

# RemoteOperator 評価版 利用規約

この利用規約（以下、「本規約」という）は、株式会社インターコム（以下、「インターコム」という）が提供する「RemoteOperator」シリーズとして提供する評価版サービス（以下、「本サービス」という）に関する規約であり、本サービスの利用を申し込んだ方（以下、「お客様」という）は、インターコムがその申し込みを承諾することで、本規約に則り、本サービスを利用することができます。

お客様が本サービスの申し込みをした時点で、本規約のすべてに同意したものと見なします。

## 第1条（用語の定義）

本規約において使用する用語の意味を次に示します。

### ①「利用契約」

本規約に同意の上、インターコムおよびお客様間にて本サービス利用に関して締結される契約。

### ②「RemoteOperator シリーズ」

「Enterprise」「Helpdesk」「在宅」3製品の総称。

### ③「Enterprise」

お客様が本サービス申し込み時に選択する、本サービス利用形態の種類の一つ。

### ④「Helpdesk」

お客様が本サービス申し込み時に選択する、本サービス利用形態の種類の一つ。本サービスの提供機能が、他と異なる。

### ⑤「在宅」

お客様が本サービス申し込み時に選択する、本サービス利用形態の種類の一つ。本サービスの提供機能が、他と異なる。

### ⑥「サポートライセンス」

本ソフトウェアを使って、コンソールが接続サーバーに同時接続できる数。

### ⑦「リモートアクセスライセンス」および「在宅ライセンス」

接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できるエージェントの端末の数。

### ⑧「本ソフトウェア」

お客様が本サービスを利用するために、インターコムが提供する専用アプリケーション。

### ⑨「コンソール」

本ソフトウェアの内、サポートセンター向けもしくはオペレーター向けに提供するアプリケーション。

### ⑩「エージェント」

本ソフトウェアの内、クライアント向けもしくは接続先端末向けに提供するアプリケーション。

### ⑪「管理ツール」

Web ブラウザーを使って管理者がオペレーターの接続履歴などを集中管理できる機能。

## 第2条（本サービス）

- 1.本サービスは、お客様が、本ソフトウェアを、インターネット上にある「RemoteOperator 接続サーバー」（以下、「接続サーバー」という）を介して、利用することができるサービスです。本サービスは、評価を目的としてお客様へ提供するものです。
- 2.インターコムはお客様に次のサービスを提供します。

- ①コンソールを提供します。
- ②エージェントを提供します。
- ③お客様が、エージェントを第三者に無料配布することを許

可します。

- ④接続サーバーの使用を提供します。

## 第3条（利用申込の承諾）

- 1.本サービス利用に関する申し込みは、お客様が本規約に同意の上で行うものとします。
- 2.お客様は、インターコムが備えた申込書（以下「申込書」という）に記入して、インターコムが指定する方法で本社に送付して本サービス利用に関する申し込みを行い、それをインターコムが承諾することで、お客様とインターコムの間にご利用契約が締結されます。
- 3.次の各号のいずれかに該当する場合、インターコムは本サービス利用に関する申し込みを承諾しないことがあります。
  - ①申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
  - ②お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で購入しようとしていることが判明したとき。
  - ③お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、もしくはお客様が「反社会的勢力」であるとき。
  - ④その他本サービス利用に関する申し込みを承諾することが不適当と、インターコムが判断したとき。

## 第4条（利用期間）

インターコムは、利用契約締結後、本サービスの利用開始日、利用期間および本サービスを利用するために必要な情報をお客様へ通知します。

## 第5条（ライセンス）

本サービスにおけるライセンスの考え方は次の通りです。

- ①本サービスのライセンス（Helpdeskでは「サポートライセンス」）は同時接続数であり、本ソフトウェアを使って、コンソールが接続サーバーに同時接続できる数とします。複数の利用者が1つのライセンスを共有することができます。1ライセンスに1オペレーター IDが割り当てられますが、Helpdeskは1オペレーター IDを複数の利用者が同時に使用することはできません。Helpdeskは接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できる一定数のエージェントの端末が割り当てられます。
- ②本サービスの「リモートアクセスライセンス」「在宅ライセンス」は、接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できるエージェントの端末の数とします。複数の利用者が1つのライセンスを共有することができます。1ライセンスに1オペレーター IDが割り当てられますが、1オペレーター IDを複数の利用者が同時に使用することはできません。Helpdesk、在宅の契約に限り提供するものとします。

- ③「追加オペレーター ID」とは、接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できる接続者の数とします。お客様が希望する場合には、インターコムが許諾する範囲において、オペレーター ID 数を追加することができます。
- ④「追加端末」とは、Helpdeskにおける接続サーバーへの接続を個別に識別・特定できるエージェントの端末数とします。お客様が希望する場合には、インターコムが許諾する範囲において、端末数を追加することができます。
- ⑤「リモートモニタリング」とは、管理ツールよりオペレーターの利用状況をモニタリングできるオプション機能があります。Enterpriseに限り、1ライセンス付属しており、Helpdesk、在宅では、お客様が希望する場合には、インターコムが許諾する範囲において、有効化することができます。リモートモニタリングライセンスは該当機能を同時使用できる数であり、複数の管理者で1つのライセンスを共有することができます。

#### 第6条（解約）

1. お客様が利用期間終了前に利用契約を解約するときは、FAX、Eメール、または書面をもって、インターコムに解約の申請を行うものとします。
2. インターコムは、お客様が次の各号のいずれかに該当したときは、直ちに利用契約の全部または一部を解約することができるものとします。
  - ① 申込書に虚偽の記載、誤記または記入漏れがあったとき。
  - ② お客様がインターコムの競合他社であるなど、本サービスを調査する目的で利用していることが判明したとき。
  - ③ お客様に「反社会的勢力」との取引などの関係が存在するとき、もしくはお客様が「反社会的勢力」であるとき。

#### 第7条（著作権・知的財産権）

本サービスおよび本サービスに関する資料などの著作権、特許権、商標権、意匠、ノウハウなどの知的財産権およびその他の一切の権利は、インターコムおよびインターコムに権利を許諾した第三者に帰属します。

#### 第8条（使用权）

1. お客様は、評価を目的とし、インターコムが許諾する範囲内において本ソフトウェアを非独占的に使用することができます。
2. お客様は、インターコムの許諾なく、本ソフトウェア（全部または一部）およびその複製物の第三者に対する販売、譲渡、転売、貸与などならびに本サービス利用に関する情報の開示を行わないものとします。

#### 第15条（免責）

インターコムは、お客様および第三者が本サービスの利用により被った損害に対し、一切の責任を負わないものとします。

#### 第16条（準拠法および合意管轄裁判所）

本規約は日本国法に準拠するものとし、本規約に起因する紛争の解決については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第9条（複製の禁止）

お客様は、バックアップのための複製、または本サービスに関する資料などに記載された複製の許可条件を除き、本ソフトウェアを複製しないものとします。

#### 第10条（ユーザーサポート）

インターコムは、本サービスに対して、原則としてユーザーサポートを提供しません。

#### 第11条（製品改善、市場調査）

1. インターコムは、本サービス全体の製品改善、品質向上、市場調査を目的として、お客様の利用に関する統計値を収集データとして使用および公表できるものとします。

なお、疑義を避けるため、インターコムの当該データ使用にあたっては、収集データから特定のお客様、法人または団体などが特定されないようにするものとします。
2. インターコムは、お客様情報を用いて、本サービスの利用に関する各種の案内を行うことができるものとします。

#### 第12条（本サービスの停止および免責）

- インターコムは、本サービスを停止する場合、原則として事前に通知を行いますが、以下の場合、お客様への事前の通知を行うことなく、直ちに、本サービスの提供を停止することができるものとします。インターコムは、本サービスの停止に関して、理由の如何を問わず一切の責任を負わないものとします。
- ① インターコムが、本サービスの緊急を要する保守を行うとき。
  - ② インターコムが、天災・火災・停電などの不可抗力により、本サービスを提供することが困難になったとき。
  - ③ お客様が、申請書に虚偽の事実を記載したとき。
  - ④ お客様が、本サービスを不正目的で利用したとき。
  - ⑤ お客様が、反社会的勢力と関係を有していると判明したとき。
  - ⑥ お客様が、公序良俗に反する用途で利用していると判断したとき。
  - ⑦ インターコムが、上記①から⑥のほか、特に本サービスを直ちに停止する必要があると判断したとき。

#### 第13条（本サービスの廃止）

インターコムは、その都合により、接続サーバーを含む本サービスの提供を廃止することができるものとします。

#### 第14条（利用期間終了時の措置）

お客様は、利用契約終了後に、本ソフトウェアを消去しバックアップを残さないものとします。