

本コラボノートサービスライセンス説明書（以下、「本説明書」といいます。）は、JR四国ソリューション株式会社（以下、「当社」といいます。）が「コラボノートサービスライセンス」の名称で提供しているサービス（以下、「本サービス」といいます。）の内容を定めるものです。本説明書における用語の定義は、本説明書に別段の定めがない限り、本サービスの提供条件を定めるコラボノートサービスライセンス契約約款（以下、「本約款」といいます。）における用語の定義と同様とします。

本説明書は、本約款と一体となり、本サービス契約の内容を構成します。

1. 本サービスの種類

本サービスは、以下の3つのサービスといたします。

(1) テクニカルサポートサービス

以下のサポートを提供するサービスをいいます。

- ア 本ソフトウェア製品のインストール及び起動方法に係る相談に対するアドバイス
- イ 本ソフトウェア製品を正常にご利用いただくために必要なサーバ及び Web ブラウザの設定方法に係る相談に対するアドバイス
- ウ 本ソフトウェア製品の標準機能の操作方法に係る相談に対するアドバイス
- エ 本ソフトウェア製品の障害の際の原因調査及び復旧可能な障害と判断される場合の復旧作業のアドバイス

(2) コラボノート通信サービス

当社が自社で運用している本ソフトウェア製品によりお客様との通信を行うため、当社が「お客さま活用支援サイト」の名称の Web ページ（以下「お客さま活用支援サイト」といいます。）を開設し、これにより、お客様との個別の連絡を円滑に行えるようにするサービスをいいます。

(3) バージョンアップサービス

本ソフトウェア製品の最新バージョンの提供を行うサービスをいいます。

2. 本サービスの内容

本サービスの内容は以下のとおりです。

(1) テクニカルサポートサービスの内容

ア テクニカルサポートサービスの実施

テクニカルサポートサービスは、お客様が当社に対して本ソフトウェア製品について生じた問題の具体的内容を問い合わせた場合に提供します。

イ お問い合わせ方法

お客様が当社に対して本ソフトウェア製品について生じた問題の具体的内容を問い合わせる方法は、当社ホームページを通じて行う方法とお客さま活用支援サイトを通じて行う方法のいずれかによるものとします。

- (ア) 当社ホームページを通じて問い合わせる方法は、以下のとおりとします。
- (a) 下記の URL サイトの「お問い合わせ」タブを選択します。
<https://www.collabonote.com/contact>
- (b) お問い合わせフォームに必要事項とお問い合わせ内容を入力後、送信ボタンをクリックします。但し、お問い合わせいただくためには当社がお客様に使用許諾している本ソフトウェア製品の「シリアル No.」が必要になります。
「シリアル No.」、は本ソフトウェア製品の使用許諾の際に当社がお客様に交付するライセンス証書、又は、お客様のシステム管理者が Web ブラウザを通じて本ソフトウェア製品にログインした際に表示される管理者画面から確認することができます。
- (イ) お客さま活用支援サイトを通じて問い合わせる方法は、以下のとおりとします。
- (a) お客さま活用支援サイトにアクセスし、お問い合わせ内容を書き込みます。
- (b) コラボノートのメール通知機能を利用して、お問い合わせ内容を書き込んだことを当社に通知します。

ウ 当社による対応方法

- (ア) お客様は、当社ホームページ又はお客さま活用支援サイトを通じて、随時お問い合わせを行うことができますが、お問い合わせの確認及びお問い合わせに対する回答は、土日祝祭日及び当社休業日を除く平日 9：00～12：00 及び 13：00～17：00 のみの対応となります。
- (イ) 当社は、当社ホームページを通じたお問い合わせを受けた場合、1 営業日以内に「受付完了」のメールを返信します。
- (ウ) 当社は、お問い合わせを確認後、2 営業日以内にお問い合わせ内容について電子メール、お客さま活用支援サイト又は電話（コールバック）で回答いたします。なお、当社は、電子メール、お客さま活用支援サイト又は電話のいずれの方法によるかを、任意の判断により決定することができますが、お客様がお問い合わせの際に電話での回答をご希望された場合、当社は電話にて回答することといたします。
- (エ) 当社は、お客様を訪問してテクニカルサポートサービスを行うことはいたしません。

エ 提供条件

テクニカルサポートサービスは以下の条件のもとに提供されます。

- (ア) テクニカルサポートサービスの対象となる本ソフトウェア製品は、日本語版製品に限られます。また、テクニカルサポートサービス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。

- (イ) テクニカルサポート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、当社は、お客様からのお問い合わせを確認後、改めて必要な情報（以下の情報を含みます。）をご提供いただくことがあります。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なとなりますので、そ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テクニカルサポートサービスが行えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。

- 貴社名及び貴部署名
- 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
(サーバマシン OS、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)
- その他ご利用状況等

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きます。詳細は以下の当社ホーム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.collabonote.com/article.php/info_privacypolicy

- (ウ) 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の対象範囲外となり、お問い合わせに対する回答はご容赦いただいております。合わせて本約款第 18 条及び第 24 条もご確認ください。

- カスタマイズに関する質問
- 本ソフトウェア製品をインストールしたサーバ及び当該サーバと通信する Web ブラウザが動作するコンピュータの OS 等システムに関する質問
- コンピュータ本体、モニタ、プリンタ等ハードウェアに関する質問
- 他社様の製品に関する質問（特有の仕様も含みます。）
- 当社が指定する本ソフトウェア製品の動作環境以外の環境[注 1]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及び構築に関する質問

[注 1]本ソフトウェア製品の動作環境は、当社ホームページ
(<http://www.collabonote.com/staticpages/index.php/environment>)にてご紹介しています。

オ 免責

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。合わせて本約款第 18 条及び第 24 条もご確認ください。

- (ア) 発生した障害の程度が高いとき、テクニカルサポート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には、ご要望にお応えしきれない場合があります。

(例えば、本ソフトウェア製品の動作環境[注 1]を満たしたご使用であっても、同一のコンピュータ内にインストールされている他社製品が原因で本ソフトウェア製品の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。)

- (イ) 当社は、テクニカルサポートサービスの提供にあたり、コンピュータ本体、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、諸データ等のお客様の資産そのものの受取り及び検証は一切行いません。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にかかわらず、また、当社の責めに帰するか否かにかかわらず、当社は一切の補償を行いません。

(2) コラボノート通信サービスの内容

ア お客さま活用支援サイトの開設

当社は、お客様との通信のために、お客様が閲覧し、当社との通信に利用することができるお客さま活用支援サイトを開設し、お客さま活用支援サイトの利用に必要な情報をお客様に通知します。

イ お客さま活用支援サイトの利用

お客様は、以下の範囲内でのみ、お客さま活用支援サイトを利用することができます。

- (ア) 当社は、お客さま活用支援サイトを通じて、お客様に対し、本ソフトウェア製品の活用に関する情報提供を行います。但し、情報提供の頻度を保証するものではありません。
- (イ) お客様は、テクニカルサポートサービスのための問い合わせを、お客さま活用支援サイトを通じて行うことができます。

(3) バージョンアップサービスの内容

ア バージョンアップサービスの実施

お客様は、本ソフトウェア製品について、本サービス契約期間中であれば、何度でも追加料金なしで、当社が提供する更新プログラムをダウンロードし、マイナーバージョンアップ又はメジャーバージョンアップを行っていただくことができます[注 2]。

[注 2]本ソフトウェア製品のバージョン表記（例：Ver. 1.00a）は、整数部分がメジャーバージョン番号、小数点以下部分がマイナーバージョン番号、アルファベットがバグフィックスを意味しており、メジャーバージョンアップでは整数部分が、マイナーバージョンアップでは小数点以下部分又はアルファベットが変わります。

イ バージョンアップサービスの方法

本ソフトウェア製品のバージョンアップがあった場合、お客様は、バージョンアップのための更新プログラムを、当社が別途指定する方法によりダウンロードしてインストールするものといたします。

ウ 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。合わせて本約款第 18 条及び第 24 条もご確認ください。

- (ア) バージョンアップは不定期に行なわれます。また、本サービス契約期間内に一度もバージョンアップが行われない場合もあります。
- (イ) 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、お客様ご自身で行ってください。
- (ウ) バージョンアップは、お客様から寄せられた個別のご要望にお応えしたものであるとは限りません。