

## 別紙 本サービスの詳細

### 【本サービスの利用方法】

遠隔サポート：

「遠隔サポート」とは、契約者のパソコンに関するお問い合わせにオペレータがお電話でお応えすることおよび、遠隔地にある契約者のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、契約者のパソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービスです。

### <システム動作環境>

OS	パソコン (32ビット版/64ビット版) ・Windows8.1 ・Windows10 ・MacOS 10.11～10.15.x (intelチップ搭載機器に限る) ・Android 5.0～10.x ・iOS 10.0～13.x (iPad OS13.x)
ブラウザ	パソコン Windows ・Internet Explorer 10.0～11.0 ・Microsoft Edge ・Firefox 35以上 ・Safari 7.0以上 ・Chrome40以上
接続回線	ブロードバンド回線
CPU	8.1～10：1GHz以上(32bit)or2GB以上(64bit)
ソケット通信	Winsock1.0以上
ネットワーク環境	LAN、FTTH、ADSL、ワイヤレス対応

### <サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲>

遠隔サポートの主なサポート対象およびサポート範囲は以下の通りです。なお、本別紙により規定するサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題の解決をお約束するサービスではありません。

機器	・サポート対象 パソコン本体、スマートフォン、タブレット、モニタ、キーボード、マウス、ルーター、無線LANアクセスポイント、ネットワーク接続可能なゲーム機器。 ・サポート範囲 インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、マニュアルに記載された基本的操作。
OS (日本語版に限ります。)	・サポート対象 Windows8.1、Windows10、 MacOS10.11～10.15 Android5.0～10.x iOS10.0～13.x

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポート範囲 インストール方法、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。</li> </ul>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポート対象 ブラウザ、メール、メディアプレーヤー、ウイルス対策、文書作成、接続ツール。</li> <li>・サポート範囲 インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。</li> </ul>
接続サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポート対象 FTTH サービス、DSL サービス、データ通信カード、プロバイダサービス、インターネット上の各種サービス。</li> <li>・サポート範囲 インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。</li> </ul>

## 別紙 料金表

<月額ご利用料金>

遠隔サポート：660 円（税抜 600 円）

令和2年10月1日より適用します。