

## Cybozu Garoon 系列 非常规更新使用许可 Cybozu Garoon 系列 支持服务说明书

### ■ 服务的概要和注意点

技术支持的服务窗口和咨询方法请阅览各产品的“服务说明书”。另外、接受支持时本公司提供的语言是“中文”、“英语”、“日语”。但是，就一部分通知即使是对在海外使用的客户，也只提供日语服务。  
服务内容登载在本公司主页上。请一并参考。

▼服务说明书 <http://cybozu.net.cn/jp/support/>

### ■1 本文的对象产品

- “Cybozu Garoon 3”

### ■2 接受技术支持时的注意事项

在提供技术支持的服务时，为了能够迅速、适当的采取对应，有时需要客户再次提供如下客户信息。

- 贵公司名称和部门名称
- 住所
- 客户名称
- 客户的 Email 地址
- 客户的电话号码
- 客户编号
- Cybozu 软件产品的使用环境  
(服务器 OS、Web 服务器的种类、版本以及相关的设定内容、Cybozu 产品的版本、Cybozu 产品的登录用户数等)
- 其他使用状况 等

以上信息在介绍操作方法、对应发生的问题时需要。请协助提供信息。

本公司以自身的责任处理客户的信息。

<个人信息的处理>

本公司收集的个人信息用于以下目的。

- 为使用产品而实施技术支持
- 为通知新产品、新服务以及研讨会等信息
- 作为使产品和服务更具有价值的基础数据
- 为必要时特定客户、取得联系 等

本公司对客户提供的个人信息只用于上述目的以及客户提供时同意的使用目的。除该目的之外有必要使用的情况，本公司会事先通知客户。

另外、客户不希望提供个人信息时可根据自身的判断拒绝，但有可能因此导致无法使用本公司服务或支持，敬请谅解。

本公司除以下情况以外不会将客户提供的个人信息向第三方提供公开。

- 在收集目的的范围内、委托销售·快递·支持·产品简介业务的情况
- 有关信息的公开和共享、获得该客户同意的情况
- 客户的行为违反服务规章和准则等，被认为有必要保护其他客户以及本公司权利、财产、服务等情况
- 在生命、身体以及财产等受到迫在眉睫的危险，被认为有紧急的必要的情况
- 根据法令等被要求提供的情况

### ■3 支持范围

<技术支持的服务对象范围>

- 产品的启动方法和操作方法
- 产品的机能说明
- 产品的安装方法
- 有关使用 Cybozu 产品的系统设计以及构建的问题
- 使用产品所必须的 Web 服务器、浏览器的设定方法
- 关于制作门户、组件的问题

<另行个别报价对应服务费的例子>

- 使用 API 的节目的制作方法相关的问题
- 使用 API 的节目的制作代理
- 运用开始 2 个月以后的现场设定作业以及数据登记作业代理  
(运用开始 2 个月为止属于初期设定费用范围内)
- 升级以及 Service pack 的适用作业  
(上海市内的用户作为特别服务属于服务对象范围内)

<被列为服务对象外的例子>

以下内容不属于技术支持的对象。请直接向您签约的经销商咨询服务对象外的事项。

- 安装了 Cybozu 产品的服务器、运作浏览器软件的计算机 OS 等有关系统的问题
- 计算机主机、显示器、打印机等有关硬件的问题
- 有关其他公司产品的提问 (也包括特有的式样)
- 有关在 Cybozu 未保证的运作环境中使用所引起的全部问题
- 通过互联网连接功能提供的互联网上的各种信息内容等问题、以及有关提供上述信息的 Web 网站上发生的问题
- 客户制作的程序的验证以及修正
- 有关程序开发环境的问题

#### ■4 免责

客户在使用技术支持时有关以下内容敬请谅解。

- 有发生的缺陷、故障的程度高、或提供本服务发生费用、其他各种被判断为难以处理的咨询等,无法改善运作状况,或难以满足客户要求的情况。  
(即使是在运作环境中使用,也会有因在同一台计算机内安装其他公司产品而导致不完全运作、无法改善的状况。)
- 本公司提供的支持服务不实施接管验证主机、显示器、打印机、其他一切硬件、以及软件、各种数据等客户的财产。若客户将其送至本公司导致发生损害时,不论是否因提供本服务或不论本公司是否有责任,本公司不进行任何赔偿。
- 与上述记载无关,因使用本服务而造成客户经营上、业务上、其他所有的一切直接的、特殊的、附随性或间接的损害或危险仅由客户负责,本公司一概不承担任何责任。另外,客户信息、密码等请客户以自身的责任管理。第三方假装客户向本公司要求提供本服务、本公司对该第三方提供本服务而使客户造成损害的情况,本公司不负任何责任。

另外、禁止违反 Cybozu 产品的使用许可合同条约以及条件的使用,同时有关违反使用的咨询一概不予以受理。

本支持服务说明书的内容有不另行通知客户而更改的情况。敬请谅解。

另外、最新内容刊载在本公司主页上。

▼Cybozu Garoon 系列 支持服务说明书 <http://cybozu.net.cn/jp/support/>