

# RayKit 技術サポートサービス説明書 (2022 年 2 月 9 日現在)

## 1. 技術サポートの概要

技術サポートとは、RayKit の各サービスに関する事象について、当社からお客様に対して行う技術的な支援、助言または情報提供です。

## 2. 技術サポートの利用について

- (1) 技術サポートは、RayKit の各サービスをご契約中またはご試用中、かつ「RayKit サービス利用規約」に定める「ユーザー」がご利用いただけます。
- (2) 技術サポートのご依頼は、当社 Web サイトの「[技術サポートサイト](#)」より受け付け、回答の提供は電子メール等、当社が適当と判断する手段を通じて、当社の営業時間内に、日本語で行います。
- (3) お客様先への訪問、お電話や Web 会議での技術サポートは受け付けておりませんので、あらかじめご了承ください。

## 3. 技術サポートの範囲

技術サポートのご提供範囲は、お客様がご利用中の RayKit の各サービスにおけるインストール方法、使用方法、仕様または制限事項、不具合に関する問題(以下「諸問題」といいます。)に限定しています。以下の内容は技術サポートの範囲外とさせていただきます。

- (1) サービスを利用するコンピューターの OS や Web ブラウザーなどの設定方法
- (2) 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
- (3) 株式会社セールスフォース・ジャパンならびに他社の、サービスまたは製品に関する質問(特有の仕様を含む)
- (4) 当社が動作を保証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
- (5) インターネット等の通信環境に関する質問
- (6) インターネット連携機能によって提供されている、インターネット上の各種情報の内容に関する質問、およびそれらの情報を提供する Web サイトで発生している問題に関する質問
- (7) 連携 API 等、外部連携機能を利用したプログラムの作成方法に関する質問およびプログラムの作成代行
- (8) お客様が作成したプログラムの検証及び修正
- (9) プログラム開発環境に関する質問

## 4. 技術サポートを受けるときの注意事項

- (1) 技術サポートをご利用いただくにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、改め

て以下のようなお客様情報をご提供いただくことがあります。

- (ア) 貴団体名ならびに貴部署名
- (イ) お客様名
- (ウ) お客様のメールアドレス
- (エ) 利用している RayKit のサービス名
- (オ) 利用環境 (組織 ID、ユーザー数、設定内容、マシン環境など)
- (カ) その他のご利用状況

これらの情報は操作方法のご案内や発生中の諸問題への対応に必要となりますので、情報の提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートを行えないことがありますので、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いております。詳細は以下のページをご参照ください。

#### [グレープシティの個人情報保護方針](#)

- (2) 回答期日の指定は、お受けできません。
- (3) 当社は下記のいずれかに該当する場合、技術サポートの完了とみなします。
  - (ア) 技術サポートの提供から 10 営業日が経過しても、お客様から何らの返答も得られないとき。
  - (イ) 諸問題の解決および回避ができない場合に該当すると当社が判断したとき。
  - (ウ) お客様から諸問題が解決した旨の通知があったとき。
- (4) 技術サポートの提供にあたり、お客様に再現検証用のサンプルやデータの提供をお願いすることがありますが、個人情報や秘密情報が含まれたものはお受けできません。

## 5. 技術サポートの免責事項

技術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。

- (1) お客様からのお問い合わせが上記技術サポートの範囲外に該当するとき、その他各種お問い合わせに対する対応が困難であると当社が判断したときは、諸問題が改善されない、あるいはご要望にお応えできない場合がございます。また、当社が推奨した動作環境でのご使用であっても、お客様のコンピューター内にインストールされている他社のサービスや製品が原因で動作が不完全となり、諸問題が改善されない場合がございます。
- (2) 当社は、技術サポートの提供にあたり、本体、モニタ、プリンタ、その他あらゆるハードウェア、ならびにソフトウェア等、お客様の資産そのものの受け取り、検証等を行いません。仮にお客様が当社宛にそれらを送付して何らかの損害が発生した場合、技術サポートの提供に起因するか否かに関わらず、また、当社の責に帰するか否かに関わらず、一切責任を行いません。
- (3) 当社は、技術サポートの提供、諸問題の調査にあたり、お客様がご利用の Salesforce 組織へログインするため、ログインアクセスの許可をお客様に依頼させていただくことがあ

ります。当社へのログインアクセスの付与はお客様の責任において判断および設定するものとし、ログインアクセスの付与に関連してお客様または第三者に何らかの損害が生じたとしても当社は一切責任を負いません。

- (4) 上記の記載に関わらず、技術サポートのご利用に関連して発生した、お客様の経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないし危険は、お客様のみが負うものとし、当社は一切責任を負いません。
- (5) 当社が RayKit 各サービスの諸問題の解決または回避のために提供した情報の有効性は、予告なく変更される RayKit の各サービスの改良や関わる技術の変化に伴い、その有効性を失う場合があります。

なお、「RayKit サービスご利用規約」の条項や条件に違反しての利用は、これを禁止するとともに、違反して利用したことによるお問い合わせにはお応えしかねます。

※本サービス説明書の内容は予告なく変更されることがございます。あらかじめご了承ください。

グレープシティ株式会社