

## 1 All Gather CRM クラウドサービスご利用ガイド(オンライン申込用)

「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、ソリッドアドバンス株式会社(以下、「ソリッドアドバンス」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。

## 2 サービスの内容及び対象者

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

### (1) プラン

- Lite
- Standard
- Professional
- Enterprise

### (2) 管理者向けサービス

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

## 3 サービス料金と購入対象サービス

- 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。

## 4 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。

- 無償利用時

|      |  |
|------|--|
| 無償期間 | 「All Gather CRM 申込受付完了のお知らせ」を通知した日を含めて30日間を無償期間とします。 |
|------|--|

- 有償利用時

|          |               |  |
|----------|---------------|--|
| 月額<br>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。) |

※1: 基準日付は、無償期間を終了した翌日となります。

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。

## 5 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。

- 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管理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。

#### ● 主なサービス内容

- ご契約情報確認および変更
- 契約ユーザーアカウント数変更お申し込み
- クレジットカード登録情報変更
- 解約のお申し込み
- お問合せおよびサポートのお申し込み
- All Gather CRM からのお知らせの配信  
(バージョンアップ、メンテナンス情報等のお知らせ)

#### ● マイページご利用方法

《マイページへのアクセス方法》

1. 「All Gather CRM 申込受付完了のお知らせ」通知メールに記載されているログイン情報をご参照の上、「All Gather CRM」へアクセスし、ログインします。
2. 画面右上「ログインユーザー」より「マイページ」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. ご契約中のCRMへログイン後、画面右上の「ログインユーザー」をクリックします。
2. メニューより「マイページ」をクリックします。
3. 画面の「お問合せ」をクリックします。
4. お問合せ内容を入力後、送信ボタンをクリックします。

#### ● 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「契約情報」より、速やかに変更のお手続きをしてください。

#### ● 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、ソリッドアドバンス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、ソリッドアドバンス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。

#### ● ご利用にあたって

マイページでは、ご質問・お問い合わせ、サポートのご依頼、各種手続き等について手続きが可能です。ただし、ご質問・お問い合わせができる方は、管理者として登録された方のみとなります。管理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  
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。

- **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・お問い合わせをマイページより 24 時間受付します。

- **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
- 管理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

※上記の他、ソリッドアドバンスは、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。

- **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
- 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> <https://www.solid-adv.co.jp/about-us/personal-info/>

- **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きれない場合がございます。（ソリッドアドバンス推奨環境内（※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。

- ソリッドアドバンスは、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しなない関わらず、また、ソリッドアドバンス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。
- 本サポートにおいて、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、消去および窃取をしたり、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。
- 本サポート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。
- お客様が、本サポートおよび本サポートを通じて他のサポートを利用になることにより、他の利用者または第三者に対して損害を与えた場合には、お客様は自己の責任と費用において解決し、ソリッドアドバンスには一切の責任を問わないものとします。
- インターネットを含むネットワーク障害、天変地異等の不可抗力に基づいて、ソリッドアドバンスが債務を履行できないと判断する場合、ソリッドアドバンスは本サポートの提供を停止、中断することがありますが、当該不履行に基づく一切の債務につき免責されるものとします。

※1 ソリッドアドバンス推奨環境

ソリッドアドバンス CRM 特設サイト内にて、「動作環境」としてご紹介しています。

<動作環境> <https://www.agcrm.com/product-v3/operating-environment/>

## 6 All Gather CRM サポート窓口

- 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。

| All Gather CRM マイページ | お客様専用ページ  |
|----------------------|---|
| 受付時間                 | 24時間<br>※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。<br>ただし、別途保守サポート契約により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。

※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。