

サイボウズ AG 活用支援サービス説明書

2005 年 6 月 30 日現在

サイボウズ AG 活用支援サービス

(旧称 サイボウズ AG アシスタントプラス) ※サービス説明書

※「サイボウズ AG アシスタントプラス」は「サイボウズ AG 活用支援サービス」に名称を変更いたしました。サービス適用範囲に変更はございません。「サイボウズ AG アシスタントプラス」をご利用のお客様は引き続き、本説明書が適用されます。 [11/18]

サイボウズ AG 活用支援サービス説明書（以下、「本サービス説明書」といいます。）は、サイボウズ株式会社（以下、「サイボウズ」といいます。）が、「サイボウズ AG 活用支援サービスライセンス」をご購入いただいたお客様、またはご購入をご検討されているお客様に対して提供するもので、「サイボウズ AG 活用支援サービス 契約約款」（以下、「本約款」といいます。）の一部を補完するものとして、本約款と同様に取り扱われるものとします。

1. サービスの内容および対象者

サイボウズ AG 活用支援サービス（以下、「本サービス」といいます。）では、本サービスライセンスをご購入いただいたお客様に対し、以下のサービスを提供いたします。

システム管理者向けサービス

- テクニカルサポート
- バージョンアップ

ユーザー向けサービス

- インターネット活用サービス（旧称 インターネット連携 ※）
- パワーアップツール

※「インターネット連携」は「インターネット活用サービス」に名称を変更いたしました。サービス適用範囲に変更はございません。「インターネット連携」をご利用のお客様は引き続き、本説明書が適用されます。 [11/18]

2. サービスライセンス価格と購入対象サービスライセンス

- 本サービスのライセンス価格は、以下のページに掲載のとおりとします。

「AG 活用支援サービス」の価格について

<http://cbdb.cybozu.co.jp/cgi-bin/db.cgi?page=DBRecord&did=252&qid=all&vid=754&rid=496>

- 本サービスをご利用いただくためには、以下のサービスライセンスをご購入いただく必要があります。

「AG 活用支援サービス」は、年間サービスライセンスです。（※1）翌年度以降サービスを継続利用される場合、「AG 活用支援サービス for 基本セット」を購入してください。（※2）

※1 期間の算出方法は下記「サービスの期間」をご参照ください。

※2 ご購入いただくサービスライセンスのユーザー数は、対象となるソフトウェア使用ライセンスに基づきます。

3. サービスの期間

本サービスを受けることができる期間（以下、「サービス期間」といいます。）は以下のとおりとします。

初年度（1年目）

基準日付（※1）から起算して1年間

次年度以降（2年目以降）

前年のサービス期間終了日の翌日から起算して1年間

つまり、初年度基準日付の一年後の同月日が翌年の基準日付となります。

（前年に本サービスをご利用していたか否かは関係ありません。）

※1 基準日付とは、お客様が、「サイボウズ® AG 基本セット」のソフトウェア使用ライセンス登録キーを「サイボウズ® AG 基本セット」に登録した日をいいます。

本サービスライセンスの購入お申し込み日や本サービスのご利用開始日とは異なります。

基準日付はいったん設定されますと変更はできません。

4. 各サービスの概要とご注意点

本サービスで提供される各サービスの概要は以下のとおりです。

4-1 テクニカルサポート概要

4-1-1 テクニカルサポートの種類、及び対象者

テクニカルサポートでは以下の製品関連サポートサービスを提供します。

<サービスの種類>

- お客様サポートオンラインからのお問い合わせ
サイボウズ® AG では、製品内より直接テクニカルサポートへお問い合わせいただける「お客様サポートオンライン」機能を搭載しています。
- コールバックサポートでのお問い合わせ
「お客様サポートオンライン」には、メールによる対応だけでなく、サイボウズからお客様に電話で連絡する、コールバックサポートをご用意しております。お問い合わせの内容とともに、お客様のご指定の時間帯を承り、サイボウズ テクニカルセンターからお客様に電話で連絡いたします。直接製品の画面を見ながらの対応をご希望の際に、ぜひご利用ください。
コールバックサポートとは
http://cybozu.co.jp/solution/support/call_back/explain.html
- サイボウズ ホームページのご案内
弊社ホームページにて、各製品の操作マニュアル、よくある質問と答え（FAQ）等をご用意しております。これらの情報は製品の購入・未購入に関わらず、また AG 活用支援サービスの購入・未購入に関わらず、すべてのお客様に提供されます。

<対象者>

「サイボウズ® AG」画面右下の【システム設定】の【サポート登録者の登録】でサポート登録者として設定された、最大 2 名のお客様が「お客様サポートオンライン」をご利用いただけます。

サイボウズ ホームページに公開されている各種情報はどなたでもご参照いただけます。

4-1-2 お問い合わせ方法

<サポートオンラインからのお問い合わせ方法>

1. 「サイボウズ® AG」トップページ画面右下のサポートをクリックします。
2. 「お客様サポートオンライン」に送信する、お客様の情報を確認します。
3. 『⇒「お客様サポートオンライン」に問い合わせる』をクリックします。
4. お問い合わせの製品名をクリックし、製品ごとの問い合わせフォームにお問い合わせ内容を入力後、送信します。

<サイボウズ ホームページのご利用方法>

以下の手順にて、各製品の操作マニュアル、FAQ 等をご覧ください。

1. 下記サイト（製品情報）にアクセスします。
<http://cybozu.co.jp/products/ag/>
2. **マニュアル** をクリックします。
⇒各機能の説明および設定や運用に関する詳しい説明がご覧になれます。
3. **サポート** をクリックします。
⇒よくある質問と答え（FAQ）、およびトラブルシューティングガイド、エラーメッセージ一覧などをご用意しております。

4-1-3 サービス条件

テクニカルサポートでは以下の条件のもとにサポートサービスを受けることができます。

1. サイボウズ ソフトウェア製品および、サイボウズ ソフトウェア製品をご使用になるための環境（サイボウズ 推奨環境内 [※1]）についてのお問い合わせとさせていただきます。
2. テクニカルサポートでは「お客様サポートオンライン」からのみ、お問い合わせを受け付けます。お電話、FAX 等でのお問い合わせはサービス対象外となります。
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。
3. サービス受付時間
テクニカルサポートの受付時間は
土日、祝祭日、および弊社休業日を除く、平日 AM9：00～PM12：00、PM1：00～PM5：30
となります。上記時間外は原則的にお問い合わせへの回答を行いません。
（「お客様サポートオンライン」からのお問い合わせの送信は上記時間外でも行っていただくことができます。）
4. サポート対象製品は、日本語版製品に限られます。また、サポートを受ける言語についても、「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。

4-1-4 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、あらためて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 E メールアドレス

- プロダクト ID
- 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はサポートが行えない場合がございます。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

4-1-5 サービス範囲

<テクニカルサポートのサービス対象範囲>

- 「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」のインストール方法
- 「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」の起動方法および操作方法
- 「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」の機能説明
- 「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」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
⇒なお、サイボウズ 推奨環境内 [※1] でのご使用に限ります。
- サイボウズ 推奨環境内 [※1] で発生した「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」の利用に関する諸問題
- 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® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」の不具合情報とその対処方法
- 「サイボウズ® AG」および「サイボウズ® AG オプション製品」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範囲外とさせていただきます。お問い合わせの回答はご容赦いただいております。

- 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に関する質問
- 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

4-1-6 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際して高額のコストが発生するとき、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きれない場合がございます。（サイボウズ 推奨環境内 [※1] 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、コンピューター本体、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、検証等は一切行いません。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。

※1 サイボウズ推奨環境

サイボウズ ホームページ内にて、「動作環境」としてご紹介しています。

サイボウズ AG 動作環境

http://cybozu.co.jp/products/ag/manual/pdf/prod_requirements.pdf

なお、サイボウズ製品の使用許諾契約書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。

4-2 バージョンアップ概要

4-2-1 バージョンアップ内容

お客様は対象製品についてサービス期間内であれば、何度でも追加料金無しでメジャーバージョンアップを行なっていただくことができます。

4-2-2 バージョンアップに際しての注意事項

バージョンアップは不定期に行なわれます。サービス期間内に一度もバージョンアップされない場合もあります。バージョンアップは、お客様ご自身の判断で実行してください。実行の際に発生するデータコンバート作業やバックアップ作業等一切の作業はお客様の責任のもと、お客様ご自身で行なってください。

4-2-3 免責

バージョンアップのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

- バージョンアップ後の製品について、お客様から寄せられた個別のご要望やすべてのご要望にお応えしたものであることの保証はいたしません。
- サイボウズは、お客様に対し、バージョンアップに関して発生する業務の停止、コンピューターの故障による損害、その他あらゆる商業的損害・損失を含め一切の直接的、間接的、特殊的、付随的又は結果的損害・損失について責任を負いません。
さらに、サイボウズは第三者のいかなるクレームに対しても責任を負いません。

4-3 インターネット活用サービス概要

4-3-1 インターネット活用サービスの種類

テクニカルサポートでは以下の製品関連サポートサービスを提供します。

<サービスの種類>

- ヘッドラインニュースの提供
- サイボウズからのお知らせの配信（バージョンアップ情報等のお知らせ）
- 六曜情報の提供
- 天気予報の提供

- アドレス帳入力補助機能の提供
(郵便番号検索、地図検索、路線検索、企業簡易検索、等)
- 外出ツール機能の提供
(路線検索、地図検索、宿泊施設の予約)

4-3-2 サービスの提供方法

インターネット活用サービスは、サイボウズ ソフトウェア製品を通じて、各情報コンテンツ提供会社（以下、「コンテンツ提供会社」といいます。）により提供される情報を、コンテンツ提供会社の同意のもとにお客様に対して提供いたします。サイボウズ自身が情報コンテンツを提供する場合があります。

各情報は、サイボウズが指定した方法で提供するものとし、お客様の希望する情報コンテンツを提供することや、お客さまのご都合に併せた方法での提供を行なうことはできません。

4-3-3 インターネット活用サービスを受ける際の注意事項

<著作権等>

本機能により各コンテンツ提供会社から提供される情報等に関する著作権その他の権利は、全て各コンテンツ提供会社に帰属します。

お客様は、本機能により提供される情報等を、各コンテンツ提供会社の許諾なしに本規約に定めた以外の目的で複製、加工、改変、保存又は第三者に販売、譲渡、貸与、占有の移転、転送および如何なるデータベースの作成も行なってはなりません。

なお、本機能により各コンテンツ提供会社から提供される情報の引用に関しては、引用の目的が正当な範囲内のものであるときに限ります。また、引用時は引用される部分が「従」であり、引用する部分が「主」であることがはっきりわかるように記述し、引用元を明示してください。以上の条件が満たされていない場合、引用とは認められません。また、引用元名称やタイトルが勝手に変えられている場合は、著作者人格権侵害にあたります。

お客様は本機能又はサービス、情報等を利用するにあたって、各コンテンツ提供会社又は第三者の著作権その他の権利を侵害した場合には、お客様が直接責任を負うものとし、サイボウズ株式会社は状況の如何を問わず一切の責任を負いません。

<認証等>

お客様は、お客様がサイボウズ ソフトウェア製品から本機能へアクセスした場合、お客様が連携機能呼び出し時に閲覧されている URL ならびに、サイボウズ ソフトウェア製品にお

ける暗号化された個別 ID を、認証情報として本機能へ自動的に送信することがあります。個別 ID の送信は、アクセス認証を自動的に行なうこと、およびサイボウズ ソフトウェア製品との連携を行なうことを目的としています。送信される個別 ID はランダムな数値で構成されたもので、個人情報は一切含まれておりません。これらの点につき、あらかじめご了承のうえご利用いただくものとします。

<設定の破損>

本機能のご利用において、サイボウズ ソフトウェア製品を再インストールされた場合で、サイボウズ ソフトウェア製品のユーザー情報等のバックアップデータが保存されていない場合などには、サイボウズ ソフトウェア製品における個別 ID は再生成されることがあります。その場合には、本機能において再インストール前に設定されていた内容は、利用することができなくなります。本機能の設定は再度行う必要があります。

<免責>

障害対策には万全を期しておりますが、災害や不慮の事故・システムメンテナンス等によりシステムがご利用できない場合がございます。それによって発生する損害に対し、サイボウズは一切補償を行いません。また、お客様が本機能および本機能に関するコンテンツ、広告、商品、サービス、リンク先サイトにおける一切のサービス等をご利用されたことに起因または関連して生じた一切の損害（間接的であると直接的である、とを問いません）について、サイボウズは責任を負いません。

4-4 パワーアップツール 提供サービス概要

4-4-1 パワーアップツール内容

パワーアップツールとして、以下のプログラムを提供します。

■サイボウズ AG リマインダー

4-4-2 バージョンアップに際しての注意事項

パワーアップツールは、サイボウズ ソフトウェア製品および、サイボウズ社ホームページ等を通じてお客様に対して提供いたします。

4-4-3 免責

パワーアップツールは、サイボウズの判断により、アップデートプログラムや修正プログラムが提供される場合があります。サイボウズは、お客様がパワーアップツールおよびそ

のアップデートプログラム、修正プログラムの提供の有無を知っていたと知らなかったと関わらず、それらを利用しなかったことによる損害等について、サイボウズは一切責任を負いません。

なお、パワーアップツールがソフトウェアプログラムの場合、お客様は、各プログラムの使用許諾範囲内において使用することができます。ソフトウェアプログラムを使用の際は、必ず付属の使用許諾契約書をご確認ください。使用許諾契約書はインストール時に表示される場合もあります。

※このページの内容は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。