

遠隔サポート同意書

株式会社テレコム（以下、「弊社」といいます）は、サポートサービスを迅速かつ効率よくご提供するために、リモートメンテナンスツールを使用した遠隔操作サービスを行います。

本サービスをご利用いただくには、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。

遠隔サポート規約

第1条（目的）

1. 本規約は、インターネットを経由し TeamViewer を使用し、弊社のコンピュータとお客様のコンピュータを接続し、リモートメンテナンスを実施する事を目的とします。
2. リモートメンテナンスの目的は、弊社から販売いたしました製品の問題等を早期解決することであり、お客様の作業代行や作業補助を行うためのものではありません。

第2条（使用ツール）

1. リモートメンテナンスでは、TeamViewer を使用いたします。
2. お客様は本規約に同意することにより、TeamViewer を使用することを承諾致します。
3. リモートメンテナンスに関しては、テレコムの責任において実施し、TeamViewer の権利者及び許諾権者は一切責任を負いません。

第3条（運用方法）

1. リモートメンテナンスは、お客様のコンピュータの情報にアクセス、もしくは操作等を行う可能性がございます。
そのため、お客様は事前に以下の作業を行って下さい。
 - ①大切なデータ・プログラム等を外部記憶装置・媒体などへ事前にバックアップして下さい。（原則弊社では、バックアップを取る操作代行は行いません。）
 - ②デスクトップ上に表示されている機密情報（個人情報等のスケジュールや付箋形式ソフト等）を非表示にして下さい。
2. お客様の同意の下、リモートメンテナンス各機能を使用いたします。
お客様は、リモートメンテナンス作業に対し、いつでも中止を要請することができます。
その場合には、弊社はリモートメンテナンスを直ちに中止いたします。
3. リモートメンテナンスで使用する機能は、以下の通りとする。
 - ①共有機能（画面を確認する機能）
 - ②リモート操作（マウス及びキーボードをリモートにて操作する機能）
 - ③データ分析（コンピュータ・ハードウェアやOS等全般的な情報を一覧表示、確認する機能）
 - ④ファイル送信・受信（コンピュータにデータを送信・受信する機能）
 - ⑤ホワイトボード・描画（画面にマーキングや印を残し作業を誘導する機能）
4. 弊社は、問題点確認・データ破損等にてお客様からデータの受取を、承諾を得た上で本サービスにて行うことがございます。
5. お客様に、リモートメンテナンス実施のためコンピュータ操作のご協力をお願いする場合がございます。

また、原則作業中は必ずコンピュータの前にお立会いの上、作業をご確認いただきます。

6. 本規約で指定していない運用方法につきましては、弊社が指定する方法といたします。

第4条（リモート経費の負担）

1. リモートメンテナンスで発生する通信費は、全てお客様の負担となります。
2. 本ソフトウェアの利用料金（使用料金）は発生しません。

第5条（最善留意事項）

1. リモートメンテナンス実施により、お客様のシステムに予見できない障害による損害及びバックアップの未実施による損失等につきましては、弊社は責任を負いません。
2. 弊社の故意または重過失に基づく不具合が明らかな場合は、この限りではありません。
3. 前項の責任内容は、弊社の責任範囲においてお客様のシステムの復旧作業を無償にて実施することに限られ、直接・間接を問わずその他の損害の賠償等はいたしません。

第6条（機密保持）

1. 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（以下「機密情報」という）を機密として保持し、お客様へ事前の書面による承諾なしに第三者に開示いたしません。

但し、以下の場合はこの限りではありません。

- ①開示の時点で既に公知のもの
 - ②開示後、弊社の責任によらず公知になったもの
 - ③第三者から正当に開示されたもの
 - ④弊社が開示前より自ら所有しているもの
 - ⑤弊社が独自に開発したもの
 - ⑥お客様が口頭により開示または提供されたもの（但し、お客様が当該内容を速やかに書面化し、機密情報である旨を弊社に通知した場合を除きます）
2. 弊社は、お客様より機密情報の開示を受けた事実を秘密とし、第三者に公表しません。
 3. 弊社は、機密情報をサポート案件以外の目的に使用いたしません。
但し別途、お客様の承諾を受けた場合は、この限りではございません。

第7条（協議）

本規約の解釈に疑義がある場合には、お客様と弊社は信義誠実に協議のうえ定めるものとする。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社テレコム カスタマーサポートセンター 電話（0120-911-177）

上記のサポート規約を確認し、同意した証として以下に押印を行います。

年 月 日

所在地

会社名

代表名

印

【同意書のご返送について】

リモートサポート規約の内容をご確認いただき、同意いただける場合はご署名、ご捺印の上、1枚目・2枚目合わせて2枚ともFAX・メールでご返信ください。

FAX送信先：045-942-8311

メール送信先：customer@telcom-net.co.jp

※この用紙（【同意書のご返送について】）はお送りいただく必要はございません。

同意書2枚のみお送りください。

※特にご要望がない場合、全ての営業所での遠隔サポートに同意いただいたとみなします

（営業所毎の同意書送付は不要です）。

営業所毎の同意をご希望される場合は、別途ご相談ください。

ご不明な点がございましたら下記までお問い合わせください。

カスタマーサポートセンター

TEL：0120-911-177

メール：customer@telcom-net.co.jp