

「コラボノートASP 保守サービス説明書」(以下、「本サービス説明書」といいます。)は、株式会社ジェイアール四国コミュニケーションウェアおよびその委託を受けた者(以下、「当社」といいます。)が、「コラボノート ASP サービス」(以下、「本サービス」といいます。)を利用する契約者(以下「お客様」といいます。)に対して提供するもので、「コラボノート ASP サービス規約」の一部を補完するものとして、「コラボノート ASP サービス規約」と同様に扱われるものとします。

1. サービスの内容および対象者

本サービスをご契約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。

- (1) テクニカルサポート 2 - 1 テクニカルサポート概要
- (2) バージョンアップ 2 - 2 バージョンアップ概要

2. 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。

2 - 1 テクニカルサポート概要

2 - 1 - 1 テクニカルサポートの種類および対象者

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 >

技術的なお問い合わせ

コラボノートの運用開始後に発生したトラブルなどに対する技術的なお問い合わせについては、当社ホームページの「お問い合わせ」のフォームにてお問い合わせいただけます。
ご希望があれば、コールバック型電話サポートをご利用いただけます。

当社 ホームページのご案内

当社ホームページにて、よくある質問と答えをご用意しております。

< 対象者 >

技術的なお問い合わせ

本サービスを導入いただいているお客様。

当社 ホームページのご案内

製品の購入・未購入に関わらず、また、本サービスライセンスの購入・未購入に関わらず、すべてのお客様。

2 - 1 - 2 お問い合わせ方法

< コラボノート ホームページからのお問い合わせの方法 >

技術的なお問い合わせにつきましては、コラボノートのホームページの「お問い合わせ」からお問い合わせいただけます。

1. 下記 URL のサイトの「お問い合わせ」タブをクリックし、「お問い合わせ」ページにアクセスします。

<http://www.jrscomware.com/cn/>

2. お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。ただし、お問い合わせいただく為には当社から発行しているコラボノート商品の「シリアル 」が必要になります。
「シリアル 」はライセンス証書、あるいは、システム管理者でコラボノートにログインして画面上から確認する事ができます。
3. 当社でお問い合わせを確認後、1営業日以内に「受付完了」のメールを返信します。
4. 2営業日以内にお問い合わせ内容についてメール、または電話(コールバック)でご回答いたします。

< コラボノート ホームページのご利用方法 >

以下の手順にて、よくある質問と答えをご覧いただけます。

1. 下記 URL のサイトの「サポート」タブをクリックし、「サポート」ページにアクセスします。
<http://www.jrscomware.com/cn/>
2. 「よくあるご質問」をクリックします。
よくある質問と答えをご用意しております。

2 - 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. コラボノートおよびコラボノートをご使用になるための環境(コラボノート動作環境^[注1])を満たしているものについてのお問い合わせとさせていただきます。
2. 運用後の技術的なお問い合わせについてのみ、「お問い合わせフォーム」からお問い合わせを受け付けます。
メール、電話、FAX など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. テクニカルサポートの受付時間は土日、祝祭日、および当社休業日を除く、平日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:30 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。
当社ホームページの「お問い合わせ」のフォームによる送信は上記時間外でも受付をいたしております。
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。

2 - 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。

法人名ならびに部署名

所在地

お客様名

お客様の E メールアドレス

コラボノートのご使用環境

(クライアントマシンOS、バージョン、CPU、メモリ、システムディスク空き容量、コラボノートのバージョンなど)

コールバック型電話サポートを希望する場合は、コールバック希望時間帯の選択

平日 9:00-12:00、13:00-15:00、15:00-17:30

その他ご利用状況 など

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。

ご提供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。詳細は以下のページをご参照ください。

「プライバシーポリシー」個人情報の取り扱いに関する基本方針

<http://www.jrscomware.com/cn/privacy.html>

2 - 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 >

「コラボノート」の起動方法および操作方法

「コラボノート」を正常にご利用いただくために必要なブラウザの設定方法

なお、コラボノート動作環境^[注1]を満たしている場合でのご使用に限りです。

コラボノート 動作環境^[注1]を満たしている場合に発生した「コラボノート」の利用に関する諸問題

「コラボノート」の不具合情報とその対処方法

<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。

カスタマイズに関する質問

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など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)

コラボノート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

コラボノートを利用したシステム設計および構築に関する質問

2 - 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な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判断されたときなど、ご要望にお応えし兼ねる場合があります。

(コラボノート動作環境^[注1]を満たしている場合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あります。)

当社は、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、諸データなどお客様の資産そのものの受け取り、検証などは一切行いません。仮に、お客様が当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ないに関わらず、また、当社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。

[注1]コラボノート動作環境

コラボノートホームページ内にて、「動作環境」としてご紹介しています。

なお、当社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。

2 - 2 バージョンアップ概要

2 - 2 - 1 バージョンアップ内容

対象製品について当社が必要と判断した頻度にて、マイナーならびにメジャーバージョンアップを行います。

2 - 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。バージョンアップの間、本サービスの提供を中止することがあります。この場合は「コラボノート ASP サービス規約」第18条2項に則り、その旨をお客様に通知します。

2 - 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。

当社は、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失・損害について責任を負いません。

さらに、当社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。

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。