

◆◇ K D S S (建設ドットウェブサポートサービス) のご案内 ◇◆

どっと原価3をご契約いただき、ありがとうございます。
ご契約期間中は以下のサポートサービスをご利用いただけます。ぜひご利用ください。

【サポートサービス内容】

1. **フリーダイヤルによる電話サポート&リモートメンテナンスサポートのご提供**

[時間帯：月曜から金曜 9:00~12:00、13:00~17:30 (祝日及び弊社指定の休業日は除く)]

どっと原価3の操作及び運用におけるご質問についてお受けいたします。

- サポート対象外
- ① 業務知識や税務対策上のご質問
 - ② Microsoft Excel や会計ソフトなど他社製品ソフトに関するご質問
 - ③ マイクロソフト社のサポート終了している SQL Server、OS、Office をご使用の場合

■ リモートメンテナンスサポートの対象となる条件

1. お客様よりリモートメンテナンスサポートの許可をいただいた場合。
2. どっと原価3の導入手順や操作方法などについて電話・メール連絡などでは不明な場合。
3. リモートメンテナンスによりお客様のご了承(立会)のもとでデータの変更を行う場合。

■ リモートメンテナンスサポートの対象とならない条件

1. ルータやパソコン環境などによりインターネット接続できないパソコンの場合。
2. お客様よりリモートメンテナンスサービスの許可をいただけない場合。

《リモートメンテナンスサポートにおける、セキュリティと個人情報保護に関して》

- ・本サービスは、セキュリティ対策を行っております。
- ・情報は暗号化されて送られ、個人情報の漏洩などの危険はありません。
- ・本サービスの使用により、サポートスタッフがお客様の個人情報を閲覧する場合がありますが、本サービス以外にその情報を利用することはありません。同様に外部に情報を漏洩することはありません。
- ・本サービスで送られる情報は、「コンピュータ名」と「ローカルIPアドレス」、「ゲートウェイIPアドレス」のみで、個人を特定する情報は含みません。また、本サービスにより拝見する情報は、データが残ることはありません。
- ・本サービスでは、お客様のパソコンに操作案内用マーカを表示するためのデータを送りますが、お客様のパソコンの内部データを書き換えることは一切ありません。

— リモートメンテナンス【遠隔操作】サポートについて —

弊社サポートセンターからお客様のパソコンに接続し遠隔操作を行い迅速かつ、分かりやすいサポートに対応出来ます。(お客様のパソコンの操作をご了承の上、接続となります。)

2. **データ不整合等発生時の対応**

データの不整合含めお問い合わせ時に解決が困難な場合など、クラウド上のお客様のどっと原価3のバックアップデータを使用し建設ドットウェブで調査を行うことがあります。ただし、データの整合を保障するものではありません。

■ 対象となる条件 (下記すべてに該当する場合)

1. 建設ドットウェブでお客様登録された会社名義のデータの場合。
2. 建設ドットウェブでお客様登録された会社の管理下で使用されているパソコンで発生した場合。
3. お客様よりどっと原価3からのバックアップデータの使用許可をいただいた場合。

■ 対象外となる条件 (下記のいずれかに該当する場合)

1. コンピュータウイルスなどの第三者の行為が起因した場合。
2. プログラムを本来の目的以外に使用したことが原因の場合。
3. どっと原価3を使用する正当な権利を有しない者が使用して生じた場合。
4. その他お客様の明らかな過失が起因した場合。

《機密保持と守秘義務に関して》

- ・お客様及び建設ドットウェブは、本契約の履行に関して知り得た相手方の秘密を本契約の有効期間中はもちろんその終了後も第三者に漏洩しないものとします。
- ・お客様の使用するデータ等及びその機械の使用の結果はすべてお客様の所有に属するものであり、建設ドットウェブはかかるデータ等及び結果をお客様以外の第三者に開示、公表せず機密に保持するものとします。
- ・お預かりしたデータは当該サポート終了とともに直ちに残存するデータ等を適当と判断する方法で消去いたします。

3. **最新版プログラムの提供**

最新版プログラムのクラウド上への入れ替え作業はメンテナンス時間に行います。これによりどっと原価3クライアントを起動すると最新版プログラムのセットアップが実行されます。起動時は管理者として実行してください。また、バージョンアップや法改正に伴うプログラム変更も同時に行われます。詳細の内容はポータルサイトの最新情報よりご確認いただけます。メンテナンス時間は事前にお知らせいたします。

以上

2023年4月18日



—ゆとりある企業づくりをサポートする—
株式会社**建設ドットウェブ**