

リモートサポート利用規約

第1条（目的）

本規約は、リモートサポートツールを使用し、利用者（以下、「甲」といいます）のコンピュータと株式会社ティーアクエリアス（以下、「乙」といいます）のコンピュータをインターネット経由で接続し、遠隔操作によるサポート作業（以下、「本リモートサポート」といいます）について規定するものです。

第2条（使用ソフトウェア）

1. 本リモートサポートでは、TeamViewer 社製の TeamViewer（以下、「本ソフトウェア」といいます）を使用します。
2. 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乙は甲に対し許諾します。
3. 本リモートサポートに関しては乙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）

1. 本リモートサポートは、甲が所有するコンピュータの情報にアクセス、もしくは操作等を行います。その為、甲は事前に以下の作業を行うものとします。

- ・甲が重要と認めるデータ、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を行う。（乙はバックアップを取る操作代行は行いません）
- ・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）を非表示にする。

2. 甲の同意の下、本ソフトウェアの各機能を使用します。甲は、本リモートサポートに対して、いつでも中止を要請することができ、その場合、乙は本リモートサポートを直ちに中止します。
3. 本リモートサポートの対象範囲は、乙が甲にサービスを提供している対象機器のサポートのみとします。甲のサポート依頼が当該サポート範囲を超えるものであると乙が判断した場合は、対応は致しません。
4. 本リモートサポートで使用する機能は、以下の通りです。
 - ・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等全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）

5. 乙は、甲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、別途乙が指定する方法で甲に依頼します。
6. 本リモートメンテナンス実施の為、甲にコンピュータ操作の協力をお願いする場合があります。また、甲は、作業中はコンピュータの前で立ち会いの上、作業を確認するものとします。所用等、やむを得ない事情により離席する場合は、甲は乙にその旨を通知し、乙が作業を続行するかどうかについての指示を行います。
7. 本規約で指定していない運用方法については、乙が指定する方法とします。

第4条（リモート経費の負担）

本リモートサポートで発生する通信費は、甲の負担となります。なお、本ソフトウェアの使用料金は発生しません。

第5条（最善留意事項）

1. 本リモートサポートにより甲のシステムに不具合が生じた場合、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、乙は責任を負いません。
2. 前項の障害が発生した場合、甲が取得しているバックアップデータの内容まで乙は無償で復旧作業を実施します。
3. 甲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、乙は一切責任を負いません。

第6条（秘密保持）

1. 乙は、甲から開示または提供を受けた甲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、甲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、乙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
- ・乙が開示前より自ら所有しているもの

- ・乙が独自に開発したもの
- ・甲が口頭により開示または提供されたもの（ただし甲が当該内容を速やかに書面化し、秘密情報である旨を乙に通知した場合を除きます）

2. 乙は、甲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。
3. 乙は、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、別途甲の許諾を受けた場合はこの限りではありません。

第7条（再委託）

1. 乙は、本リモートメンテナンスを乙と業務委託契約および秘密保持契約を締結している委託先（以下、「再委託先」といいます）に再委託することができます。ただし、本リモートメンテナンスに関する再委託先の責任はすべて乙が負います。
2. 本規約に定める乙技術員には、再委託先技術員を含みます。
3. 前条に定める第三者には、再委託先は含みません。

第8条（協議）

本規約に定めのない事項、または本規約の解釈に疑義がある場合には、甲と乙は信義誠実に協議のうえ定めることとします。