

## リモートサポートサービス契約約款

リモートサポートサービス用のソフトウェアダウンロードにあたって、必ず下記のソフトウェア使用許諾書をご確認下さい。

お客様が下記ソフトウェア使用許諾書にご同意いただける場合には、ソフトウェアのダウンロードと起動を行って下さい。

もし、ソフトウェア使用許諾契約書にご同意いただけない場合には、ソフトウェアをご利用頂くことはできません。

### ソフトウェア使用許諾書

#### 第 1 条 (目的)

1. 本契約は、インターネットを経由し、JP エネルギー株式会社（以下「弊社」といいます）のコンピュータと、サービスご契約者様（以下「お客様」といいます）のコンピュータを接続し、リモートサポートサービスを実施することをお客様に同意していただくものとなります。
2. リモートサポートサービスの目的は、お客様のコンピュータに発生した問題を早期解決することにあります。お客様の業務代行や一連の業務補助を行うためのものではありません。

#### 第 2 条 (契約対象)

1. 本契約の対象とは、第 1 条第 1 項の通りとします。

#### 第 3 条 (契約期間)

1. 本契約期間は、サービスの提供を開始した日の属する月の月末までとします。
2. 本契約は、お客様または弊社から、期間満了の 1 ヶ月前までに解約の意思表示がない限り、更に 1 ヶ月更新するものとし、以後の更新も同様とします。
3. お客様は契約期間中でも、弊社に対して 1 ヶ月以上前に紙面で通知することにより、本契約を解約できるものとしします。

#### 第 4 条 (本サービス)

1. 弊社はお客様からの要請に基づき、遠隔操作による不良箇所特定・不良箇所修復、操作指示、等のリモートサポートサービスを実施いたします。
2. ネットワーク不良や障害の原因がネットワークを構成するハードウェアの機械的な故障の場合、弊社はお客様に対しハードウェア修理に必要な料金を請求することができるものとしします。ただし、ハードウェアメーカーによる無償修理期間中についてはこの限りではありません。
3. 作業の実施はすべて弊社所定の営業時間内に限られます。お客様のやむを得ざる事情により、営業時間外に作業を実施した場合、弊社はお客様に対して弊社所定の料

金を請求することができるものとします。営業時間は土日祝日以外の通常営業日 10 時～19 時とします。

4. 弊社は障害内容が重度と判断した場合、お客様と弊社とで協議をした上で、場合によってはお客様に弊社所定の料金を請求することができるものとします。

#### 第 5 条 (使用ツール)

1. リモートサポートサービスでは、TeamViewer を使用いたします。
2. お客様は、本契約約款に同意した時点で、リモートサポートサービスを実施する際に、TeamViewer を使用することを承諾したものとします。

#### 第 6 条 (運用方法)

1. リモートサポートサービスは、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います。そのため、お客様は事前に以下の作業を行って下さい。  
※デスクトップ上に表示されている機密情報（個人情報等のスケジュールや付箋形式ソフト等など）を非表示にして下さい。
2. お客様の同意のもと、リモートサポートサービス各機能を使用いたします。お客様は、リモートサポートサービス作業に対し、いつでも中止を要請することができます。その場合には、弊社はリモートサポートサービスを直ちに中止いたします。
3. お客様のサポート依頼案件が本規約に記載されていますサポート範囲を超えるものと弊社が判断しました場合には、対応をお断りさせていただき場合と、ご希望により別途有償にて対応させていただき場合がございます。
4. リモートサポートサービスで使用する機能は、以下の通りとします。
  - a. 共有機能（画面を確認する機能）
  - b. リモート操作（マウス及びキーボードをリモートにて操作する機能）
  - c. ファイル送信・受信（コンピュータにデータを送信・受信する機能）
5. 弊社は、問題点確認のため、お客様からデータの受取を、承諾を得た上で本サービスにて行う場合がございます。
6. お客様に、リモートサポートサービス実施のためコンピュータ操作のご協力をお願いする場合がございます。また、原則作業中は必ずコンピュータの前にお立会いの上、一緒に作業をご確認いただきます。
7. 本規約で指定していない運用方法につきましては、弊社が指定する方法といたします。

#### 第 7 条 (リモート経費の負担)

1. お客様側にて、リモートサポートサービスで発生する通信費は、全てお客様の負担となります。

#### 第 8 条 (最善留意事項)

1. リモートサポートサービス実施により生じた不具合が、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、弊社は責任を

負いません。

ただし、弊社の故意または重過失に基づく不具合が生じたことが明らかな場合は、この限りではありません。

2. 前項の責任内容は、弊社の責任範囲においてお客様のネットワーク機器の復旧作業を無償にて実施することに限られ、損害の賠償等はいたしません。

#### 第 9 条 (機密保持)

1. 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（以下「機密情報」という）を機密として保持し、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。

- a. 開示の時点で既に公知のもの
- b. 開示後、弊社の責任によらず公知になったもの
- c. 第三者から正当に開示されたもの
- d. 弊社が開示前より自ら所有しているもの
- e. 弊社が独自に開発したもの
- f. 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、機密情報である旨を弊社に通知した場合を除きます）

2. 弊社は、お客様より機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. 弊社は、機密情報をサポート案件以外の目的に使用いたしません。ただし、別途お客様の承諾を受けた場合は、この限りではございません。

#### 第 10 条 (再委託)

1. 弊社は、リモートサポートサービスを弊社と業務委託契約及び機密保持契約を締結している委託先（以下「再委託先」という）に再委託することができます。
2. 本規約に定める弊社技術員には、再委託先技術員を含みます。
3. 第 9 条に定める第三者には、再委託先は含みません。

#### 第 11 条 (利用料金)

1. 利用者は、本サービスの月額の基本利用料金(以下「月額利用料金」といいます。)として、弊社が別途定める金額および消費税等相当額を、弊社が定める方法にて支払うものとしします。
2. 月額利用料金は、550 円（税込）となります。
3. 月額利用料金は、月毎に定められるものとし、第 3 条の定めに従い、サービス開始日の属する月から発生するものとしします。なお、サービス開始日が当該月の中途であった場合でも、当該月における月額料金の日割計算は行わないものとしします。
4. 第 3 条の定めに従いお客様が本契約を途中解約した場合でも、すでにお支払いを受

けた契約料金及び消費税については返金しないものとし、お客様はこれを了承するものとし、

第 12 条 (料金改定)

1. 弊社はお客様にリモートサポートサービス料金請求時の 2 ヶ月前までに当社ホームページでの通知によって、保守サービス料金を改定することができるものとし、
2. 前項の料金改定を理由にお客様が本契約の継続を希望しない場合、第 3 条の定めにかかわらずお客様は弊社に対して料金改定日の 10 日前までに文書により申し出るにより、料金改定日の前日をもって本契約を終了させることができるものとし、

第 13 条 (権利義務の譲渡禁止)

1. お客様が、この契約によって生ずる権利または義務を第三者に譲渡又は貸出したときは、本契約は終了するものとし、

第 14 条 (合意管轄)

1. 本契約に関する訴訟の第一審の管轄裁判所は、弊社所在地を管轄する裁判所とします。

第 15 条 (協議事項)

1. 本契約に定めない事項又は本契約の解釈に疑義が生じたときは、弊社とお客様は誠意をもって協議し、解決するように努力するものとし、

附則 本約款は、2021 年 9 月 1 日から実施します。

以上