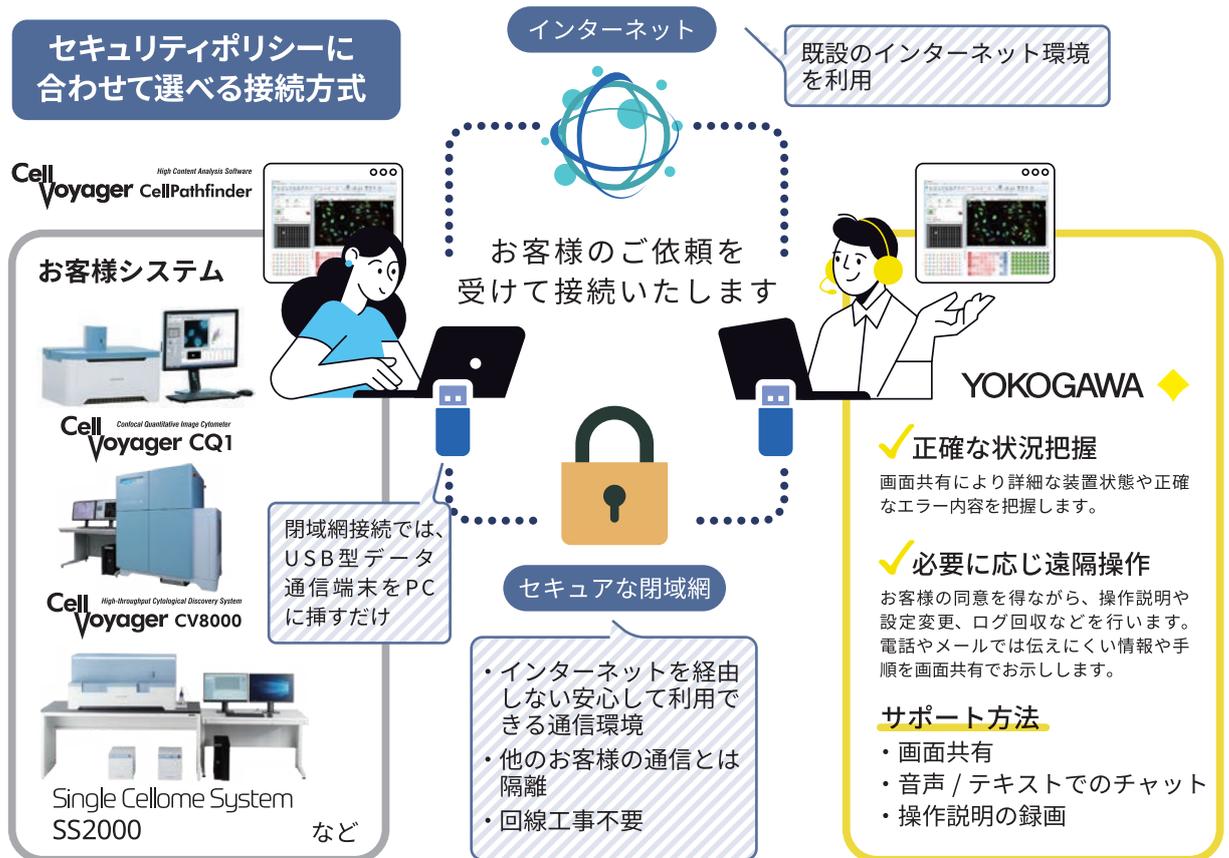


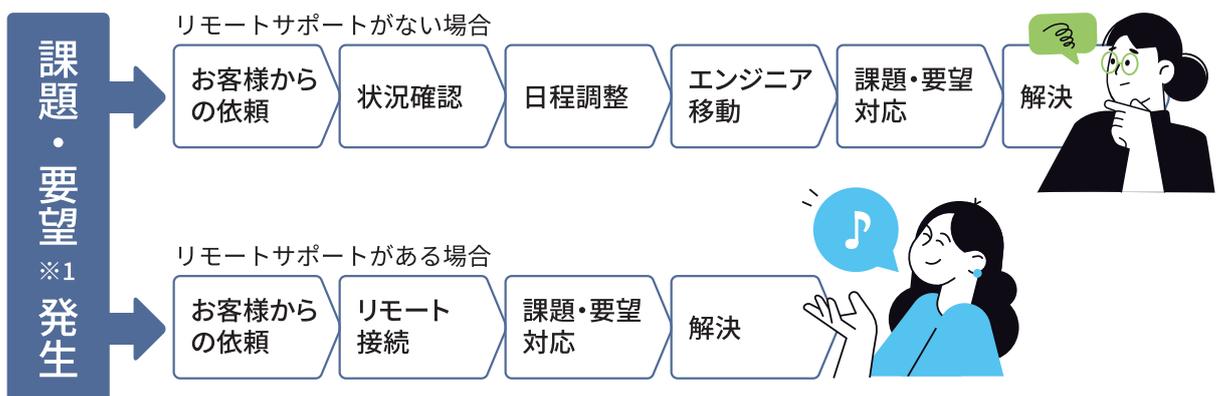
ライフサイエンス製品 リモートサポートサービス

YOKOGAWA のリモートサポート接続

お客様と横河電機のエンジニアを画面共有と音声でお繋ぎします



サポートエンジニアの到着を待たず、迅速に課題対応できます!



※1 撮像・解析サポート / ソフトウェアアップデート / 新規プレート登録 / 不具合時の調査やログ回収など

課題解決にかかるリードタイムを短縮

短時間のサポートも気軽に依頼できます※2

📍 現地訪問スケジュールの調整が不要となります。

📍 課題をまとめて依頼する必要は無く、必要な時には短時間でも利用できます。

※2 保守サービスプランの詳細はお問い合わせください。

リモートサポートサービス（以下「本サービス」とします。）は、本サービス対象製品の各サポートプラン（以下「サポートプラン」とします。）にご加入のお客様を対象に、通信を利用した遠隔操作を通じ、お客様が利用する機器のメンテナンス、および、当社が提供するソフトウェアの操作サポートを行うものです。本サービスの利用をご希望されるお客様には、以下の内容にご承諾いただくと共に、TeamViewer（無償版）の利用環境を整えていただく必要がございます。

1. 使用ツール

- 本サービスでは、セキュアな通信環境を実現するため、インターネットには接続しない閉域網を利用いたします。特にお客様のご希望がある場合には、インターネット接続によるサービスを提供いたします。ただし、インターネット接続に伴うセキュリティ上の問題につきましては、当社では責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。また、お客様が利用する機器を遠隔操作するため、TeamViewer を使用いたします。
- 本サービスのため、当社からデータ通信端末の提供がございますので、お客様で大切に保管して下さい。紛失した場合は、費用を請求させていただきます場合がございます。データ通信端末の解約や廃棄を行う場合は、当社サポート窓口までご連絡下さい。
- TeamViewer（無償版）につきましては、当社よりご提供いたします。お客様には、TeamViewer の「End-User License Agreement」に同意いただく必要がございます。あらかじめご確認ください。 <https://www.teamviewer.com/en/eula/>
- TeamViewer（無償版）は、本サービスの目的のみご使用いただき、本サービス以外の目的では使用しないでください。本サービス以外の目的で TeamViewer をご使用される場合は、お客様ご自身で別途ライセンスをご購入ください。

2. 本サービスの対象となるメンテナンス項目

- お客様は、サポートプランで提供するメンテナンス項目のうち、以下の3つの項目を除いて、本サービスを通じてメンテナンスをお受けいただけます。
 - 定期点検
 - 修理部品保証
 - ハード技術サポート / ハードサポート※一部（ログ回収、レーザー強度・画像確認）のみ本サービスで対応可能

3. 運用方法

- 本サービス提供のため、サポートプラン対象機器に接続しているお客様の PC（以下「端末」とします。）の操作をお願いすることがございます。また、当社エンジニアがお客様の事前のご了解のもと、お客様の端末にアクセス、または操作を行う可能性がございます。お客様は、本サービスによるサポートを依頼される前に、端末内のフォルダおよびファイルに秘密情報が含まれる場合は、当社エンジニアがアクセスできない場所に移動してください。
- 当社はお客様からご依頼をいただいた場合にのみ、メンテナンス、またはサポート中の画面操作の様子を録画いたします。録画についての詳細は録画の項をご確認ください。
- お客様は、いつでもお客様の端末へのアクセス・遠隔操作・録画の中止を要請求することができます。その場合には、当社は直ちに中止いたします。
- お客様の端末にインストールされたウイルス対策ソフトウェアやお客様のルーターなどのネットワーク機器の機能により、お客様の端末と当社エンジニアの遠隔操作端末との間の通信が遮断される場合がありますので、ご容赦ください。

4. 録画

- メンテナンス、またはサポート中の画面操作の録画は、お客様からご依頼をいただいた場合にのみ実施いたします。
- 録画は TeamViewer を通じて表示されるお客様端末の画面、および TeamViewer を介しての音声通話を録画いたします。録画中は、録画範囲に、音声を含むお客様の秘密情報が録画されることのないようご注意ください。録画のご依頼のために秘密保持契約を締結することは出来かねますので、ご容赦ください。
- 録画ファイルは当社遠隔操作端末に保存され、本サービスの目的でのみ使用いたします。
- 保存した録画ファイルは、お客様への送付次第、当社遠隔操作端末からは速やかに消去いたします。送付の際は、録画ファイルの暗号化を実施いたします。

5. お願い

- 本サービスのご依頼前に、お客様の端末にある大切なデータ等は、事前にバックアップをご作成ください。本サービス提供の過程で又はその結果として、お客様のデータが消失又は破損したために発生した損害については、当社は一切責任を負いかねますのでご容赦ください。

横河電機株式会社

〒180-8750 東京都武蔵野市中町 2-9-32

Email : CSU@CSV.yokogawa.co.jp

URL: <https://www.yokogawa.co.jp/solutions/products-and-services/life-science/>



記載内容はお断りなく変更することがありますのでご了承ください。

All Rights Reserved, Copyright ©2020, by Yokogawa Electric Corporation

[Ed: 03/d]