口頭または書面による保証も行わないものとします。
- (2) サイボウズ、サービスの再委託先および各情報コンテンツの提供会社は、お客様その他の第三者に対し、サービスおよびサービスを通じて他のサービスを利用になることにより、または利用しなかったことにより発生した一切の損害およびクレームについて責任を負いません。

- (3) インターネットを含むネットワーク障害、天変地異等の不可抗力により、サイボウズはサービスの提供を停止、中断することがありますが、それに基づいて発生したお客様への損害を負担する責めを負いません。

■ テクニカルサポートサービスの注意点

1. サービス提供の方法

電話、電子メールによるサービスのみとし、お客様を訪問してのサービスは行いません。また、海外でご利用中のお客様を含めて、サービスは日本語のみとなります。

2. 情報の提供

迅速で適切なサービスを行うことができるよう、あらかじめ以下のようなお客様情報の提供を依頼することがあります。

- 御社名ならびにご所属部署名
- 所在地
- お客様名
- お客様の電子メールアドレス
- お客様の電話番号
- お客様番号
- サイボウズ製品のご使用環境
(サーバーマシン 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に必要となりますので、提供にご協力ください。提供いただけない場合はサービスを行えないことがありますのであらかじめご了承ください。いただいたお客様情報は責任を持って取り扱います。詳細は以下をご参照ください。

→ Privacy Policy(個人情報の取り扱い)について <https://cybozu.co.jp/privacy/privacy-policy/>

3. サービスの範囲

<対象範囲>

- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」の起動方法および操作方法
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」の機能説明
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」のインストール方法
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」を正常にご利用いただくために必要な Web サーバー、メールサーバー、ブラウザの設定方法
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」の動作を保証する環境で発生した問題
- バージョンアップでの新機能および変更内容のご案内
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」の不具合情報とその対処方法
- 「サイボウズ® メールワイズ® 4」を活用いただくためのノウハウ、活用例等

<対象外として考えられる例>

- カスタマイズ方法 (HTML タグの記述方法も含む) に関する質問
- サイボウズ 製品をインストールしたサーバーや、閲覧するブラウザ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
- ネットワーク構築に関する質問
- 他社様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障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
- サイボウズ製品を利用したシステム設計および構築
- 製品内部仕様に関する質問

4. 遠隔支援サービス

遠隔支援サービスの注意事項については、以下をご参照ください。

→ 遠隔支援サービス詳細 <https://cybozu.co.jp/solution/support/enkaku/details.html>

5. 免責事項

- 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あります。
(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様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あります。)
- サイボウズは、テクニカルサポートサービスの提供にあたり、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。
仮にお客様が弊社宛てにそれらを送付し、それによってそれらに損害が発生した場合、本サービスの提供に起因するかどうかに関わらず、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、弊社は一切責任を負いません。なお、プロダクト ID、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、弊社に対して本サービスの提供を要求し、弊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、弊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にはお応えし兼ねます。
- 本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。

以下、余白。