サイボウズ製品 サービス説明書

本 サイボウズ製品サービス説明書(以下、本サービス説明書 という)にて、お客様に提供するサービスを説明いたします。なお、本サービス説明書の内容は予告なく変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

「提供するオンラインサービス」

ご契約期間中、次のサービスをご利用いただくことができます。

1. ご契約いただいたサービス
   - サイボウズ Office on cybozu.com(以下 サイボウズ Office)
   - Garoon on cybozu.com(以下 Garoon)
   - kintone
   - メールワイズ on cybozu.com(以下 メールワイズ)
2. ご契約いただいたオプションサービス
   - cybozu.com セキュアアクセス
   - cybozu.com ディスク増設
   - kintone ゲストユーザー
   - メール共有オプション
3. cybozu.com 共通管理

●サイボウズ Office サービスにより、スケジュール・施設予約、掲示板等の複数の機能を有する、中小規模の企業向けのグループウエアを、インターネットを介して提供します。

●Garoon サービスにより、スケジュール・施設予約、掲示板等の複数の機能を有する、大規模の企業にも対応可能なグループウエアを、インターネットを介して提供します。

●kintone のサービスにより、チームで使う事に適した Web データーベースを、インターネットを介して提供します。

●メールワイズのサービスにより、共通メールアドレス宛のメールを複数のユーザーで共有できるグループメーラーを、インターネットを介して提供します。

上記のサービスの提供時間は、次のとおりです。

・サービス提供時間
　定期メンテナンスを除く、全時間帯(24 時間 365 日)
・定期メンテナンス時間
　毎月１回 6 時間（日曜日の 1:00～7:00)

また、お客様が上記のサービスをご利用頂く際には、下記の顧客サポートもご利用いただけます。

１．富士フイルムビジネスイノベーションカストマーサポートセンター
２．サイボウズテクニカルサポートセンター

「富士フイルムビジネスイノベーションカストマーサポートセンターのご利用について」

本サービスのお申し込み時にご登録頂いた、お客様のご担当者様(以下 コンタクトパーソンという)からの、次の項目に対する日本語のメールでのお問い合せに対して、日本語のメールにて助言いたします。

① 本サービスの操作方法
② 本サービスにおける障害発生時の対処方法
③ 本サービスの利用に際し、サポートサービス提供者がお客様への助言が必要と判断するお問い合わせ

ただし、提供するサービス以外のサービス(スマートフォン向けアプリケーションや連携 API などの各サービスに関する付帯サービスを含む)に関するお問い合わせ、サービスを利用した作成支援、開発行為・商品のカスタマイズ・独自の設計が必要な場合のお問い合わせ、その他のソフトウェア、ハードウェア等に関する問い合せは除くものとします。

なお、お客様は、お問い合わせにあたり、海外在住者の個人情報を弊社またはサポートサービス提供者に対して提供しないものとします。

[注意事項]
お問い合わせの内容により以下のような場合があります。
１．お客様がご満足頂く助言・返信ができない場合があります。
２．担当営業または関連部署へ連絡し、お客様への対応を依頼する場合があります。

[受付時間、対応時間]
お問い合わせの受付時間、対応時間は次のとおりとなります。
１．電子メールによる受付時間
国民の祝日および弊社指定休業日を含む次の時間帯
0：00 から 24：00（営業時間外の受付は、翌営業日以降の対応となります。）
２．電子メールによる対応時間
国民の祝日および弊社指定休業日を除く次の時間帯
平日の 9：00 から 17：30（お昼休みを除く）

[お問い合わせの方法]
お問い合わせの方法は、次のとおりとなります。
１．本サービスご契約時時に、コンタクトパーソン様宛てにメールにて、お客様番号および、富士フイルムビジネスイノベーションカストマーサポートセンターの受付メールアドレスが通知されます。
２．お問い合わせ時は、お客様番号、お名前、会社名をメールの本文に記載し、受付メールアドレス宛てにお問い合わせ内容をご送信下さい。
(お客様番号や受付メールアドレスがご不明は場合は、担当営業へご相談下さい。)

[その他]
コンタクトパーソンの追加や変更は、コンタクトパーソン様ご自身で、富士フイルムビジネスイノベーションカストマーサポートセンターへご連絡下さい。コンタクトパーソンは、１契約あたり最大２名様まで登録できます。

「サイボウズ テクニカルサポートサービスのご利用について」

各サービスの管理者向けのメニュー画面より、各サービスの管理者様は、サイボウズテクスカルサポートセンターへのお問い合わせが可能です。サービスによって、お問い合わせの手段が異なります。なお、サイボウズテクニカルサポートサービスでの対応は、日本語のみとさせていただきます。

サービス名	お問い合わせの手段			ご利用用可能ユーザー
	お問い合わせフォーム	電話	チャット	
・サイボウズ Office ・Garoon ・kintone ・メールワイズ ・メール共有オプション	○	○	○	cybozu.com 共通管理理者
・その他のサービス	○	－	－	cybozu.com 共通管理理者

[受付時間、対応時間]

お問い合わせの受付時間、対応時間は次のとおりとなります。

1．お問い合わせフォームによる問い合わせ受付時間
国民の祝日およびサイボウズが定める年末年始を含む次の時間帯
0：00 から 24：00（営業時間外の受付は、翌営業日以降の対応となります。）

2．電話の受付対応時間、およびメール、チャットでの対応時間
国民の祝日およびサイボウズが定める年末年始を除く次の時間帯
平日の 10：00 から 17：30（お昼休みを除く）

[サービスを受けるときの注意事項]

サイボウズテクニカルサポートサービスをご利用いただくにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、あらためて以下のようなお客様情報をご提供いただくことがあります。

貴団体名ならびに貴部署名
会社コード(サイボウズドットコムストア上の会社コード)
所在地
お客様名
お客様のメールアドレス、電話番号
利用環境(ドメイン/サブドメイン、ユーザー数、設定内容、マシン環境など)
その他のご利用状況

これらの情報は操作方法のご案内や発生中の問題への対応に必要となりますので、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。

[テクニカルサポートサービスの範囲]

サイボウズテクニカルサポートサービスでお受けできる内容は、ご契約のサービスの機能説明とさせていただきます。次の内容は、サイボウズテクニカルサポートサービスの対象外とさせていただきます。

1. サービスを利用するコンピューターのOS やWeb ブラウザーなどの設定方法
2. 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
3. サービスのカスタマイズ方法（HTML タグの記述方法も含む）
4. 各種設定代行（サイボウズOfficeのカスタムアプリやkintoneのアプリの作成代行、お客様に合わせた計算式の提案を含む）
5. 他社のサービス、製品に関する質問（特有の仕様も含めます）
6. 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
7. サイボウズが設置したサービスシステムを除く、インターネット等の通信環境に関する質問
8. サイボウズのサービスおよび製品を利用した、システム設計および構築に関する質問
9. 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
10. 連携API等、外部連携機能を利用したプログラムの作成方法に関する質問およびプログラムの作成代行
11. お客様が作成したプログラムの検証及び修正
12. プログラム開発環境に関する質問
13. 本サービスにおける不具合、その他のトラブルの解決

[テクニカルサポートサービスの免責事項]

サイボウズ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。

1．お客様からのお問い合わせが上記サイボウズテクニカルサポートサービスの対象外に該当する場合、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。また、推奨した動作環境でのご使用であってもお客様のコンピューター内にインストールされている他社のサービスや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。

2. サイボウズ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受け取り、検証等は行いません。仮にお客様がそれらをサイボウズ社に送付して何らかの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。
3. 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ます。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、富士フイルムビジネスイノベーションまたはサイボウズに対して本サービスの提供を要求し、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、富士フイルムビジネスイノベーションおよび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 サービスご利用規約」の条項や条件に違反しての利用は、これを禁止するとともに、違反して利用したことによるお問い合わせにはお応えしかねます。

[サービスの定期メンテナンス]
本サービスは定期メンテナンスを行います。定期メンテナンス時には、提供するサービスのすべてもしくは一部をご利用いただけないことがあります。

以上