

リモートメンテナンスに関するサービス提供条件

本「リモートメンテナンスに関するサービス提供条件」(以下、「本書」といいます)は、弊社がお客様にご提供するシステムの保守・運用サービス(以下、「サービス」といいます)において、弊社技術員がお客様環境にリモート接続をする場合の条件や手続について規定します。弊社は、本書に係る契約合意の有無にかかわらず、お客様による本書への同意があることを前提としてサービスを提供させていただきます。

サービスに関する契約に本書が含まれていない場合において、お客様が本書に同意されないときは、明示的な方法で弊社に対し「不同意」の旨をご提示ください。本書のご提示後、お客様から速やかに不同意の意思表示がない場合は本書にご同意いただいたものとみなし、本書はサービスに関するご提供条件の一部となります。

第1条 本書の目的

本書は、お客様のご要望に応じたリモート接続による保守・運用等の作業において、セキュアで迅速なサービス提供を行うため、必要となるリモート接続に関する運用・環境を定めます。

第2条 本書の適用除外

本書の適用対象には、サービス契約の内容として実施される、弊社グループの運用センターである「SMAC」および「CLIC」からのリモート接続は含まれません。

第3条 リモート接続を行う場面

リモート接続は、以下の場合に実施されます。

- ①サービスに関する契約において、リモート接続を定期的に行うことが明記されている場合またはリモート接続を行う可能性があることが記載されている場合
- ②上記以外の場合で、お客様のご要望によりリモート接続により調査等の作業実施を求められた場合

第4条 リモート接続環境

1. 前提条件

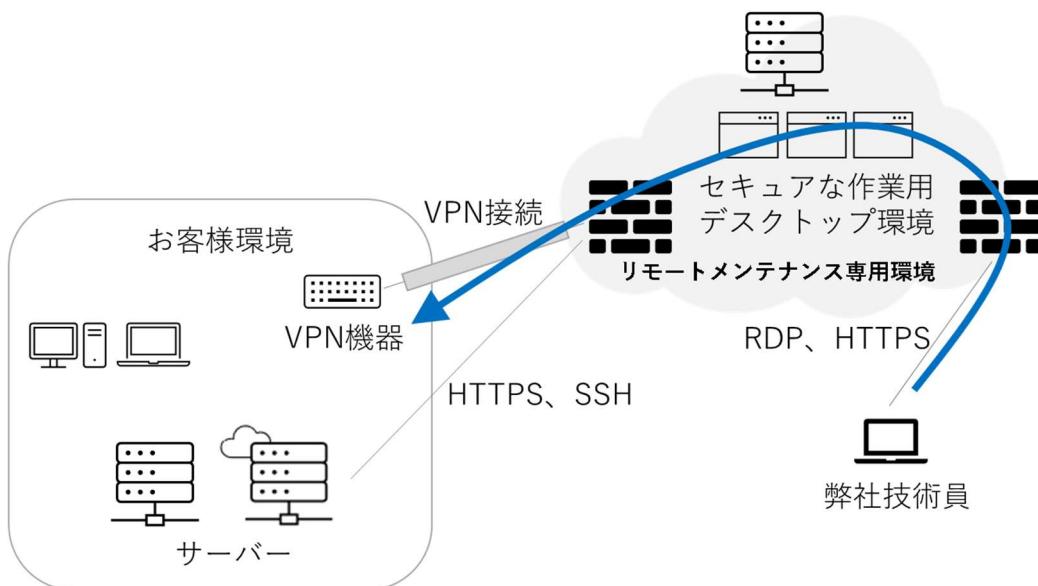
- ①弊社環境からお客様環境へのリモートメンテナンスには、暗号化された通信経路(HTTPS、SSH)で接続や、VPN 接続を利用します。VPN 接続を利用する場合は、利用可能な Firewall、Gateway、Router 機器が存在する必要があります。また、弊社からそれらの設備や作業対象システムへのアクセスを許可いただきます。
- ②原則としてリモート接続が必要と判明した時点でお客様より、リモート接続に必要な ID/Password 等の情報を提供いただくものとします。
- ③リモート接続のために必要な ID/Password 等の情報については、第3条第1項の場合は締結済みの契約終了時に、第3条第2項の場合はお客様からのご要望に従った作業の終了時に消去させていただくものとします。もし継続しての情報保持をご希望の場合は別途ご指示いただくものとします。
- ④リモート接続時には、締結済みの契約に基づく債務の履行およびお客様のご要望に従った作業の実

施において必要な範囲でのみ情報を取得するものとします。

⑤リモート接続による作業証跡については、12ヶ月間保管するものとします。

2. リモート接続方法および環境

弊社技術員が、クラウド上に構築したリモートメンテナンス専用環境経由でお客様環境にリモート接続します。なお、当該専用環境は、セキュリティ対策を強化し作業証跡（作業用デスクトップ環境の録画データ）および作業者のログイン履歴などが確認可能な構成とします。



第5条 リモート接続による作業手順

リモート接続による作業の実施手順は、次のとおりとします。

①締結済みの契約内容に基づき、お客様から作業をご依頼いただきます。

②弊社技術員よりお客様へご連絡し、作業日程を決定します。

③作業前に弊社技術員よりお客様へ作業内容・作業完了予定時間等についてご連絡します。

※ 予定どおりに作業が完了しないことが判明した場合には、判明次第速やかにご報告させていただきます。

④作業完了後、弊社技術員より実施内容のご報告と、関連するシステムの稼働確認を依頼させていただきます。

⑤お客様に関するシステムの稼働確認を実施いただきます。

※ 弊社作業員の作業は、お客様の稼働確認を待たずに完了とさせていただきますが、稼働確認時に不具合などがあった場合については、改めてお問い合わせください。

第6条 諸注意事項

1. 弊社がリモート接続の下で実施する作業に係わる情報の機密は、お客様の責任で保持いただくものとします。但し、別途お客様弊社間で機密保持に関する取り決めがある場合は、当該取り決めに従うものとします。
2. お客様から接続の許可が速やかに得られなかつたことまたは本書への同意がなされなかつたことによりリモート接続による作業が実施できなかつた場合、これにより生じた損害につきましては、弊社は一切責任を負いかねます。接続のために必要な情報を得られなかつた場合も同様とさせていただきます。なお、サービスに関する契約がなく本書のみに基づいてお取引の事前調査等の目的でリモート接続を行う場合、その実施および結果については、弊社は一切責任を負いかねます。
3. リモート接続による作業証跡の提供をご希望される場合、別途書面での申請をお願いいたします。お客様ご指定の書式や、報告書をご希望の場合には、別途費用を請求させていただく場合があります。
4. リモート接続時に取得した情報は、弊社債務の履行およびお客様のご要望に従つた作業の実施、障害発生時の問題判別、商品・サービスの適正な利用の有無の確認ならびに今後のご提案活動のためにのみ利用させていただきます。また、お客様が特定されない形で商品・サービスの開発及び品質の向上のために利用させていただくことがあります。
5. 本書は予告なく変更されることがあります。但し、お客様に重大な影響を与える変更の場合、弊社は、お客様に対し速やかに変更された本書をご提示し、以後当該変更書面によるものとします。

2021年5月10日付(第1.0版)