

All Gather CRM クラウドサービスご利用ガイド

「All Gather CRM クラウドサービスご利用ガイド」(以下、「本ガイド」といいます。)は、株式会社ソリッドシステムソリューションズ(以下、「ソリッドシステムソリューションズ」といいます。)が、「All Gather CRM クラウドサービス」(以下、「本サービス」といいます。)をご契約いただいたお客様、またはご契約をご検討されているお客様に対して提供するもので、「All Gather CRM クラウドサービスご利用規約」(以下、「本規約」といいます。)の一部を補完するものとして、本規約と同様に取り扱われるものとします。

1 サービスの内容及び対象者

本サービスをご契約いただいたお客さまは、以下のサービスをご利用いただくことができます。

(1) 標準機能

- 顧客管理機能
- グループウェア機能

(2) 基本オプション

- 営業支援 (SFA)
- 問合せ管理
- マーケティング
- 分析
- 承認ワークフロー

(3) 応用オプション

- OBC 奉行連携
- CTI 連携
- Hybrid CTI 連携
- WEB 連携
- メール配信

(4) 管理者(窓口担当者)向けサービス

1. All Gather CRM マイページ(以下、マイページ) ⇒4-(1) All Gather CRM マイページ概要へ
2. 保守サポート ⇒4-(2) 保守サポート概要へ

※無料トライアル利用時は(1)、(2)および(4)の提供となります。

2 サービス料金と購入対象サービス

- 本サービスの価格は、以下のページに掲載のとおりとします。
クラウドサービス価格表 <http://www.agcrm.com/download/download-4/>
- 本サービスをご利用いただくためには、「All Gather CRM クラウドサービス」をご契約いただく必要があります。

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。

- 無料トライアル利用時

無償期間	「無料トライアルご利用開始のご案内」を通知した日から 30 日間を無償期間とします。
------	--

- 有償利用時

無償期間	「ご利用開始のご案内」を通知した日から当該月末日までを無償期間とします。	
月額 利用	初月度（1ヶ月目）	基準日付(※1)から1ヶ月をサービス期間とします。
	次月度以降（2ヶ月目以降）	初月度より更に1ヶ月間自動的に同一内容で契約が更新されます。（翌月以降も同様とします。）
年額 利用	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1年後の同月日が翌年の基準日付となります。

※1：基準日付は、無償期間を終了した翌月1日となります。

本サービスの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。

(1) All Gather CRM マイページ概要

マイページは、本サービスをご契約いただいたお客様、またはご契約をご検討されているお客様に対して提供するもので、本ソフトウェアおよび本ソフトウェアに関するサービスをご利用されたお客様に対し、マイページ上で提供される製品やサービス等の利用申し込み、サポートのお申し込み等、お客様ご自身が閲覧および利用する目的のためにのみ利用することができます。

① ご利用にあたって

マイページをご利用頂くために、本サービスの本規約をよくお読みください。

なお、マイページをご利用いただけるのは窓口担当者として登録された方のみとなります。

マイページサービスは、無償にてご提供いたします。お客様は、解約その他の事由により、全てのサービス契約が終了するまで、マイページを利用することができます。

- マイページをご利用の際にご準備していただくもの

「クラウドサービスご利用開始のご案内」

（無料トライアル利用時は「無料トライアルご利用開始のご案内」のメール）

窓口担当者アカウント(ログインするための ID およびパスワード)にてログインし、ご利用ください。

② 主なサービス内容

- ご契約内容確認および変更
- 無料トライアル期間のクラウドサービス新規お申し込み
- 各種プランの変更・追加お申し込み
- お問合せおよびサポートのお申し込み
- All Gather CRM からののお知らせの配信
(バージョンアップ情報等のお知らせ)

③ マイページご利用方法

《マイページへのログイン方法》

1. 「クラウドサービスご利用開始のご案内」(無料トライアル利用時は「無料トライアルご利用開始のご案内」のメール)の「All Gather CRM マイページログイン情報」に記載されたサイトへアクセスします。
2. 「ログインID」と「パスワード」を入力し、「ログイン」ボタンをクリックします。

《マイページからのお問い合わせ方法》

1. 「マイページ」画面左下の「新規のお問合せの受付はこちら」をクリックします。
2. お問合せ内容を入力後、確認ボタンをクリックします。
3. 入力した内容でよろしければ、送信ボタンをクリックします。
4. お問合せの内容が、画面左下の「お問合せ」に表示されます。弊社からの回答もこちらに表示されますので、以後の連絡は「連絡する」ボタンをクリックし、内容を送信します。

④ マイページサービスをご利用される際の注意事項

マイページをご利用される際は、以下事項についてご注意ください。

- お客様のご契約者情報およびご担当者等に変更が生じた場合、マイページの「お客様情報変更はこちら」より、速やかに変更のお手続きをしてください。

⑤ 免責

マイページのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

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本サービスおよびマイページ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、ソリッドシステムソリューションズは一切補償を行いません。また、お客様が本ソフトウェアおよび本サービス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、ソリッドシステムソリューションズは責任を負いません。

(2) 保守サポート概要

All Gather CRM 保守サポート（以下、「本サポート」といいます。）は、All Gather CRM（以下、「本ソフトウェア」といいます。）および本ソフトウェアに関するサービスをご利用されたお客様に対し、本ソフトウェアの各種サポートを提供するサービスです。

本サポートには、本ソフトウェアの基本的な使用方法に関するご質問・お問い合わせの権利等があります。

① ご利用にあたって

本サポートをご利用頂くために、本ソフトウェアの保守サポート規約をよくお読みください。なお、ご質問・お問い合わせができる方は、窓口担当者として登録された方のみとなります。窓口担当者以外の方からのご質問・お問い合わせはお受けできませんのであらかじめご了承ください。

- ご質問・お問い合わせの際にご準備していただくもの
「クラウドサービスご利用開始のご案内」
(無料トライアル利用時は「無料トライアルご利用開始のご案内」のメール)

また、トラブルや不具合に関するご質問・お問い合わせの場合は、本ソフトウェアを操作した手順をできるだけ詳しくご説明ください。

ご質問・お問い合わせは、当社 All Gather CRM サポート窓口へお問い合わせください。また、サポートのご依頼、各種手続き等については、マイページからの手続きも可能です。

② 主なサポート内容

- 本ソフトウェアの操作方法、各種機能、各種障害等ソフトウェアの動作全般に関するご質問・お問い合わせをお電話、FAX、メール、WEB サイトより 24 時間受付します。
- ※詳しい受付時間等は以下「5 All Gather CRM サポート窓口」をご参照ください。
- 定期メンテナンスを実施します。
- データのバックアップ保全(日次で専用サーバーへバックアップ)を実施します。

③ サポート対象外となるご質問・お問い合わせ

- サポート対象外 OS 上で本ソフトウェアを使用した場合のご質問・お問い合わせ
- ハードウェアの設定に関するご質問・お問い合わせ
- OS 自体の障害に関するご質問・お問い合わせ
- 本ソフトウェアをインストールしていないサーバーやネットワーク構成に関するご質問・お問い合わせ
- 窓口担当者の方以外からのご質問・お問い合わせ
- 本ソフトウェアおよび本サービス以外に関するご質問・お問い合わせ
- サポート契約の期限を過ぎている本ソフトウェアに関するご質問・お問い合わせ

※上記の他、ソリッドシステムソリューションズは、お客様からのご質問・お問い合わせに対して、
秘密情報であることを理由に回答をお断りすることがあります。

④ 保守サポートを受ける際の注意事項

保守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、あらかじめ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

- 契約コード
- 本ソフトウェアのご使用環境（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、登録ユーザー数等）
- 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。

<「個人情報の取り扱い」について> <http://www.solid-sol.co.jp/privacy/>

⑤ 免責

保守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、動作状況が改善されない、あるいはご要望にお応えし兼ねる場合がございます。（ソリッドシステムソリューションズ推奨環境内（※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。
- ソリッドシステムソリューションズは、保守サポートのサービス提供にあたり、コンピューター本体、モニター、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はしないに関わらず、また、ソリッドシステムソリューション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。
- ソリッドシステムソリューションズは本サービスの内容に関して、細心の注意を払っておりますが、内容に誤りがあった場合でも、ソリッドシステムソリューションズは一切責任を負いかねます。
- 本サービスに掲載された情報、または本サービスを利用することで生じたいかなるトラブル及び損失・損害に対しても、当社は一切責任を負いかねます。
- 本サービスの運営の中断・中止や掲載情報の変更によって生じるいかなるトラブル・損害に対しても、一切責任を負いかねます。
- 本サービスにおいて、当社サポートスタッフが恣意的に利用者端末内の情報を閲覧、消去および窃取したり、または故意に端末機の動作の正常性を失わせる操作はいたしません。予期しない情報漏えいまたは端末機の動作不良発生については責任を負いません。
- 本サービスを利用することによって生じた損害につきましては、有形無形、直接間接を問わず一切責任を負いません。

※1 ソリッドシステムソリューションズ推奨環境

ソリッドシステムソリューションズ ホームページ内にて、「動作環境」としてご紹介しています。

<動作環境> http://www.agcrm.com/system/product_cloud/#cloud-environment

● All Gather CRM マイページによるサポートのご依頼やお問い合わせ

マイページによるサポートのご依頼や各種お問い合わせ方法は、「4-(1) マイページ概要」—「③マイページご利用方法」をご参照ください。

アクセスに必要な URL、ID 及びパスワードは、あらかじめ窓口担当者の方へ通知いたします。

All Gather CRM マイページ	お客様専用ページ
受付時間	24時間 ※弊社営業時間外にご依頼を頂いた場合、原則として翌営業時間内の一次対応となります。 ただし、保守サポート契約により別途定められている場合は、それに従います。

※内容により、対応いたしかねる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

● お電話・FAX・メールによるサポートのご依頼やお問い合わせ

お電話・FAX・メールによるサポートのご依頼や各種お問い合わせ先については、マイページから、窓口担当者アカウント（ログインするための ID およびパスワード）にてログインしてご確認ください。

サポートのご依頼内容を確認後、弊社各担当者よりお客様へお電話、FAX またはメールにてご連絡させていただきます。

お問合せ方法	受付時間
電話	9：30～12：00、13：00～17：30 ※土日祝日、弊社指定日を除く。 ※保守サポート契約により別途定められている場合は、それに従います。
FAX	24時間 ※マイページにて、FAX依頼用の専用フォーマットをダウンロード可能です。 ※弊社営業時間外にFAXを頂いた場合、原則として翌営業時間内の一次対応となりますので、あらかじめご了承ください。ただし、ご契約により別途定められている場合は、それに従います。
メール	24時間 ※弊社営業時間外にメールを頂いた場合、原則として翌営業時間内の一次対応となりますので、あらかじめご了承ください。ただし、ご契約により別途定められている場合は、それに従います。

※内容により、対応いたしかねる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

《お問合せ先の確認方法》

1. 「マイページ」画面下のフッターメニューより「サポートに関して」をクリックします。
2. 「サポートに関して」ページにてお問合せ先をご案内しております。



※本ガイド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。