

リモートサポート約款

「リモートサポート」は、以下に記載された事項（以下、本規約という）に同意いただいた場合のみ提供されます。

—記—

1. 「リモートサポート」は、トラムシステム株式会社（以下、トラムシステムという）本社 VPN 接続ルーターよりお客様が有するインターネット VPN 接続ルーターを介し、「リモートサポート」を実施します。

2. 「リモートサポート」は、上記の VPN 接続ルーターでの「リモートサポート」の他、お客様同意のもと、TeamViewer GmbH が提供するリモート接続ソフトの「Team Viewer」を用いて実施することがあります。

3. 「リモートサポート」は、電話設備の「リモートサポート」も以下の条件を満たした場合に提供可能になります。

①お客様のインターネット VPN 接続環境が存在する。

②「リモートサポート」に対応する電話設備が存在する。

③お客様の同意を以って電話設備の VPN 接続設定をトラムシステムにて事前に実施する。

4. 「リモートサポート」実施にあたっての注意点

①お客様からの同意がない限りリモートサポートは実施いたしません。

②お客様のインターネットへの接続環境によってはリモートサポートを提供できない場合があります。

③「リモートサポート」では、本契約の保守の提供に必要な端末情報（パソコンやサーバの情報）確認や、お客様のパソコン画面を参照することができます。予め不要なデータはソフトウェアを終了するなどして、画面から消しておいてください。

④原則として、お客様もパソコン画面をご覧ください。お客様のパソコン画面に表示されている操作のみが行われます。

⑤不具合があった際には、お客様の操作により即座に接続を解除できます。

5. 万全の注意を払ってお客様のパソコン等の通信設備、又は電話設備を操作しますが、操作の結果、トラブルが発生した場合、責任は負いかねますのでご了解ください。