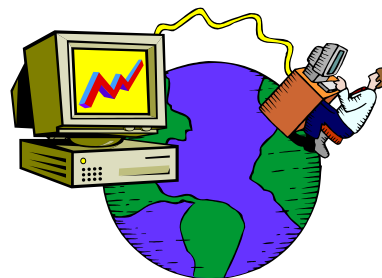


# リモートオプションについて

お客様が利用中の電話回線を使用、または新規に開設していただき、リモートコントロールソフトウェアを使用することにより、お客様のパソコンを弊社から遠隔操作しながら、指導・サポートを行うオプションです。



## ●メリット

電話での言葉による指示では分かりにくい操作を円滑に指導できる。  
出張をせずに行うことができるため、即対応できる。

## ●お客様に準備していただく物

電 話 回 線	一般公衆回線、ISDN（INS64など） FAXなどで使用している回線が使える場合がございます。
通 信 機 器	モデム、非同期対応TA（ターミナルアダプタ）、ルータなど。 (ルータの場合はネットワークを使用していることが前提となります。)
リモートコントロールソフト	弊社より指定のソフトを購入していただきます。

## ●費用

上記の準備にかかる費用はお客様の環境を確認した上で、別途見積りを差し上げます。  
初期費用の他に、電話会社に支払う毎月の基本料金などは発生いたしますが、こちらの料金はお客様に負担していただきます。(リモートコントロールしている間の通信費は弊社側で負担いたします。)

## ●その他注意事項

- ・ 何らかのトラブルにより、リモートコントロールソフトウェアを起動できない状態のときのリモートでのサポートは行えません。
- ・ 回線の使用状況により、インターネット関係の指導はできない場合がございます。
- ・ お客様の環境により、このオプションは使用できない場合もございます。

# インターネットリモートサポートについて

お客様の現在使用しているインターネット接続環境を利用し、リモートコントロールソフトウェアを使用することにより、弊社からお客様のパソコンを遠隔操作しながら、指導・サポートを行うものです。

弊社サポート担当者からの電話での指示にて、弊社ホームページ上にて公開しておりますリモートコントロールソフトウェアをダウンロード・実行することにより、弊社からのリモートサポートが可能となります。

都度発行されるパスワードを使用し、かつ、お客様と電話をしながら接続を開始するため、セキュリティ面も安心です。



## ●メリット

電話での言葉による指示では分かりにくい操作を円滑にサポート・指導できる。  
出張をせずに行うことができるため費用を抑えることができ、かつ即対応できる。

## ●動作可能環境

ADSL、光回線などによるインターネット接続ができる Windows98 以上のパソコン（平成 25 年 3 月現在）

## ●費用

TMS S に契約していただいている方、及び弊社のパソコンサポート関連の保守契約を結ばれている方に関しては無料での提供となります。それ以外の方は 1 回あたり 2,000 円（税別）。インターネット接続に関わる費用はお客様の負担となります。

## ●注意事項

- ・ リモートコントロールソフトは弊社ホームページ上で公開されておりますので、そのソフトウェアをダウンロードし実行する必要があります。それまでの操作はお客様自身から行っていただく必要があります。また、サポート途中でもお客様から操作して頂く場合がございますので、その際にご協力ください。
- ・ 何らかのトラブルにより、リモートコントロールソフトウェアが正常に動作できない状態の場合はリモートでのサポートは行えません。
- ・ サポート内容がネットワーク設定に関するものの場合、内容により対応できない場合があります。
- ・ お客様側のインターネット接続環境やセキュリティ対策の状況によっては使用できない場合もございます（プロキシサーバ設置やファイアウォールの種類による）。
- ・ 同時に複数の方のサポートは行えないため、他の方のリモートサポート中はお待ちいただく場合がございます。
- ・ 1 回のリモートサポートにつき概ね 15 分以内とします。
- ・ セキュリティポリシーなどの会社規則に違反しないことを事前に確認してください。