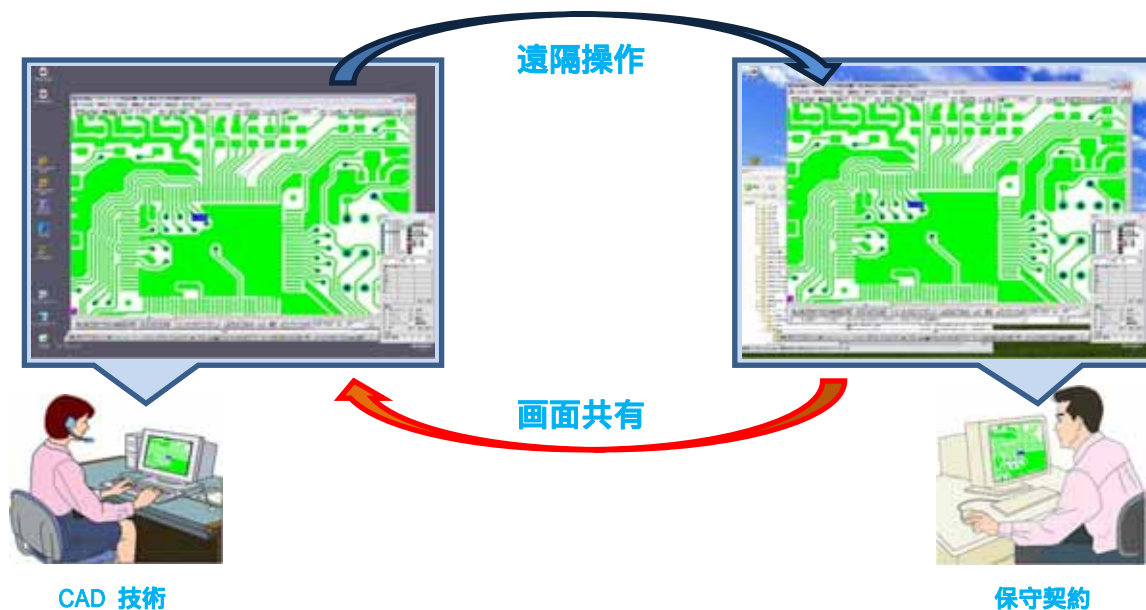


リモートサポートにおまかせ

CADソフトの操作、専用PCのトラブル、設計関連の質問等、電話、メールでは判りにくい事でも弊社技術サポートが遠隔操作(リモートサポート)にて保守契約ユーザー様の問題を解決するシステムです。



リモートサポートとは

当社の CAD 技術サポートが、電話でお客さまからのご質問にお答えしながらトラブルの解決をお手伝いするのがリモートサポートです。Windows XP Vista のリモート アシスタンス機能「画面共有」「遠隔操作」を使ってお客さまとのスムーズなコミュニケーションやサポートをはかります。

【画面共有】	お客さまのパソコンモニターに表示されている内容を当社の CAD 技術サポートのコンピューター画面に表示することで、お客さまと CAD 技術サポートとのコミュニケーションをより円滑とさせていただくことができます。
【遠隔操作】	<p>お客さまに代わり、当社の CAD 技術サポートが遠隔で直接お客さまのパソコンを操作し CAD の操作をいたします。</p> <p>CAD 操作が不慣れなお客さまや、電話をしながらの CAD 操作が面倒なお客さまにはおすすめです。</p> <p>共有している画面上でお客さまから承諾をいただくことで、CAD 技術サポートは代行操作をさせていただくことができますようになります。</p>

リモートサポートのご利用手順

【ご利用条件】	ご利用いただくには、CADPRO の保守契約が必要です。
【ご利用手順】	<p>(1) 事前に接続環境を準備してください。</p> <p>http://www.microsoft.com/japan/windowsxp/pro/business/feature/remote/remoteassist.aspx</p> <p>(2) CADPRO 技術サポートへ電話してください。</p> <p>あとは CAD 技術サポートが案内いたします。</p>

【注意事項】	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に『提供条件』に同意していただく必要があります。 ・お問い合わせの内容によってはリモートサポートをご利用いただけない場合があります。 ・リモートサポートの利用の為に、ファイアウォール機能を停止していただく場合があります。 ・システムメンテナンス等によりサービスを休止する場合があります。
--------	---

リモートサポートのご利用に必要な環境

OS	
Windows XP Home Edition Service Pack 1、2、3	全て日本語版
Windows XP Professional Service Pack 1、2、3	全て日本語版
Windows Vista® Home Basic	全て日本語版
Windows Vista® Home Premium	全て日本語版

ブラウザソフト	
Microsoft Internet Explorer 6 Service Pack 2	全て日本語版
Microsoft Internet Explorer 7 (7.0.6000.16512)	全て日本語版

C P U	
IntelPentium クラス 90MHz 以上	

RAM	
64MB (128MB 以上を推奨)	

空き HDD 容量	
500MB 以上	

インターネット接続環境	
ブロードバンド回線 (ADSL、光ファイバー等) での接続	下り 8Mbps 以上を推奨

提供条件

株式会社シーエディプロダクト (以下「当社」といいます。) が提供するリモートサポート (以下「本サービス」といいます。) をご利用いただく前に、必ず以下の提供条件 (以下「本提供条件」といいます。) をご確認ください。

1	<p>本サービスは、当社のインターネット接続サービス CADPRO NET (以下「CADPRO NET」といいます。) のご契約者様 (以下「お客さま」といいます。) から、CADPRO NET に係るリモートサポート等の設定に関するお問い合わせに対して、Microsoft 社のソフトウェア (以下「Windows Messenger」といいます。) を用いて、当社の専門技術スタッフ (以下「CAD 技術サポート」といいます。) が、お客さまのコンピュータ画面を共有しながら、操作説明を行い、又は遠隔操作により、問題解決等のサポート (以下「本サポート」といいます。) を提供するものです。なお、本サービスの詳細は別に規定するものとします。また、当社が別に定めるサービス提供条件をお客さまが満たしていない場合、お客さまは本サービスの提供を受けられない場合があります。</p>
---	--

2	お客さまは、本サービスの提供を受けるにあたり、本提供条件に同意していただいたうえで、当社が別に定める方法により、本サービスに係る申込みをしていただく必要があります。なお、本サポートの終了後お客さまが再び本サービスの提供を必用とする場合には、再び本サービスに係る申込みをしていただく必要があります。
3	本サービスは、お客さまに生じているトラブルの解決をお約束するものではありません。
4	不測の事態に備えた、お客さまのブラウザ、メール等の設定情報の保存、またお客さまのコンピュータのデータ等のバックアップは、お客さまの責任において行っていただきます。
5	当社はいかなる場合も、本サービスの提供により生ずるお客さまの逸失利益、間接損害、特別な事情から生じた損害（損害発生につき当社が予見し、又予見し得た場合を含みます。）第三者からお客さまに対してなされた損害賠償請求に基づく損害について、当社の故意又は重大な過失がある場合を除き、一切責任を負わないものとします。
6	当社は、本サービスの提供にあたり、CAD 技術サポートがサポートの過程で知り得たお客さまのコンピュータ内の情報について、本サポートの目的のみで使用するものとします。
7	本サービスの提供にあたり、サポート内容の検証を目的として、CAD 技術サポートがサポートの過程で共有したお客さまのコンピュータの画面を録画することがございます。なお、当該録画に同意いただけない場合には、お客さまは本サービスの提供を受けることができません。
8	やむを得ない事由（天災等）や回線の状況、システムメンテナンス等により、本サービスの提供が著しく困難、又は不可能と当社が認めた場合は、電話によるサポートにて対応させていただきます。
9	お客さまは、日本国内においてのみ、本サービスを受けることができます。また、本サービスは日本語のみで提供されます。
10	当社は、お客さまが次のいずれに相当すると判断した場合、事前の通告無く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。
(1)	本サービスの申込み時又は提供時に虚偽の情報を申告した場合
(2)	利用条件に違反した場合
(3)	本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
(4)	その他、当社が不適切と判断する行為を行った場合
11	本サービスの提供に関する紛争は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。