

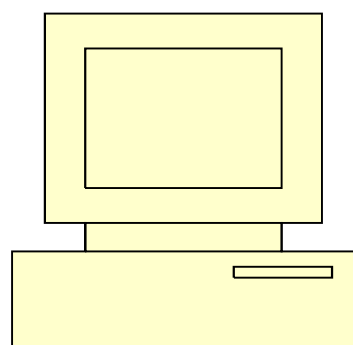


遠隔サポートサービスのご案内

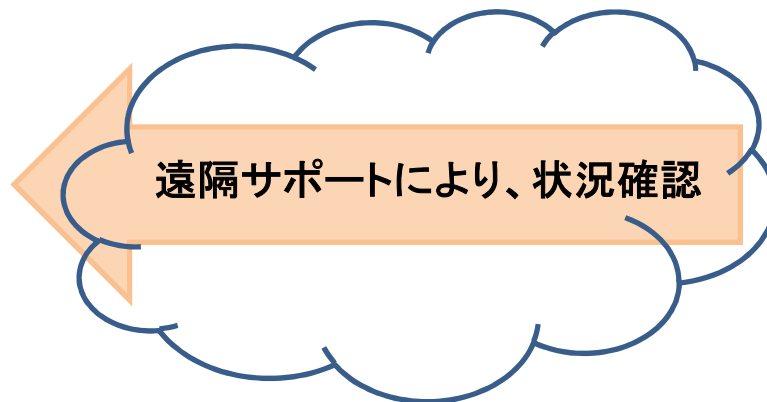
東海電子株式会社
www.tokai-denshi.co.jp
2016年4月

こんな時に、便利です。

- 導入したばかりで、ソフトの使い方がわからない
- コンピュータ関係に詳しくないので、聞き方もわからない
- 誰かが設定を変えてしまった、ソフトが動かない。
- 読取にくい免許証を読取しやすくできないか...
- アルコールチェックのメールアドレス受信が確認できない。
- IT点呼のエラーがでているが、よくわからない状況、どうにかしてほしい。



お客様側



お客様と画面を共有しながら状況確認が可能ですので、障害把握から復旧まで速やかに実施できます。



東海電子側

東海電子のサポートエンジニアが到着するよりも前に、早期復旧が可能です！

《ご注意》

- ・すべての不具合を完全に復旧することを保証するものではありません。
- ・ご使用には、測定システムの端末からインターネットに接続できる環境が必要です。

こんなにカンタンです（遠隔サポート 開始までの流れ）



1

- 東海電子のHPから、遠隔サポートプログラムと同意書をダウンロードします。

2

- 遠隔サポート同意書に押印し、FAXにてお申し込みください。（送信先：042-526-0906）

3

- ダウンロードしたプログラムを起動し、表示されたIDとパスワードを東海電子サポートセンターへご連絡頂きますと、お使いのパソコンへ接続が可能となります。

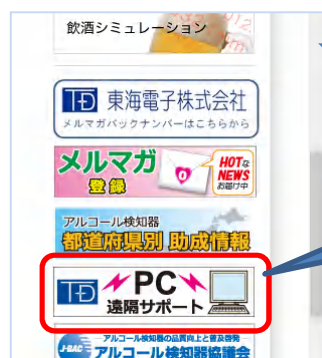
遠隔サポートプログラム ダウンロードの方法

必要なアプリケーションは東海電子ホームページからダウンロードできます。
<http://www.tokai-denshi.co.jp/>



①トップページを下にスクロールします。

②右下にある【PC遠隔サポート】のバナーをクリックします。



遠隔サポートプログラム ダウンロードの方法



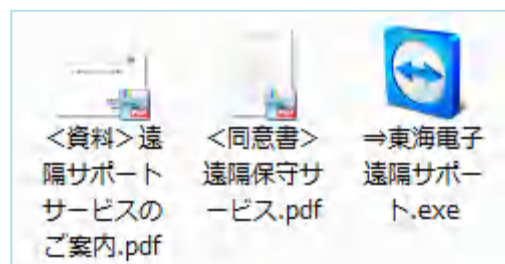
③ダウンロード選択画面にて【保存】を選択し、「enkaku.zip」ファイルを保存します。
※ダウンロード選択画面はご使用の環境により異なります。



④保存した「enkaku.zip」を右クリックし「すべて展開」を選択します。
※ご使用の解凍ソフトによっては「すべて展開」メニューが出ないことがあります。その場合は、解凍ソフトの使用方法に従って解凍を行ってください。



⑤解凍されたフォルダをダブルクリックで開きます。



⑥フォルダの中に次の3つのファイルが入っていることをご確認ください。
「資料 遠隔サポートサービスのご案内」(本書)
「同意書 遠隔保守サービス」
「東海電子遠隔サポート」(プログラムファイル)

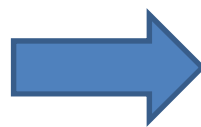
実際のご利用方法

※同意書については最後のページをご確認ください。



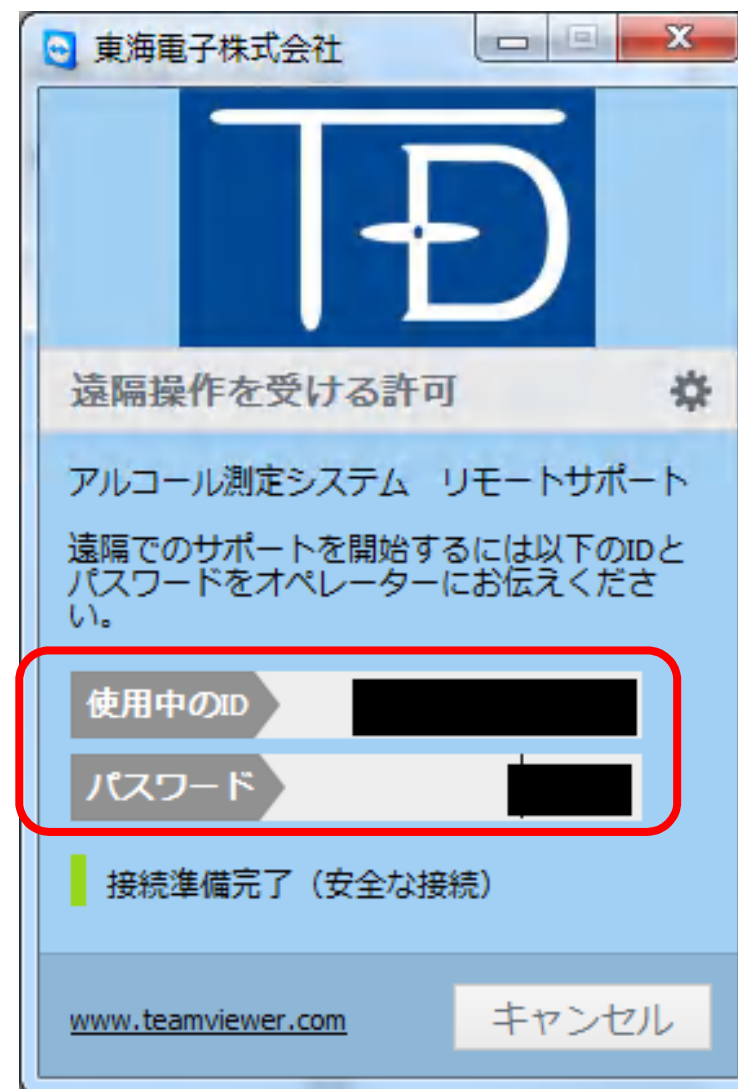
1. 遠隔サポートを開始するには

- ①ダウンロードした「⇒東海電子遠隔サポート」というプログラムをクリックしてください



ダブルクリック

- ②東海電子 フリーダイヤル0120-609-100へご連絡ください。
- ③弊社オペレーターに、右記にある「使用中ID」および「パスワード」をお伝えください。
- ④弊社遠隔サポート技術員からお客様のPCの画面が確認でき、操作指導を行えます。



実際のご利用方法



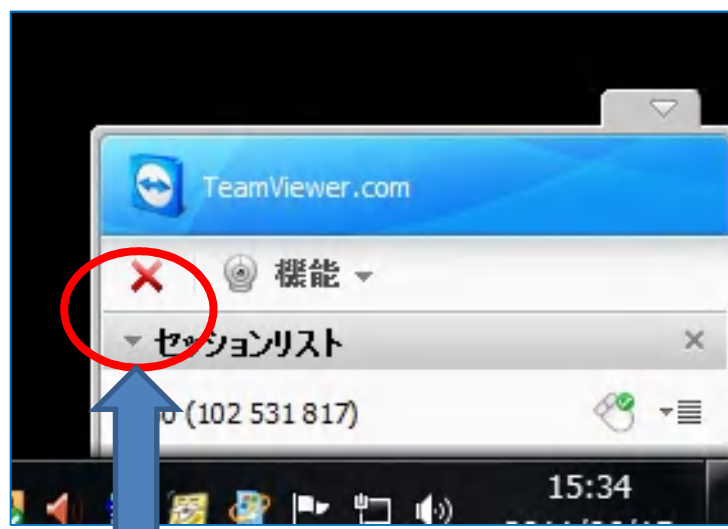
2. 遠隔サポートを切断(終了)するには

【東海電子側からの切断(終了)】(通常ケース)

弊社オペレーターからご担当者様に作業完了のご報告をした上で、弊社にて接続切断致します。

【お客様側からの切断(終了)】

お客様側から、切断したい場合は、上記デスクトップ画面右下の×をクリックすると切断されます。



セキュリティに関して



1. 遠隔サポートプログラムの製造元に関して

当社は、TeamViewer社の商用の遠隔サポートプログラムを採用しております。

(いわゆるフリーソフトではございません)

本プログラムは、国内外でも実績が高いプログラムです。

<http://www.teamviewer.com/ja/company/references.aspx>

2. セキュリティについて

詳細は、Team Viewer社のセキュリティの説明を参照ください。

<http://www.teamviewer.com/ja/products/security.aspx>

3. パスワードについて

パスワードは遠隔サポートプログラムの再起動ごとに自動的に変更されます。

常時接続可能な状態にすることも可能です。

4. 常時監視モード

車庫等、不在のことが多く常に遠隔サポートが可能な状態にしておきたい場合は別途ご相談ください。

(乗務員様の操作が不要で、東海電子から接続することが可能になります)

利用規約同意書について



見本

業務用アルコール消毒器遠隔保守サービス同意書
東海電子株式会社(以下、「弊社」といいます)は、弊社の提供する遠隔保守サービス(以下、「本サービス」といいます)の導入に伴い、本規約に同意した法人様(以下、「お客様」といいます)へ、弊社の提供する業務用アルコール消毒器に搭載するソフトウェアの管理費用(固定費)を付帯して、本サービスを行うこととなります。
本サービスの利用は、条件として、弊社のサポートスタッフが必要と判断した場合に、お客様へその利用をご提案し、且つ、お客様からご依頼いただいた場合に行います。

リモートサポート規約

第1条(目的)

本規約は、リモート・サテライト専用ソフトウェアを使用し、弊社のコンピュータとお客様のコンピュータをインターネットの機能を通じて接続し、リモート・サテライトを実施することによるお客様同意について定めるものです。
2. 本サービスは、弊社の製品に起因して発生したコンピュータの障害を解決することになり、お客様の作業代行や作業補助を行うものではありません。

第2条(使用ソフトウェア)

本サービスでは、TeamViewer 社http://www.teamviewer.com/ja/が提供するTeamViewer(以下、「本ソフトウェア」といいます)を使用します。
2. 本規約に同意することにより、本ソフトウェアを使用することを許諾します。
3. 本サービスに関しては、本ソフトウェアの権利者および許諾者は一切責任を負いません。

第3条(使用方法)

本サービスは、お客様のコンピュータ内の環境にアクセスし、且つは操作等を行う可能性があります。そのため、お客様は自らの責任において実施に以下の作業を行ってください。
① 予め十分なデータバックアップ(消失、破損等が生じた場合、容易に復元ができない、または復元が困難なもの)の外部記憶装置等へのバックアップ(保存)してください。
※ 弊社のリモートソフトウェアの操作は行いません。
② 予めデスクトップ上に表示している機器情報(個人スケジュール、各種ファイル等、作業上不要と思われる情報等)は必ず非表示にしてください。作業の実現と十分な場所へ移動や一時保存をお願いします。
2. お客様は、リモート・サテライト作業に対して、中止を要請することができます。その場合、弊社はリモート・サテライトを中止します。
3. 本サービスの利用範囲が弊社の製品の保守範囲を超えるものと弊社が判断した場合は、対応お断りさせていただきます。または有償により対応をさせていただきます。また、本サービス実施中に、お客様に対して、コンピュータで使用する情報は、以下となります。
4. 本サービスで使用する情報は、以下となります。
① 弊社が提供したソフトウェア(アプリケーション等)の設定確認・変更
② 弊社が提供したソフトウェア(アプリケーション等)がインストールされているコンピュータの設定確認・変更
③ 弊社が提供したソフトウェア(アプリケーション等)のログ(作業記録、動作記録等)やデータの閲覧、回収
④ 弊社が提供したソフトウェア(アプリケーション等)のバージョンアップ作業
5. 本サービス実施中は、必ずお客様の同意が必要となります。また、本サービス実施中に、お客様に対して、コンピュータの操作を依頼させていただきます(場合があります)。
6. 本規約で規定していない対応については、弊社が指定する方法に同意いただきます。

第4条(費用の負担)

本サービスで発生するお客様の機材の運送費、その他付帯的に発生する費用は、すべてお客様にご負担いただきます。
2. 本ソフトウェアの利用料(使用料)は発生しません。

第5条(留意事項)

本サービス実施により、お客様の本ソフトウェアがインストールされているコンピュータや、お客様のシステムに及ぼす不具合に対して、弊社は責任を負いません。
2. 弊社の従業員または委託先がお客様のシステムにアクセスする場合は、この限りではありません。
3. 前項の留意事項は、弊社において、本ソフトウェアがインストールされているコンピュータや、お客様のシステムの復旧作業を無断で実施することにより、滅失・毀損を問わずその結果的損害賠償等には応じません。

第6条(秘密保持)

弊社は、お客様の承認または承諾を受けたお客様のコンピュータ構成情報、およびファイル情報(以下「秘密情報」といいます)を秘密として保持し、お客様へ事前の書面による承諾なしに、第三者に開示しません。
2. 弊社は、お客様の秘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。

見本

本日は、お電話情報をお客様以外での目的に使用しません。ただし、別途お客様の承諾を受けた場合はこの限りではありません。

第7条(再委託)

弊社は、本サービスを弊社と業務委託契約および秘密保持契約を締結している委託先(以下「再委託先」といいます)に再委託することができます。ただし、本サービスに関する再委託先はすべて弊社が負うものとします。

第8条(協議)

本規約に定めのない事項、または本規約の解釈に疑義がある場合には、お客様と弊社は信義誠実の原則に基づき協議の上で定めるものとします。

第9条(住所)

本件に関するお問合せ先
東京都立川市藤町3-34-13 オアシスビル3階303号
東海電子株式会社 営業課サポートグループ
電話 0120-609-100

上記のサポート規約を承認し、同意した証として以下に押印を行います。

平成 年 月 日

所在地	_____
会社名	_____
代表者	_____ 印

お客様ご記入欄

同意書は2ページございます。
内容をご確認の上、2枚目にご署名
とご捺印をいただき、
2枚合わせてFAXでお送りください。

同意書をご提出いただいた会社様
については、特にご要望がない場
合、全ての営業所での遠隔サポ
ートに同意いただいたとみなします(営
業所毎の同意書送付は不要です)。
営業所毎の同意をご希望される場
合は、別途ご相談ください。

同意書返信先FAX: 042-526-0906

ご質問・ご相談等がございましたらお気軽にお問い合わせください。

東海電子(株)サポートグループ



0120-609-100