

## リモートサポート利用規約

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、株式会社中央経営情報センター（以下「弊社」といいます）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 オンラインサポートサービス（以下、「本サービス」といいます）は、株式会社 インターワークが提供するリモートサポートの「NTR support」を使用しています。

### 第2条 サービス内容

1. NTR support のリモートコントロールはActiveXの実行により確立されます。NTR support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「NTR support」を使用し、お客様の同意後にサーバ、パソコン等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. お客様のお使いのパソコン及びサーバが、NTR support（仕様）が利用可能であること。
2. お客様のお使いのパソコンが、インターネットに接続できる環境にあること。

### 第4条 運用方法

1. リモートサポートは、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。

①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。

2. お客様の同意の下、リモートサポート各機能を使用します。お客様は、リモートサポート作業に対して、いつでも中止を要請することができます。その場合、弊社はリモートサポートを直ちに中止します。

3. リモートサポートで使用する機能は、以下のとおりです。

- ①共有機能（画面を確認する機能）
- ②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）
- 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チャット（文字でコミュニケーションができる機能）
- ⑤ファイル転送（コンピュータにデータを転送する機能）
- ⑥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）
- ⑦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）

4. お客様に、リモートサポート実施のためコンピュータ操作のご協力を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うえ、一緒に作業をご確認いただきます。

5. 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5条 セキュリティ

NTR supportのリモートコントロールやファイル転送機能は、256ビットAES暗号化により通信が保護されています。お客様は以下の動作を持って、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6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ために必要な、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7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、予見できない障害による損害

及びお客様のバックアップの未実施による損失等につきましては、弊社の責任を負いません。  
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。

2. 本サービス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、こうした費用の一切を負担いたしません。
3. 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。
4. NTR support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。この場合にお客様に生じる損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。
5. 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いかねます。

#### 第8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、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9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及びファイル情報を機密として保持し、第三者に開示いたしません。ただし、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（ただしお客様が当該内容を速やかに書面化し、秘密情報である旨を弊社に通知した場合は除きます）

#### 第10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。本サービス停止により生じたお客様の損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

- 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、お客様が本規約に違反した場合、本サービスの提供を中止する場合があります。本サービス中止により生じたお客様の損害について、弊社は一切の責任を負わないものとします。

#### 第11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上に公開された時点で即時に発効するものとします。

以上