

リモート接続サポート ソフトウェア使用許諾

第 1 条 (目的)

本規約は、リモートメンテナンス専用ソフトウェアを使用し、弊社のコンピュータとお客様のコンピュータをインターネット経由で接続し、リモートメンテナンスを実施することをお客様に同意していただくものです。

第 2 条 (使用ソフトウェア) リモートメンテナンスでは、Anydesk(以下「本ソフトウェア」といいます)を使用します。

本規約に同意することにより、本ソフトウェアを使用することを許諾します。

リモートメンテナンスに関しては弊社の責任において実施し、本ソフトウェアの権利者および許諾権者は一切責任を負いません。

第 3 条 (運用方法)

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あります。

そのため、お客様は事前に以下の作業を行ってください。

大切なデータ・プログラム等を外部記憶装置などへ事前にバックアップしてください。

(弊社でバックアップを取る操作代行は実施出来ません)

デスクトップ上に表示している、機密情報 (個人スケジュールや付せん形式のソフトなど) を非表示にしてください。

お客様の同意の下、リモートメンテナンス各機能を使用します。

お客様は、リモートメンテナンス作業に対して、いつでも中止を要請することができます。

その場合、弊社はリモートメンテナンスを直ちに中止します。

リモートメンテナンス範囲は、別途お客様と弊社との間で締結されたサポート契約書に従います。

お客様のサポート依頼案件がサポート契約書に記載されたサポート範囲を超えるものであると弊社が判断した場合には、対応をお断りするか、ご希望により有償にて対応させていただく場合があります。

リモートメンテナンスで使用する機能は、以下のとおりです。

共有機能 (画面を確認する機能)

リモート操作 (マウスおよびキーボードをリモートで操作をする機能)

データ分析 (コンピュータ、ハードウェアや OS 等一般的な情報を一覧表示、確認する機能)

チャット (文字でコミュニケーションができる機能)

ファイル転送 (コンピュータにデータを転送する機能)

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） セットアップ

（ソフトウェアなどをインストールする機能）弊社は、原則としてお客様からのデータの受け取りは本ソフトウェアにて行いません。

データの受け取りを行う必要がある場合は、別途弊社が指定する方法でお客様に依頼します。

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にご協力いただく場合があります。また、作業中は必ずコンピュータの前でお立ち会いの上、ご一緒に作業をご確認いただきます。

本規約で指定していない運用方法については、弊社が指定する方法とします。

第 4 条（リモート経費の負担）リモートメンテナンスで発生する通信費は、すべてお客様の負担となります。

本ソフトウェアの料金は発生しません。

第 5 条（最善留意事項）

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、善良なる管理者の注意をもってしても回避または防禦しえない障害による損害については、弊社は責任を負いません。

前項の障害が発生した場合、お客様が取得しているバックアップデータの内容まで弊社は無償で復旧作業を実施します。

お客様がバックアップデータを取得していないことにより生ずる損失について、弊社は一切責任を負いません。

第 6 条（秘密保持）

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（以下「秘密情報」といいます）を秘密として保持し、お客様へ事前の書面による承諾なしに、第三者に開示しません。

ただし、以下の場合はこの限りではありません。

開示の時点で既に公知のもの

開示後、弊社の責任によらず公知になったもの 第三者から正当に
開示されたもの 弊社が開示前より自ら所有しているもの 弊社が独自に開発したもの

お客様が口頭により開示または提供されたもの（ただしお客様が当該内容をやかに書面化し、秘密情報である旨を弊社に通知した場合は除きます）弊社は、お客様より秘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。

弊社は、秘密情報をサポート案件以外の目的に使用しません。

ただし、別途お客様の許諾を受けた場合はこの限りではありません。

第 7 条（協議）

本規約に定めのない事項は、サポート契約が適用されるものとし、サポート契約および本規約にも記載のない事項、または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ま
す。