

MOTEX

リモートサポートサービス利用規約

第2版

制定日 2017年4月18日

第1条 リモートサポートサービスについて

エムオーテックス株式会社(以下、「弊社」といいます)が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、株式会社オーシャンブリッジが提供する「ISL Online」を使用しています。

第2条 サービス内容

1. ISL Light は、SaaS (ASP) 型リモートサポートツールです。事前インストールや設定の必要なく、インターネット経由で画面を共有してサポート業務を開始することができます。
2. 本サービスは「ISL Light」を使用し、お客様の同意の下にサーバー、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

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. 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判断し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. お客様のサーバー、PC がサポート対象の LanScope 製品動作対応済み環境であること。

第4条 サービスの対象

1. 本サービスは弊社のスタッフが必要と判断した場合、もしくは弊社サイトからの予約申し込み時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対象外となります。
3. 本サービスは、動作環境構築作業、サーバー移行に伴う設定作業、アップデート作業などの一連の作業補助を目的にご利用いただくことはできません。
4. 本サービスではお客様の PC 画面をオペレーターが閲覧いたします。閲覧されては困るデータ、プログラム等は予め外部記憶装置などにバックアップ、または閲覧されない場所に移動しておいて下さい。
5. 本サービスのご提供時間は 30 分～1 時間程度を目安とさせていただきます。

第5条 本サービス作業受付時間帯

月曜日～金曜日 9:30～12:00 / 13:00～17:30 迄

※但し、祝祭日、年末年始、弊社休業日は除く。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

「ISL Light」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ーが、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、挙動等）についての情報を取得し、お客様が弊社よりご購入頂いた商品の円滑な操作運用をして頂くために、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. 弊社は、お客様にご提供した情報の最新性・正確性・完全性・有用性・お客様の満足のゆく品質を保証するものではありません。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。
2. お客様は、データのバックアップを取るなどした上で自己の責任においてお客様のPCの設定の変更等を行うものとし、弊社は、お客様のPCの設定の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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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ーが直ちに対応できない場合がございます。
7. インターネット回線の不具合、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。
8. 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。

9. 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。
10. 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。かかる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 禁止行為

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. 弊社オペレーターの名誉・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. サーバー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 知的財産権

1. 弊社ウェブサイト上のデザイン、テキスト等の著作物の著作権、商標等の知的財産権は弊社に帰属しています。「ISL Online」については、株式会社オーシャンブリッジがその権利を保有、管理しています。
2. お客様は、弊社もしくは弊社オペレーターから取得した技術情報のうち弊社に著作権が発生する著作物を第三者に対して複製、頒布、もしくは公衆送信することはできません。

第11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12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
 - ③PC、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13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14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。

附則

本規約は、平成29年4月18日より適用されます。