

**【別紙（提供時間）】**

当社は、専用受付番号にて 9:00～20:00（年末年始など特別休暇を除く）の間、本サービスを提供します。

**【別紙（本ソフトの動作環境）】**

オペレーションシステム	<p>最新の動作環境は、 上越ケーブルビジョン公式ホームページでご確認下さい。 <a href="http://www.jcv.co.jp/">http://www.jcv.co.jp/</a></p>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

**〔注意事項〕**

リモートサポートの実施には、「リモートサポートツール」の動作環境を満たし、「リモートサポートツール」がパソコンにインストールされている必要があります。インターネットに接続できていない状態ではリモートサポートができません。なお、モバイル端末（スマートフォン等）向けのリモートサポート実施には、上記の「リモートサポートツール」がインストールされたパソコンにモバイル端末が USB 等で接続された状態（※）である必要があります。

※接続には、モバイル端末専用のドライバのインストールが必要な場合があります。

**【別紙（サポート対象の機器、ソフトウェア及びサービスとサポート範囲）】**

本サービスの主なサポート対象及びサポート範囲は以下のとおりです。なお、本別紙により定める主なサポート対象以外のサポート対象及び詳細は、当社が別に定める規定によります。また、サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

**1. 機器**

**(1) 主なサポート対象**

- ・当社提供機器
- ・パソコン本体、モニター、キーボード、マウス
- ・モバイル端末
- ・ルータ、無線LANポイント、LANカード、ボード、HUB

**(2) サポート内容**

- ・JCV ネット・パソコン・テレビ及び家庭内ネットワーク との接続、初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法等

※スマートフォン及びタブレット端末については、JCV ネットとのWi-Fi 接続設定

## 2. ソフトウェア

### (1) 主なサポート対象

- ・オペレーションシステム (Windows、Mac)
- ・ブラウザ・メーラ
- ・メディアプレーヤ
- ・ウィルス対策ソフトの設定

### (2) サポート内容

- ・インストール、初期設定、個人で使用を想定した基本的な操作方法※
- ※モバイル端末向けのアプリケーションは対象外になります。

## 3. サービス

### (1) 主なサポート対象

- ・当社提携サービス (通信サービス、メールサービス等)
- ・その他インターネット上の各種サービス (WEBメール、映像配信、音楽ダウンロード等)

### (2) サポート内容

- ・JCVネットのサービス概要、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要

## 【別紙(料金表)】

### 1. 月額料金

550円 (税込)

## 【別紙(本ソフトが取得する情報)】

当社は、本契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に定める本ソフトがインストールされた本契約者のコンピュータ端末、通信機器等の情報を取得します。なお、本契約者が承諾しない場合であっても、本サービスの利用には何ら制限はありません。当社は、本契約者から取得した以下の情報については、本規約第 30 条(個人情報の取扱)に従って取り扱います。

1. オペレーションシステムの種類、バージョン
2. クライアント証明書 ID
3. マシン名
4. MAC アドレス
5. ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号
6. ハードディスクドライブの空き容量
7. デフォルトブラウザの種類、バージョン
8. デフォルトメールソフトの種類、バージョン

9. CPU 種類、動作周波数
10. メモリ容量
11. ルータの機種、ログインアカウント及びログインパスワード