

## RemoteOperator Helpdesk サービス案内

### 【付帯条項】

#### 第1条 (適用)

1. 以下の付帯条項(以下「本付帯条項」といいます。)は、「SaaS・ASPサービス利用約款」(以下「本約款」といいます。)に付帯して適用されるものとします。
2. 本付帯条項と原約款の内容が相違する場合は、本付帯条項が優先するものとします。
3. 前項の場合を除き、原約款の条項が適用されるものとします。
4. 本付帯条項において別段の定めのない限り、用語の定義は原約款の定めに従うものとします。

#### 第2条 (本サービス)

1. 乙は、甲が株式会社インターコム(以下「提供元」といいます。)の製品「RemoteOperator Helpdesk」の利用を申し込むことにより提供されるソフトウェアを、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」といいます。)を介して、利用することができるサービスを提供します。本サービスは、甲が申し込んだライセンス数、追加オペレーター数等の契約内容に基づき提供するものとします。
2. 乙は、甲に追加オペレーター数等の契約内容に基づき提供するものとします。具体的には以下のサービスを提供します
  - ① 「RemoteOperator Helpdesk」のコンソール用ソフトウェア
  - ② 「RemoteOperator Helpdesk」のエージェント用ソフトウェア(甲が第三者に無料配布可能)
  - ③ 接続サーバーの使用
  - ④ ④コンタクトセンターでの電話対応およびメールによるサポート
3. 提供元は、申込書の内容確認後それに従って接続サーバーを準備し、ライセンス数、追加オペレーター数等の事項を記載した通知書及び、コンソール用ソフトウェアを甲へ納品します。納品は申込日から10営業日以降に行われるものとします。エージェント用ソフトウェアは、接続サーバーを通じて提供します。
4. 「ライセンス数」とは、同時接続ライセンス数であり、甲のコンピューターが本ソフトウェアで接続サーバーに同時に接続できる数とします。
5. 「オペレーター数」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をいいます。1ライセンスにつき1オペレーターが割り当てられます。甲が希望する場合には、有料にてオペレーター数を追加することができます。

#### 第3条 (提供元の条件等)

1. 「RemoteOperator Helpdesk」の提供条件については、提供元が定める以下の使用許諾条件および利用条件等によります。甲は、提供元が定める以下の条件に同意のうえ、本サービスを申し込むものとします。提供元が定める以下の条件にかかわらず、契約手続き、利用期間、利用料金および支払いに関する条件については、原約款および本付帯条項が優先されるものとします。

#### 【RemoteOperator Helpdesk利用規約】

<https://icdl.intercom.co.jp/unlimited/pdf/remotepoperator/helpdesk/rule.pdf>

#### 第4条 (サービス料金)

1. 本サービスの利用料金は、申込書に記載のとおり定めるものとします。
2. 甲が本サービスのお申し込み内容を変更する場合は、乙の定める書式にて、申し込むものとします。本サービスの変更は、乙が受理してから、10営業日以降の適用となります。
3. 提供元より利用開始の案内がメールにて通知した時から、甲は本サービスを利用することができます。当該メール通知日をもって利用開始となります。
4. 利用開始の翌日より利用料金が課金されます。

#### 第5条 (契約の解除)

1. 本サービスの最低利用期間は、利用開始日の翌日より6ヶ月間とします。最低利用期間内に解約する場合は、甲は残存期間分の利用料金を支払うものとします。
2. 甲は、利用契約を解除しようとする場合、解除しようとする日の50日前までに乙所定の書式により乙に通知するものとします。
3. 月額利用料は、解約日の属する月まで発生し、1ヶ月未満のご利用の場合にも日割りによる精算は行わないものとします。
4. 解約後はサイトへログインすることができなくなります。甲は必要に応じて、契約が終了する前に、各種のデータをダウンロードするなどしてデータを取得するものとします。

#### 第6条 (ユーザーサポート)

1. 甲は、本サービスに関する問い合わせを乙が指定する窓口に対して、電話またはメールにて行うことが出来ます。問い合わせの際には、契約申し込み時に提供元より納品された通知書に記載の契約番号及び企業IDが必要となります。
2. 本サービスに関わるお問い合わせは、以下の通りとなります。
  - ① 問合せ方法  
乙指定の問合せ窓口より
  - ② 問合せ受付時間  
電話：(受付及び回答)月曜日から金曜日 午前9時から12時、午後1時から5時まで  
メール：(受付)24時間365日 (回答)月曜日から金曜日 午前9時から12時、午後1時から5時まで  
※但し、国民の祝日に関する法律に定める休日および乙所定の休日は除く

#### 第7条 (使用権)

1. 甲は、乙及び提供元が許諾する範囲内において本ソフトウェアを使用することができます。
2. 甲は、乙の許諾なく、本サービス(全部または一部)及びその複製物の第三者に対する販売、転売を行わないものとします。

#### 第8条 (本サービスの停止及び免責)

1. 原約款第26条1項に第7号として次の号を追加するものとします。
  - ⑦ 提供元が特にサービスを停止する必要があると判断した場合