法人保守サポートサービス規約

ピコピコピーコ株式会社（以下「弊社」という。）が提供する法人保守サービスのご契約者様（以下、「お客様」という。）へ、弊社スタッフがお客様のパソコン及び周辺機器を操作する作業・サービス内容等について法人保守サービス規約に同意して頂くものとする。

第 1 条 （目的）

1. 本契約は、弊社スタッフがご契約様のパソコン及び周辺機器を操作し、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. 法人保守サポートサービスの目的は、お客様のパソコン及び周辺機器の点検・操作補助を行うためのものです。業務代行ではございません。

第 2 条 （契約対象システム）

1. 本契約の対象となるシステムは、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から、解約までとします。
2. 本契約は、お客様または弊社から、解約の意思表示がない限り、毎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、弊社に対して通知することにより、本契約を解約できるものとします。ただし既にお支払い済みの契約料金は返金しないものと致します。

第 4 条 （サービス内容）

1. 弊社はお客様からの要請に基づき、弊社スタッフの操作、操作指示、補助等のサポートサービスを実施いたします。
2. 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、年末年始、弊社指定休業日を除く通常営業日 9 時～18 時とします。※営業時間帯であっても、別のお客様の対応状況や機材・人的理由等やむを得ない事情により即時対応できない場合があります。
3. 弊社は内容が複雑であると判断した場合、お客様と弊社とで協議をした上で、弊社指定の業者へ作業内容を委託することができるものとします。

第 5 条 （使用ソフトウェア）

1. 法人保守サポートサービスでは、弊社指定のソフトウェアを使用することがございます。
2. お客様は、本契約約款に同意した時点で、サービスを実施する際に、弊社指定のソフトウェア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. 法人保守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。
※機密情報(個人情報等)の非表示
※各種データのバックアップ
2. お客様の同意のもと、法人保守サポートサービスは機器の各機能を使用いたします。お客様は、法人保守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、弊社は法人保守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弊社にて対応不可と判断しました場合には、対応をお断りさせていただく場合と、ご希望により弊社指定の業者へ委託対応させていただく場合がございます。
4. リモートサポートで使用する機能は、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 (免責)

1. 法人保守サポートサービス実施により、お客様のシステムに生じた不具合が、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。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。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システム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。
3. お客様のパソコン及び周辺機器の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。
4. 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スタッフが直ちに対応できない場合があります。

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 11 条 (契約料金)

1. 弊社は全てのお客様の契約料金に、消費税額等(法令所定の税率)を加算(円未満は切り捨て)してお客様に請求いたします。
2. 弊社は法人保守サポートサービス契約成立後、弊社の指定した期日で速やかに請求します。
3. 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 天変地変その他、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
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)

1. 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、事前通知なく終了させて頂く場合があります。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につきましては、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第 14 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には、本契約は終了するものとします。

第 15 条 (本規約の変更)

1. 弊社は、お客様の承諾を得ることなく、本規約を随時変更・改訂することが出来るものとします。変更した規約は特段の定めがない限り、即時発行するものとします。

第 16 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。

以上

2021年6月1日 ピコピコピーコ株式会社
山梨県中巨摩郡昭和町河西 632-8