

サイボウズ (R) メールワイズ (R) サポート

サイボウズ (R) メールワイズ (R) サポートサービスメニューについて

サービスの概要と注意点

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、「サイボウズ メールワイズサービス ライセンスの内容について」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。

1 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、あらかじめ以下のようなお客様情報をいただくことがあります。

- ・貴社名ならびに貴部署名
- ・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
- ・サイボウズソフトウェア製品のご使用環境
(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 ソフトウェア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、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のサービス対象範囲>

- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」の起動方法および操作方法
- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」の機能説明
- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」のインストール方法
- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」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
- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」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 (R) メールワイズ (R) 」の不具合情報とその対処方法

<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。

- ・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
- ・「サイボウズ (R) メールワイズ (R) 」を利用したシステム設計及び構築

3 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か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としないうるに問わず、また、サイボウズの責に帰するか否かに問わず、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かねます。

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。