

クラウドコンシエルジュ サポートガイド

サイオステクノロジー株式会社

内容

はじめに	3
1. サポートのご利用について	4
(1) お問い合わせ受付時間について	4
(2) Webサイトからのお問い合わせ	4
(3) メールによるお問い合わせ	5
(4) ご質問は1通につき1つの質問で	5
(5) ご質問への回答について	5
(6) ご質問の継続について	6
2. サポート詳細	7
(1) サポート対象ユーザー	7
(2) サポート対象人数	7
(3) サポート対象内容	7
(4) サポート対象アプリケーション	7
(5) サポート対象外	8
3. その他	9

はじめに

クラウドコンシェルジュサポートは、ドメイン管理者様向けにGoogle Workspace及び、Gluegent Gate、Gluegent Apps、Gluegent Flow/Flow Plus、Backupifyに関するサポートを提供するサービスとなります。

当ガイドに記載されている事項は、サイオステクノロジー株式会社、またはサイオステクノロジー株式会社の代理店よりサポート対象製品をご購入いただいたお客様が対象となります。

1. サポートのご利用について

(1) お問い合わせ受付時間について

当サポートの受付時間は、弊社営業日¹の09:00～17:30とします。

受付時間を過ぎてお問い合わせいただいたご質問は、翌営業日の09:00に受付を行ったものとして取扱います。

(2) Webサイトからのお問い合わせ

ご質問は原則としてWebからのお問い合わせフォームでのみ受け付けております。下記のWebサイトにアクセスしていただき、赤枠で示された「お問い合わせ」のリンクからお問い合わせください²。

The screenshot shows the Gluegent Cloud Consultant website. At the top right, the 'お問い合わせ' (Contact Us) button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'サポートを検索' (Search support). Below the search bar, there is a section for ITreview with the text '★ITreviewにGluegentシリーズを掲載中★' and 'SNSでも情報を配信中'. There are social media icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn, and a '友だち追加' (Add friend) button. Below this, there is a section for 'Gluegentシリーズ' (Gluegent Series) with two product cards: 'Gluegent Gate' (シングルサインオンを実現するセキュリティ対策ツール) and 'Gluegent Flow' (クラウド型本格ワークフローシステム).

Gluegentクラウドコンシェルジュ(<https://support.gluegent.com/>)

¹土曜日及び日曜日、国民の祝日、12月29日から1月4日は、休日とさせていただきます。

² <https://support.gluegent.com/hc/ja/articles/206278822>に手順をご紹介します。

必要事項は下記の通りとなります。

- 電子メールアドレス
- ご質問の概要
- ご質問の詳細
- ご使用のOSとバージョン
- ご使用のブラウザとバージョン
- 対象サービス
- 会社名
- お名前
- 契約ドメイン名
- アカウント名

なお、添付ファイルにてスクリーンショットを併せてご提供いただくと、お問い合わせ内容について認識の相違を防ぐことができ、よりスムーズな回答につながります。

- ※ 電話(050-3066-0627)によるご質問は、メールをご利用いただけない場合(Gmailが停止している場合など)にのみご利用ください。メールがご利用いただける場合は、電話によるご質問は一次受付のみ承り、メールにて回答いたします。
- ※ 例外としてGoogle Workspaceに関するお問い合わせは、お客様から直接Google本社に問い合わせることが可能です。直接ご質問された内容に関しては、サポート対象外とさせていただきます。

(3) メールによるお問い合わせ

メールでお問い合わせいただく場合は、support@gluegent.comに(2)に記載した項目をお知らせください³。

(4) ご質問は1通につき1つの質問で

ご質問は1通につき1つの質問でお願いいたします。回答は、調査が完了したものから1通ずつ別々に回答されます。1通の文章中で複数のご質問をされた場合には、当サポートの判断で複数に分割して取り扱うか、回答いたしかねる場合がありますのでご注意ください。

問い合わせの回数に制限はございません。

³ <https://support.gluegent.com/hc/ja/articles/206278802>に手順をご紹介します。

(5) ご質問への回答について

回答は、クラウドコンシェルジュWebサイト、およびメールにて確認いただけます。

一次回答は原則として1営業日中に返信する事を目標としていますが、質問内容により回答時間が前後することがあります。

- ※ 回答は必ずしもお問い合わせ内容を解決するものではありません。また、すべてのご質問に対して解決が可能である保証はありません。
- ※ ご質問に対して、当サポートから情報提供を依頼する場合があります。問題解決のためにお客様のご利用環境などを把握する必要がありますので、ご協力をお願いいたします。

(6) ご質問の継続について

継続してご質問がある場合は、Webサイト上で、返答いただくか、当サポートからの返信メールに対してメールでお問い合わせください。ただし、最初の問い合わせ内容と異なる内容の場合は、新規のご質問として、再度問い合わせフォームよりお問い合わせください。

2. サポート詳細

(1) サポート対象ユーザー

サイオステクノロジー、またはサイオステクノロジーの代理店より以下サービスを購入しているユーザーを対象とします。

- Google Workspace
- Gluegent Gate
- Gluegent Apps
- Gluegent Flow/Flow Plus
- Backupify

(2) サポート対象人数

購入者のドメイン1つにつき、2人(主担当、副担当)とします。最初にお問い合わせいただいたメールアドレスを主担当とみなします。

(3) サポート対象内容

- Google Workspace導入、操作方法に関するサポート
- Gluegent Gate、Gluegent Apps、Gluegent Flow/Flow Plusの導入、操作方法に関するサポート
- Backupifyの操作方法に関するサポート

なお、本書で定義されていないGoogle Workspace関連に関するサポート範囲については、Google Workspace技術サポートサービスガイドライン⁴に準拠します。

(4) サポート対象アプリケーション

Google Workspaceの主要アプリケーション、Gluegent Gate及び、Gluegent Apps、Gluegent Flow/Flow Plus、Backupifyに関する操作方法についてお問い合わせいただけます。

- Google Workspace
 - 管理コンソール
 - Gmail
 - カレンダー
 - ドライブ
 - サイト
 - コンタクト
 - ビジネス向け Google グループ

⁴ <https://workspace.google.com/intl/ja/terms/tssg.html>

- Chrome ブラウザ
- Gluegent Gate
- Gluegent Apps
 - 共有アドレス帳
 - グループスケジューラ
- Gluegent Flow/Flow Plus
- Backupify

※ 上記以外のGoogleアプリケーションに関する操作方法についてはサポート対象外となります。

※ Labs機能(ベータ扱いとなっている機能)は全てサポート対象外となります。

(5) サポート対象外

- Google Workspace以外の他社製品に関するサポート
- 既存システムとの並行運用サポート
- アプリケーション開発
- システム間の移行作業
- お客様が既にお持ちのドメインにMXレコードなどを変更する作業
- 運用中に追加されたサポート対象外のGoogle Workspaceアプリケーションのサポート
- Google Workspace Marketplace提供のアプリケーション
- APIの利用方法
- Gluegent Flow/Flow Plusの「ボタン表示切替」や「カスタムラベル」、「計算式」、「カスタムバリデーション」などで使用するスクリプト

3. その他

- 本サービスを利用した事により発生した損害(他者との間で生じたトラブルに起因する損害を含みます)、および本サービスを利用しなかった事による損害に対し、サイオステクノロジーはいかなる責任も負わないものとし、損害賠償、義務を一切負わないものとします。
- 天災、障害、不測の事故など、復旧が困難と判断した場合、サイオステクノロジーは本サービスを停止する場合があります。
- 1ヶ月前までにお客様に通知することで、サイオステクノロジーの都合により本サービスの全部または一部を廃止または休止する場合があります。
- 本サービスの停止により、お客様が被害を被った場合でも、サイオステクノロジーは一切の責任を免除されるものとします。
- 本サービスは、ユーザーの了承を得ることなく、改訂、変更することがあります。この場合には、オンライン上で表示した時点より効力を発するものとします。
- 製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。本紙内容の無断転載および改変を禁止します。

以上