

## まかせて情シス 訪問サポート注意事項

- 当社は、本サービスの提供により、機器などの設定/メンテナンス、問題/課題の特定、解決方法の策定/助言、トラブル/課題の解決、ネットワーク構成図/機器管理台帳の作成などの完了を保証するものではありません。なお、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、ご要望の作業内容が完了しない場合においても、通常のサービス料金をご請求させていただきます。
- 当社は、ご使用環境や情報などの不足により作業の追加/変更が生じることがあるため、本サービスの提供の完了までに要する時間を保証するものではありません。
- 本サービスのご利用に際しての通話料および通信回線費用は、お客様負担となります。
- 本サービスは、以下事項に該当すると当社が判断する作業の提供を行うものではありません。
  - ・日本語以外のOS、ソフトウェア、機器などに対する作業
  - ・機器、部材、ソフトウェアやサービスなどの購買、または調達行為となる作業
  - ・機器、部材、梱包材などの引き取り、回収、または廃棄行為となる作業
  - ・ソフトウェアの互換性や仕様に関わる内容、または検証が必要となる内容を含む作業
  - ・不正アクセス、違法コピーなど、違法行為、または違法行為の補助となりうる作業
  - ・日本国内でのメーカーなどの保証のない機器/ソフトウェア、自作パソコンなどに対する作業
  - ・パスワードをお客様ご自身が解除できない機器やソフトウェアに対する作業
- 本サービスは、以下事項に該当すると当社が判断する場合、作業を中止/終了することがあります。

なお、当社の責に帰すべき事由による場合を除き、当社の判断で作業を中止/終了した場合においても、通常のサービス料金をご請求させていただきます。

  - ・本サービスの提供に必要な環境/情報などの不足により作業が開始、または継続できない場合
  - ・本サービスの提供範囲外の作業内容となる場合
  - ・@nifty 会員規約、@nifty 法人会員規約、またはサービス利用規約に違反した場合、もしくはそのおそれのある場合
- 当社は、本サービスの提供により以下事態が生じた場合でも一切の責任を負いません。
  - ・各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合
  - ・お客様のデータが消失もしくは破損した場合
  - ・当社の責に帰することのできない事由から損害が生じた場合
  - ・当社の予見の有無を問わず特別の事情から損害が生じた場合
  - ・逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく損害がお客様に生じた場合
  - ・作業時間の大幅な遅延により損害が生じた場合
- 本サービスの提供の完了をお客様にご確認いただいた後は、当社は、作業した内容を保証するものではありません。
- 本サービスの提供に伴う作業は、当社が業務委託しているスリープロ株式会社によって実施されます。

### 訪問サポート提供時間

訪問サポートの提供時間は、以下のとおりとなります。

サービス開始日時： 平日 9:00~19:00 土日祝を除く

サービス実施日時： 平日 9:00~21:00 土日祝を除く

※本サービスの提供時間は、最長2時間となります。当社の責に帰すべき事由による場合を除き、2時間を超えて本サービスの提供の延長を希望する場合には、その延長時間に応じて別途追加料金をご請求させていただきます。

## 訪問サポート日程調整

スポット訪問サービスのお申込日から、通常5営業日以内に、当社からお客様へお電話を差し上げ、ご依頼の作業内容の確認、本サポートについてのご説明（注意事項など）、および訪問日時の調整を行います。

## 日時変更/キャンセル

お客様都合により訪問日時の変更/キャンセルを行う場合、訪問予定日の前日16時までに、以下訪問サポート窓口までご連絡ください。訪問予定日の前日16時以降の訪問日時の変更はお受けできず、キャンセルとして承ります。なお、訪問予定日の前日16時以降のキャンセルの場合、キャンセル料として通常のサービス料金相当額をご請求させていただきます。

・まかせて情シス 訪問サポート窓口 電話番号 03-6832-3889 受付時間 9:00~18:00 年中無休

※訪問サポート専用窓口となります。訪問サポート以外のご用件、ほかの窓口への転送などはお受けしていません。

## 訪問サポート事前準備

1. 本サービスに必要なインターネット接続環境、機器、ソフトウェアなどは、訪問サポート当日までにご準備ください。
2. 本サービスの対象機器、ソフトウェア、サービスなどに関するユーザーIDとパスワード、ライセンスキーほか、作業に必要な設定情報は、訪問サポート当日までにご用意ください。
3. 本サービスの対象機器に保存されているデータは、消失/破損する可能性があります。お客様のデータの保証はできませんので、あらかじめお客様ご自身にてデータのバックアップをお取りください。
4. 本サービスの対象機器に機密情報がある場合、あらかじめお客様の責任においてそれらの情報の防護措置または消去を実施ください。

## 訪問サポート当日運用

1. 訪問サポート当日の交通/天候事情などにより、やむを得ず到着予定時間が前後する場合がございます。
2. 訪問サポート当日に、お客様のご不在、機器の故障、本サービスに必要な環境/情報の不足など、お客様都合により本サービスの提供を実施できなかった場合においても、通常のサービス料金をご請求させていただきます。
3. 訪問スタッフ到着後、当日の作業内容および訪問サポートご確認事項についてご説明いたします。ご説明内容にご同意の上、当社所定の書面にご署名ください。
4. 本サービスの提供中は、訪問スタッフの作業場所にお立ち会いください。
5. ユーザーIDとパスワード、ライセンスキーなどが必要となる場合、お客様ご自身でご入力ください。
6. 本サービスの作業内容によっては、訪問サポートの提供時間内においてインターネット接続をご使用できなくなる場合があります。
7. リカバリ（出荷時の状態に戻す）実施後、ご使用環境の設定にあたり、ご使用当時の状態に戻せない場合があります。
8. 訪問スタッフの作業終了後、その作業内容の成否を問わず、本サービスの提供の完了をご確認の上、当社所定の書面にご署名ください。

更新日 2017年4月1日

富士通クラウドテクノロジーズ株式会社