

リモートサポート利用規約

第 1 条 リモートサポートについて

TeamK 株式会社（以下「弊社」）が提供するリモートサポート（以下「本サービス」）は、TeamViewer GmbH が提供するリモート接続ソフト「TeamViewer」を使用しています。

第 2 条 サービスの内容

1. TeamViewer のリモートコントロールは専用の exe ファイルの実行により確立されます。TeamViewer は、お客様の承諾があればリモートコントロールを確立できます。
2. 本サービスは、ソフトウェア保守契約をしているお客様へ、保守契約内において、遠隔サポートが必要と判断した場合に遠隔にて保守作業を行うサポートです。お客様の業務を代行するものではありません。
3. 本サービスは、日本語で提供されるものとします。

第 3 条 サービス提供条件

以下の条件すべてを充たすお客様にのみ、提供が可能です。

1. 本サービス開始前に本規約に同意されること。
2. お客様のお使いの機器に、ソフトウェア保守対象のシステムがインストールされていること。
3. お客様のお使いの機器が、Microsoft 社のサポート期間内である OS がインストールされたパソコン、サーバーであること。
4. お客様のお使いの機器が、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

本サービスの対象となるのは、弊社がソフトウェア保守契約を行っているシステムのみとなります。保守を行っていないシステムはサポート対象外となります。

第 5 条 サービス受付時間帯

本サービスの受付時間は、ソフトウェア保守契約に記載の保守サービス実施時間内となります。

第 6 条 セキュリティ

Team Viewer のリモートコントロールやファイル転送機能は、RSA 公開/秘密鍵交換と AES（256 ビット）セッション符号化に基づく暗号化を使用します。お客様が、弊社サポート担当者に Team Viewer 専用 ID 及びパスワードをお伝え頂いた時点でリモートコントロールを承諾したものとみなされ、リモート接続中のファイル転送等はおお客様の承諾操作なく行われます。

第 7 条 許諾内容

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パソコン、通信回線その他の設備を保持し、設定及び管理するものとします。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、お客様のパソコン上の情報（パソコン環境、設定環境等）、お客様の運用情報を伺い、これらの情報を利用する事を許諾するものとします。

第 8 条 免責

1. 本サービスは、対象システムに生じているすべての問題の解決をお約束するものではありません。
2. 本サービスの利用（その利用に付随する場合も含みます）によりお客様及び第三者が被った損害または損失等については、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。
3. お客様は、本サービスを利用するにあたり、自己の責任で事前にデータ、設定情報等のバックアップを行うものとします。弊社は、本サービスの提供（弊社オペレータによる操作を含む）の結果生じたお客様のパソコンのデータの消失、設定変更等に伴う不具合発生について一切の保証はいたしません。
4. 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。
5. お客様が本サービスを利用することにより、万一第三者に対し損害を与えた場合、お客様は自己の費用と責任においてこれを解決していただくものとします。

6. お客様のパソコン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。
7. 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。
8. TeamViewer GmbH 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。
9. 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ございます。環境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ございます。御座います。

第 9 条 禁止事項

お客様は、以下の行為を弊社に対して行わないものとします。

1. 法令の定め違反する行為またはそのおそれのある行為
2. 公序良俗に反する行為
3. 弊社オペレータの名誉・プライバシーの侵害、誹謗中傷、その他の不利益を与える行為またはそのおそれのある行為
4. 弊社のサービス業務の運営・維持を妨げる行為
5. 本サービスの利用目的と無関係な問い合わせや要求行為
6. 本サービスにおいて利用する情報を改ざんしたり、誤った情報を提供する行為
7. 有害なコンピュータプログラム、メール等を送信または書き込む行為
8. サーバその他弊社のコンピュータに不正にアクセスする行為

第 10 条 個人情報に関する取扱い

本サービスを通じて弊社が知り得たお客様の情報（個人情報など）は、本サービス以外の目的では使用致しません。

第 11 条 サービス停止

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) 弊社のサーバー、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 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及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、いつでも本規約を変更・改訂できるものとします。変更・改訂された規約の効力は、特段の定めがない限り、弊社ウェブサイト上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 準拠法・裁判管轄

本規約は、日本法に基づき解釈されるものとします。本規約に関する一切の紛争については、弊社の本社所在地を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とします。