

サイボウズ Office 10 サービスライセンス サイボウズ Office 10 サポートサービス説明書

■サービスの概要と注意点

テクニカルサポートサービスの受付窓口およびお問い合わせ方法は、「サイボウズ Office 10 サービスライセンス 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、「日本語」のみとさせていただきます。

日本語版製品を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となります。またお客様を訪問してのサポートサービスは行いません。

■1 テクニカルサポートサービスを受ける際の注意事項

テクニカルサポート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、あらかじめ以下のようなお客様情報をいただくことがあります。

- ・御社名
- ・所在地
- ・お客様名ならびにご所属部署名
- ・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の際に必要となります。情報の提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートが行えない場合があります。あらかじめご了承ください。

いただいたお客様情報は、サイボウズが責任をもって取り扱いさせていただきます。

詳細は以下のページをご参照ください。

<Privacy Policy (個人情報の取り扱い) について>

http://cybozu.co.jp/company/copyright/privacy_policy.html

■2 サポート範囲

<テクニカルサポートサービスの対象範囲>

- ・「サイボウズ Office 10」の起動方法および操作方法
- ・「サイボウズ Office 10」の機能説明
- ・「サイボウズ Office 10」のインストール方法
- ・「サイボウズ Office 10」を正常に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
- ・「サイボウズ Office 10」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 Office 10」の不具合情報とその対処方法
- ・「サイボウズ Office 10」を活用いただくためのノウハウ、活用例等

<サービス対象外として考えられる例>

以下のような内容について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。

- ・各種設定代行 (カスタムアプリの作成代行を含む)
- ・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使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
- ・「サイボウズ ネット連携サービス」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 サイト内での操作方法や Web サイトで発生している問題に関する質問
- ・製品内部仕様に関する質問

■3 免責

テクニカルサポートサービスのご利用にあたり、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。

(動作を保証する環境でのご使用であっても、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ございます。)

- ・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か否か、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。第三者がお客様を装い、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。