

リモートサポート申込書

年 月 日

株式会社内田洋行 IT ソリューションズ 御中

FAX番号：03-6852-0153

下記内容のリモートサポートの利用を申し込みます。

(ご社名)

(ここに社判をご捺印下さい。)

【リモートサポートの要綱】

1	運用支援の作業の範囲	<p>リモートサポートに含まれる作業内容</p> <ol style="list-style-type: none">MICS シリーズソフトウェアの操作説明。MICS シリーズ各ソフトウェアにおいて発生したアプリケーションエラーによるトラブルの確認、原因調査、および復旧支援。MICS シリーズソフトウェアに起因するシステムトラブルの確認、原因調査及び復旧支援。 (ただし可能な範囲とする。リモートサポートでの全面的な復旧を保証するものではない。)
	リモートサポートに含まれない作業内容	<ol style="list-style-type: none">リモートサポートによるデータ作成の代行。MICS シリーズ以外のソフトウェアの操作説明。MICS シリーズ以外のソフトウェアにおいて発生したアプリケーションエラーおよびシステムトラブルの確認、原因調査及び復旧支援。インターネットや社内ネットワーク接続環境でのトラブルによるリモート接続障害の対応。
2	支援上の規約	<ol style="list-style-type: none">接続は申込者がホスト(接続される側)、(株)内田洋行 IT ソリューションズがゲスト(接続する側)とし、基本的に逆の接続はしない。本サポートは、双方の同意なしにPC画面とPC操作を共有することはできない。(株)内田洋行 IT ソリューションズは申込者の許可を得なければ、申込者が接続を待ち受けている状態でも接続してはならない。(株)内田洋行 IT ソリューションズが本サポートにより申込者のデータファイルに対して変更を行う際には必ず申込者の許可を得る必要がある。申込者は本サポート実行中でも一方的に接続を切断することができる。ただし、その行為により生じた不具合に関しては申込者の責任において対応するものとする。本サポート運用に際してのセキュリティ環境は申込者、(株)内田洋行 IT ソリューションズの自己責任において確立することを前提とする。本サポート運用が原因で発生したセキュリティの問題によるトラブルに関しては申込者、(株)内田洋行 IT ソリューションズそれぞれの自己責任において対応するものとする。本同意書に記載されていない内容については双方の協議の上、決定するものとする。インターネット接続環境により本サポートを利用できない場合があるが、(株)内田洋行 IT ソリューションズは本サポート提供の義務を負わないものとする。本サポートは混雑等の状況により、問合せに即時対応ができない場合がある。本サポートは申込者のシステム管理部門、もしくはシステム管理者の了解を得た上で利用するものとする。本サポートはハードウェアの障害には対応することができない。本サポートにて、(株)内田洋行 IT ソリューションズが画面共有時に知りえた情報を外部に公表することは一切ない。本サポートにて、画面共有時に(株)内田洋行 IT ソリューションズが申込者のデータを無断で複製することは一切ない。本サポートは改ざんや盗聴対策として暗号化された通信によって画面の情報をやり取りするが、完全なセキュリティを保障するものではない。本サポートは株式会社オーシャンブリッジが提供するリモート通信ツール『ISL Light』を利用する。本サポートの利用で生じた損害は理由の如何によらず、(株)内田洋行 IT ソリューションズがその賠償の責を一切負わないものとする。
3	サービス利用上の注意事項	<p><サービス利用時について></p> <ul style="list-style-type: none">このサービスは一通りの MICS 納入指導を受け、既に MICS の操作運用をされているユーザーを対象としたサービスです。したがって、申込者が導入初期状態からの操作指導を必要とする場合は、本リモートサポートではなく、訪問操作指導(有料)で対応するものとする。基本的に申込者の問い合わせには(株)内田洋行 IT ソリューションズは電話で対応する。申込者の問い合わせに対して電話での対応では解決に至らず、リモートサポートを利用することで解決する可能性が高くなると双方判断した場合のみ利用するものとする。 <p><運用時間></p> <ul style="list-style-type: none">9:00~17:30(土日祝日、及び、(株)内田洋行 IT ソリューションズ夏季冬季休業日を除く) <p><接続環境条件></p> <ul style="list-style-type: none">申込者のパソコンに予め ADSL 以上のインターネット接続環境及びセキュリティ環境が確立されていること。申込者のパソコンの OS が Windows7以降であること。 <p><費用></p> <ul style="list-style-type: none">MICS/Pro ユーザー会会員限定のサービスにつき、無償。MICS/Pro ユーザー会非会員の場合は、MICS/Pro ユーザー会への再加入が必要。