

# リモートサポート規約同意書

株式会社創風アドバンス（以下、「弊社」という）が提供するオンラインリモートサポートサービス（以下、リモートサポートという）の利用規約に同意された法人様（以下「お客様」という）へ、弊社サポート担当者が遠隔地にあるお客様の PC 及びサーバをインターネット経由で弊社のコンピュータを接続し、キーボードとマウスを遠隔操作することに対して同意していただくものとします。

## 第1条 リモートサポートサービスについて

お客様にご提供する オンラインリモートサポートサービス（以下、「本サービス」という）は、ドイツ TeamViewer GmbH 社が提供するリモートサポートの「TeamViewer」を使用しています。

## 第2条 サービス内容

1. TeamViewer のリモートコントロールはホストからのソフトウェア実行により確立されます。TeamViewer は、お客様の承諾後、リモートコントロールを確立します。
2. 本サービスは「TeamViewer」を使用し、お客様の同意後にサーバ、PC を遠隔操作して障害復旧や設定等の支援をお客様にご提供いたします。

## 第3条 サービス提供条件

1. お客様と弊社間で保守契約が締結されていること。また、弊社が本サービスを提供できると認めたお客様であること。
2. 本サービス開始前に本利用規約に同意されること。
3. お客様のお使いの PC 及びサーバが、TeamViewer(仕様) を利用可能であること。
4. お客様のお使いの PC が、インターネットに接続できる環境にあること。

## 第4条 サービスの対象

1. 本サービスは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。
2. お客様の PC にインストールされたソフトで、他社がサポートするものは基本的に対象外となります。

## 第5条 本サービス作業受付時間帯

・月曜日～金曜日 午前 9:00～17:00 迄

※但し、祝祭日、年末年始、弊社指定休業日は除く。作業受付時間帯であってもメンテナンスなどやむを得ない事情により対応できない場合があります。

## 第6条 セキュリティ

TeamViewer のリモートコントロールやファイル転送機能は、1024 ビット RSA 鍵交換と 256 ビット AES 暗号化により通信が保護されます。お客様は弊社との通信確立を持って、リモートコントロールを許諾したものとみなされます。

## 第7条 許諾内容

1. 本サービスを利用される場合、お客様の責任において、本サービスを利用する為に必要な、PC、通信機器、通信回線その他の設備を保持し、設定および管理するものとします。
2. お客様は、本サービスを利用するにあたり弊社オペレータが、お客様の PC 上の情報（PC 環境、設定環境等）、お客様の動作（操作状況等）についての情報を取得し、本サービス提供上、これら情報を利用することを許諾するものとします。

## 第8条 免責

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生じた不具合が、予見できない損害及びお客様のバックアップ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. 本サービスをご利用の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頂くものになりますので、弊社は、こうした費用の一切を負担いたしません。
3. お客様の PC ご利用環境によっては、本サービスのご利用をお断りする場合がございます。
4. 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ございます。
5. TeamViewer サーバの不具合、保守点検により本サービスのご提供を停止する場合があります。
6. 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。
7. 本サービスを実施する場合であっても、本件保守適用製品のソフトウェア使用契約書において定められている使用許諾条件、保

証、制限事項は引き続き適用されるものとします。

8. 本サービスの実施に際しては、お客様のネットワーク環境の変更が必要となる場合があります。変更を行えない場合には、本サービスを正常に行えない場合があります。

#### 第9条 個人情報に関する取扱い

お客様及び弊社は、秘密情報のうち個人を特定する情報について、個人情報保護に関する法令を遵守し、役員はじめ全ての従業員が、取り扱う個人情報の重要性を認識するとともに、適正な取扱いと保護に努めるものとします。

#### 第10条 機密保持

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およびファイル情報を機密として保持し、第三者に開示致しません。

#### 第11条 サービスの一時停止、中止

1. 弊社は、以下の事由によりお客様に事前に通知することなく一定期間本サービスを停止する場合があります。

①天災地変その他、火災、停電、戦争、動乱、暴動、騒乱等の非常事態が発生した場合

②弊社のサーバ、ソフトウェア等の点検、修理、補修、改良等のための停止の場合

③コンピュータ、通信回線等の事故、障害による停止の場合

④弊社、お客様、その他の第三者の利益を保護するため、もしくは弊社がやむを得ないと判断した場合における停止の場合

2. 弊社は、本規約の範囲を外れるサービスの提供については、サービスを提供しないものとします。

#### 第12条 本サービスの終了

本サービスのご提供については、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。本サービスの終了によりお客様および第三者が被った損害、信頼利益等については、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13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ウェブに公開された時点で即時に発効するものとします。

#### 第14条 裁判管轄

本規約に関する訴は、弊社所在地を管轄する裁判所を第一審の裁判所とします。

以上

#### ウィルス対策ソフトについてのお願い

本サービスを利用するにあたり、お客様ご自身の責任においてウィルス対策ソフトの設定をお願いいたします。

新潟県柏崎市穂波町1番25号

株式会社創風アドバンス

リモートサポートサービス規約に同意します。

令和 年 月 日

会社名

印

御担当者名