

リモートサポート同意確認書

「リモートサポート」サービスは、予めご契約いただいたソフトウェア保守契約の保守内容に基づき、保守内容の一部として実施されるサービスです（サブスクリプション契約のお客様も保守契約に準ずる）。「リモートサポート」は、以下に記載された事項（以下、本規約という）に同意いただいた場合のみ提供されます。

—記—

第1条（リモートサポートツールについて）

「リモートサポート」は、お客様が有するインターネットへの接続環境、TeamViewerジャパン株式会社（以下、TeamViewerという）のソフトウェアであるTeamViewerおよびTeamViewer社のサーバーを使って行います。お客様が「リモートサポート」を利用するには、本規約に同意いただく必要があります。

第2条（サービス内容）

弊社サポート担当者がお客様のパソコン及びサーバーをインターネット経由で弊社のコンピュータと接続し遠隔操作することで、障害復旧や設定等の支援をお客様に提供します。

「リモートサポート」の受付時間は弊社の営業日かつ9時～17時とします。

第3条（サービス提供条件）

弊社が「リモートサポート」を提供できると認めのお客様かつ、弊社のサポートスタッフが必要と判断した場合に実施するものとします。お客様のパソコン及びサーバーにインストールされた、他社がサポートするソフトウェアは対象外となります。

第4条（「リモートサポート」実施にあたっての注意点）

お客様からの同意がない限りリモートサポートは実施いたしません。

弊社は「リモートサポート」の提供に必要な端末情報（パソコンやサーバーの情報）確認や、お客様のパソコン画面を参照することができます。予め不要なデータはソフトウェアを終了するなどして、画面から消しておいてください。

原則として、お客様もパソコン画面をご覧ください。お客様のパソコン画面に表示されている操作のみが行われます。

不具合があった際には、お客様の操作により「リモートサポート」の接続を即座に解除できます。

「リモートサポート」をご利用する際のインターネット接続費用、通信費用等は、お客様がご負担していただくもので、弊社は、これらの費用を一切負担いたしません。

お客様は、自身の責任で「リモートサポート」を利用するために必要なパソコン及びサーバー、通信機器、通信回線その他設備の保持、設定および管理をしてください。

TeamViewerおよび弊社のサーバー障害、ネットワーク障害、お客様のインターネット接続環境ならびにお客様のインターネット環境等により「リモートサポート」を提供できない場合があります。

接続時間帯、本サービスご利用状況等によっては、お客様に対して弊社オペレータが直ちに対応できない場合があります。

第5条（お客様の情報）

お客様は、「リモートサポート」を利用するにあたり弊社オペレータが、お客様のパソコン及びサーバー上の情報（稼動ログ情報、環境設定情報等）、お客様の動作（操作状況等）についての情報を取得し、「リモートサポート」を提供する上でこれら情報を利用することを許諾するものとします。

弊社は、お客様から開示または提供を受けたお客様のコンピュータ構成情報及びファイル情報を機密として保持し、第三者に開示しないものとします。

第6条（責任制限）

弊社は「リモートサポート」の提供に関してお客様に生じた一切の損害について責任を負わないものとします。

第三者による不正アクセスによりお客様の情報が漏洩した場合、弊社はその責任を負わないものとします。

第7条（「リモートサポート」の終了）

弊社は「リモートサポート」の提供について、弊社の営業上の判断その他の理由により事前の通知なく終了させていただく場合があります。「リモートサポート」の終了によりお客様及び第三者が被った損害、信頼利益等について、弊社は損害賠償責任、営業損失補償責任、その他法律上、事実上を問わず一切責任を負わないものとします。

第8条（本規約の変更）

弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約を随時変更・改訂することができるものとします。変更した規約の効力は、特段の定めがない限り、弊社より書面にて通知された時点で即時に発効するものとします。