

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。

1・機器

① 主なサポート対象

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

② サポート内容

- ・ 東京ベイネットワークのインターネット接続サービス・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、当社の提供するインターネットへの Wi-Fi 接続設定

2・ソフトウェア

① 主なサポート対象

- ・ オペレーティングシステム (Windows、Mac)
- ・ ブラウザ・メーカー
- ・ メディアプレーヤ
- ・ ウイ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

- ・ 当社の提携サービス（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

- ・ 東京ベイネットワークのインターネット接続サービス内容、申込み、契約方法、利用方法概要、活用方法概要
- ・ 電話サポートと本ソフトウェアを利用したサポート

また、サポート対象及びサポート範囲内で会っても対応できない場合があります。

- ① 本サービスの利用要請が本契約者自身によるものでない場合。
- ② 本サービス契約者のパソコン等が使用不可能な場合。
- ③ 本ソフトウェアがサービス提供を受ける本サービスの契約者のパソコンにインストールできない場合。
- ④ 本サービスの契約者が東京ベイネットワークの発行する電子証明書を受領を承諾いただけない場合。
- ⑤ 本サービスの契約者がオペレーターの遠隔操作を承諾いただけない場合。
- ⑥ 本サービスの契約者のルーター、セキュリティソフト等が本ソフトウェアの通信を遮断する場合。
- ⑦ 本サービスの契約者がオペレーターの指示に基づき操作を実施していただけない場合。