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、オンラインサービスおよびサポートサービスの内容をご説明いたします。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。

「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
   - 連携コネクタ

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。

オンラインサービスはサイボウズ株式会社（以下、「サイボウズ」という。）より提供されます。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
　毎月第 2 日曜日、午前 1 時～午前 7 時（JST）に、定期メンテナンスを実施します。
　定期メンテナンス中は、一時的にサービスをご利用いただけないことがあります。

4.オンラインサービスの定期メンテナンス

オンラインサービスはサービスレベル目標（SLO）に別途定めた時間帯に定期メンテナンスが行われます。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。 サービスレベル目標（SLO）

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を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」

cybozu.com 共通管理者に限り、サイボウズによるテクニカルサポートサービスをご利用いただけます。次の通り、ご購入いただいているサービスによって、お問い合わせの手段が異なります。

サービス	お問い合わせフォーム（日本語）	お問い合わせフォーム（英語）	電話（日本語）	チャット（日本語）	AI サポート（日本語）
サイボウズ Office	○	×	○	○	○
Garoon	○	○	○	○	○
kintone	○	○	○※1	○	○
メールワイズ	○	×	○	○	○
メール共有オプション	○	○	○	○	○
連携コネクタ	○	×	×	×	×
その他のサービス	○	×	×	×	×

※1　kintone ライトは対象外

[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、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]

1. 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。
   ① 貴団体名ならびに貴部署名
   ② 会社コード(サイボウスドットコムストア上の会社コード)
   ③ 所在地
   ④ お客様名
   ⑤ お客様のメールアドレス、電話番号
   ⑥ 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)
   ⑦ 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。
   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いております。詳細は以下ページをご参照ください。
   データ保護の取り組み
2. テクニカルサポートサービスの実施環境を構成するすべてのプログラム、ソフトウェア、サービス、手続、文書、図面、ドキュメント、商標、商号等に関する所有権、著作権をはじめとするその他一切の知的財産権は、サイボウズおよびその供給者に帰属します。お客様は、本サービス説明書を遵守することを条件として、テクニカルサポートサービスを利用する目的の範囲内に限り、当該実施環境を利用することができます。
3. AI サポートは、日本マイクロソフト株式会社の Azure OpenAI を利用して提供されます。お客様は、当該サービスに適用される日本マイクロソフト株式会社のポリシーに従って AI サポートを利用するものとしま

す。AI モデルの学習にお客様が AI サポートに入力するデータが使用されることはありません。

[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. AI サポートについて
   ① 生成 AI の性質上、出力結果の内容には、サイボウズおよび第三者の知的財産権その他権利を侵害する内容、正確性・最新性が確保されていない内容等が含まれる場合があります。お客様は、出力結果を、お客様の判断と責任の下で利用するものとします。当該利用につき、サイボウズはいかなる責任も負いません。
   ② サイボウズは、AI サポートの提供を停止する場合があります。お客様による AI サポートの利用が本書に違反している、または不適切であるとサイボウズが判断した場合、AI サポートの利用につき利用制限値を設けている場合であって、当該利用制限値を超えたとき、サイボウズは AI サポートの提供を停止することがありますが、これらに限られません。また、サイボウズが AI サポートの提供を停止したことにより発生した直接的、間接的、その他すべての損害について、サイボウズは一切責任を負いません。
   ③ サイボウズは、AI サポートがお客様の要求を満足させるものであること、AI サポートが正

常に作動すること、AI サポートに瑕疵（バグおよび構造上の問題を含みますが、これらに限られません。）が存していた場合に、これが修正されることなど、いかなる保証もしません。また、サイボウズの口頭または書面によるいかなる情報または助言も、新たな保証を行い、またはその他いかなる意味においても本保証の範囲を拡大するものではありません。AI サポートの提供・仕様等について、サイボウズは、お客様の事前の許可なく変更・中止する場合があります。本書締結時における AI サポートと同等の利用環境を永続的に保証するものではありません。

4. 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、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、サイボウズは一切責任を負いません。

なお、サイボウズは、「サイボウズ製品 サービスご利用規約」および、「cybozu.com サービスご利用規約」の条項や条件に違反しての利用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。

以上