

■サービスの概要と注意点

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。(※1)

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) 日中英対応バージョンの場合、日本語、中国語、英語でのサポートも対応いたします。

■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ため、あらためて以下のようなお客様情報をご提供いただく場合がございます。

- ・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、ご利用のスマートフォン端末の種類、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。

情報をご提供いただけない場合、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サービスの対象範囲>

- ・「サイボウズ リモートサービス」の起動方法および操作方法
- ・「サイボウズ リモートサービス」の機能説明
- ・「サイボウズ リモートサービス」のインストール方法
- ・「サイボウズ リモートサービス」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 リモートサービス」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 リモートサービス」の不具合情報とその対処方法
- ・「サイボウズ リモートサービス」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。

- ・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、モニター、プリンタ、スマートフォン端末など、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
- ・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サイボウズが判断した場合、動作状況が改善されない、また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、スマートフォン端末、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。
仮にお客様がサイボウズ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と関わらず、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、サイボウズ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、サイボウズに対して本サービスの提供を要求し、サイボウズ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、サイボウズ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。