

KDDIまとめてオフィス株式会社

まとめてオフィス PC サポート 利用規約

第1章 総則

第1条(本規約の目的)

KDDIまとめてオフィス株式会社(以下「当社」といいます。)は、このまとめて PC サポート利用規約(以下「本規約」といいます。)を定め、これによりまとめてオフィス PC サポート(以下「本サービス」といいます。)を提供します。

第2条(本規約の変更)

当社は、本規約(別紙を含みます。)を、本契約者の承諾を得ることなく変更することがあります。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の規約によります。

第3条(用語の定義)

本規約(別紙を含みます。)においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
本契約者	当社と本契約を締結している者
ID	本サービスの利用のために本契約者が固有に持つ文字列
パスワード等	IDに対応して本契約者が固有に設定する暗号
本ソフト	本契約者の利用するパーソナルコンピューター等(以下「パソコン」といいます)にインストールし、本契約者の承諾に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作することを可能とする機能を有したソフトウェア。本ソフトの動作環境は、別紙X(本ソフトの動作環境)に定めるところによります
ドライバソフトウェア	パソコン内部に装着された装置や、外部に接続した機器を制御・操作するためのソフトウェア
G Suite	Google 社が提供する Web アプリケーションサービス
Office365	MicroSoft 社のビジネス向けクラウド型グループウェアサービス
KDDI Knowledge Suite	社内情報共有の仕組みとスケジュール管理などを提供するグループウェアをはじめ、営業支援(SFA)や顧客管理(CRM)、名刺管理や文書管理を組み合わせ、業務効率化を図り、生産性の向上をご支援する統合ビジネスアプリケーション
リモートサポート	本ソフトがあらかじめインストールされた本契約者の

	パソコンもしくはタブレット PC を、本契約者の要請に基づき当社オペレータがそのパソコンを遠隔操作して課題解決等を行うサービス
オンサイトサポート:新規 PC セットアップサービス	本契約者からの要請に基づき、当社訪問技術者が行う、別紙 X(新規 PC セットアップサービス内容)に定める PC セットアップサービス
オンサイトサポート:PC 移行サービス	本契約者からの要請に基づき、当社訪問技術者が行う、別紙 X(PC 移行サービス内容)に定める PC 移行サービス
オンサイトサポート:障害切り分けサービス	本契約者からの要請に基づき、当社訪問技術者が行う、別紙 X(障害切り分けサービス内容)に定めるサービス
本サービス取扱所	本サービスに関する業務を行う当社の事務所

第 2 章 本サービスの提供

第 4 条(本サービスの提供範囲)

- 1 本サービスは、別紙X(利用可能時間)に定める利用可能時間において利用できます。
- 2 本サービスは、当社の提供する機器、サービス(別紙X(サポート対象及びサポート内容)に定めるもの)に限ります。)に関する問合せに、当社の可能な範囲で対応するものとします。

第 5 条(本サービスの提供条件)

当社は、以下の各項に定める条件をすべて満たす場合にのみ、本サービスを提供します。

- 1 リモートサポートの場合、当社及びインターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
- 2 当社が本サービスを提供する時点で、設定作業等に必要なID及びパスワード等の設定情報並びにドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。
- 3 本サービスの対象機器等及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販又は配布されたものであり、かつそのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。
- 4 当社が本サービスを提供する時点で、本契約者が、その本サービス対象の機器等の正規のライセンス及びプロダクトIDを保有していること。
- 5 当社が本サービスを提供するのに必要な当社又は他の事業者が提供するドライバソフトウェア又はアプリケーションソフトウェア等のソフトウェアライセンスに同意し、本サービスの対象機器等へのインストールを承諾すること。

第 6 条(提供区域)

本サービスのリモートサポートの提供区域は、日本国内のインターネット通信が利用可能な区域において提供します。

また、オンサイトサポートは別紙 X(オンサイトサポート提供区域)において提供します。
ただし、オンサイトサポート提供区域であってもサービスを提供できない場合があります。

第3章 契約

第7条(契約の単位)

- 1 当社は、一企業コードにつき、一の本契約を締結するものとします。

第8条(契約申込みの方法)

本サービスの申込みをするときは、本規約の内容を承諾した上で、次に掲げる事項を当社所定の手続きに従って契約事務を行う本サービス取扱所に申し出ていただくものとします。

- 1 契約者名義
- 2 契約者代表者名
- 3 契約者所在地
- 4 連絡先電話番号
- 5 本サービス提供対象のタブレットPCもしくはタブレット端末台数
- 6 問合せ担当者名とその連絡先メールアドレス
- 7 その他申込みの内容を特定するための事項

第9条(契約申込みの承諾)

- 1 当社は、契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って審査し承諾します。ただし、当社は、当社の業務の遂行上支障があるときは、その順序を変更することがあります。
- 2 当社は、第1項の規定にかかわらず、次の場合には、契約の申込みを承諾しないことがあります。
 - I 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
 - II 本契約者が本サービスの料金その他の債務の支払を現に怠り、又は怠るおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
 - III 申込みの際に虚偽の事項を申告したとき。
 - IV その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

第10条(本サービスの利用開始日)

当社は、前条の規定に基づき当社が承諾した日を本サービスの利用開始日(以下「利用開始日」といいます。)とし、利用開始日から本サービスを提供します。

第11条(契約内容の変更)

- 1 本契約者は、第8条の規定による契約内容の変更を請求することができます。
- 2 前項の請求の方法及びその承諾については、第9条(契約申込みの承諾)の規定に準じて取り扱います。

第 12 条(権利譲渡の禁止)

本サービスを受ける権利は、譲渡することができません。

第 13 条(本契約者の地位の承継)

- 1 相続又は法人の合併もしくは分割により本契約者の地位の承継があったときは、相続人又は合併後存続する法人、合併もしくは分割により設立された法人もしくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて本サービス取扱所に届け出ていただくものとします。
- 2 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社に対する代表者と定め、これを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
- 3 当社は、前項の規定による代表者の届出があるまでの間、その地位を承継した者のうちの1人を代表者として取り扱います。
- 4 前3項の規定にかかわらず、本契約者の地位の承継において第1項の届出がないときは、当社は、その本サービスに係る地位の承継の届出をもって、本契約者の地位の承継があったものとみなします。

第 14 条(本契約者の氏名等の変更の届出)

- 1 本契約者は、その商号、氏名、所在地、拠点の追加・移転又は請求書の送付先に変更があったときは、そのことを速やかに本サービス取扱所に届け出ていただきます。
- 2 前項の規定による変更があったにもかかわらず本サービス取扱所に届出がないときは、当社に届出を受けている商号、氏名、所在地又は請求書の送付先への郵送等の通知をもって、当社からの通知を行ったものとみなします。
- 3 第1項の規定による届出があったときは、当社は、その届出があった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。

第 4 章 禁止行為

第 15 条(営業活動の禁止)

本契約者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

第 16 条(著作権等)

- 1 本サービスにおいて当社が本契約者に提供する一切の物品(本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みます。)に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権は、当社及び本製品を製作する上で必要となるソフトウェアの使用を当社に対して許可する者に帰属するものとします。
- 2 本契約者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱っていただきます。
 - I 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
 - II 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆ア

センプルを行わないこと。

Ⅲ 営利目的有無を問わず、第三者に貸与・譲渡・担保設定等しないこと。

第5章 利用中止等

第17条(利用中止)

- 1 当社は、次の場合には、本サービスの利用を中止することがあります。
 - Ⅰ 当社の電気通信設備及び委託会社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
 - Ⅱ 自然災害、テロ行為、その他の非常事態が発生したとき。
 - Ⅲ 当社が設置する電気通信設備又は本ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - Ⅳ その他当社が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用を中止するときは、当社が指定するホームページ等により、その旨周知を行います。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第18条(利用停止)

- 1 当社は、本契約者が次のいずれかに該当するときは、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの利用を停止することがあります。
 - Ⅰ 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - Ⅱ 本契約者が当社と契約を締結している又は締結していた他のサービス等に係る料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
 - Ⅲ 当社の名誉もしくは信用を毀損したとき。
 - Ⅳ 第15条(営業活動の禁止)、第16条(著作権等)及び第31条(利用に係る本契約者の義務)の規定に違反したとき。
 - Ⅴ 本契約者が過度に頻繁にお問合せを実施し又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと、当社が判断したとき。
 - Ⅵ 本規約に反する行為であって、本サービス又は他のサービス等に関する当社の業務の遂行又は当社の電気通信設備に支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。
 - Ⅶ 当社に損害を与えたとき。
- 2 当社は、前項の規定により本サービスの利用停止をするときは、当社からあらかじめその理由、利用停止をする日及び期間を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第19条(本サービス提供の終了)

- 1 当社は、本サービスを継続的かつ安定的に提供することが著しく困難な場合は、本サービスの提供を終了することがあります。
- 2 前項の規定により、当社が本サービスの提供を終了し、本サービスの提供の終了に伴いそ

の本契約を解除する場合は、当社が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。また、あらかじめその理由、本サービスの提供を終了する日を本契約者に通知します。ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第 20 条(本契約者が行う契約解除)

本契約者は、本契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ本サービス取扱所に当社所定の方法により通知していただきます。

第 21 条(当社が行う契約解除)

当社は、次のいずれかに該当する場合は、あらかじめ本契約者に通知した後、本契約を解除することがあります。

- 1 第 18 条(利用停止)の規定により本サービスの利用を停止された本契約者が、なおその事実を解消しないとき。ただし、当社は、第 18 条(利用停止)第 1 項のいずれかに該当する場合に、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと判断したときは、本サービスの利用停止をしないで本契約を解除できるものとします。
- 2 第 19 条(本サービス提供の終了)第 1 項に定めるとき。
- 3 本契約者に次に定める事由のいずれかが発生したとき。
 - I 支払停止状態に陥った場合、その他財産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由がある場合。
 - II 手形交換所の取引停止処分を受けた場合。
 - III 差押、仮差押、仮処分、競売、租税滞納処分の申立を受けた場合。
 - IV 破産、民事再生手続開始、会社更生手続開始、会社整理開始もしくは特別清算開始の申立を受け、又は自ら申立をした場合。
 - V 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなったときから 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者に該当することが判明したとき。
 - VI 自ら又は第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為、風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為その他これらに準ずる行為を行ったとき。

第 6 章 料金

第 22 条(料金)

当社が提供する本サービスの料金は、別紙X(料金表)に定めるところによります。

第 23 条(利用料金の支払義務)

- 1 本契約者は、別紙X(料金表)に定める月額利用料金(以下「利用料等」といいます。以下この条において同じとします。)の支払を要します。なお、利用料等は、利用開始日の属する月の翌月の初日から発生するものとします。

- 2 本契約が月の途中で終了した場合であっても、利用料等は日割りしないものとします。
- 3 本サービスの最低利用期間は3ヶ月とします。最低利用期間内に本契約者より契約の解除があった場合は、本契約者は残月数分の利用料金の支払いを要します。
- 4 利用停止等により本サービスの利用ができない状態が生じたときの利用料等の支払は、次によります。
 - I 利用の一時休止をしたときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払は要しません。
 - II 利用停止があったときは、本契約者は、その期間中の利用料等の支払を要します。
- 5 当社は、本規約等で別段の規定がある場合を除き、受領した請求金額について返金しないものとします。
- 6 本契約者は、本規約に基づいて訪問サポートの提供を受けたときは、設定作業等について、その成否を問わず、該当する料金の支払いを要します。この場合において、当社は、本契約者が当社所定の書面(電子媒体のものを含みます。)に押印又は署名する(電气的操作による確認作業を含みます。)ことにより訪問サポートの提供の完了を確認するものとします。

第 24 条(割増金)

本契約者は、料金の支払を不法に免れた場合は、その免れた額その他、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

第 25 条(延滞利息)

本契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなおお支払がない場合には、支払期日の翌日から支払の日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払があった場合は、この限りではありません。

第 26 条(端数処理)

当社は、料金その他の計算において、その計算結果に 1 円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

第 27 条(料金等の支払)

- 1 本契約者は、料金について、当社が定める期日までに、当社が指定する本サービス取扱所又は金融機関等において支払っていただきます。
- 2 本契約者は、料金について支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。
- 3 第 23 条(利用料金の支払義務)の規定その他本規約の規定により別紙X(料金表)に定める料金の支払を要するものとされている額は、この料金表に定める額に消費税相当額を加算した額とします。

第 28 条(料金の一括後払)

当社は、当社に特別の事情がある場合は、2 月以上の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

第 7 章 損害賠償

第 29 条(免責事項)

- 1 対象製品が故障した際には、対象製品の保障規定に従いハードウェアのみについて保証いたします。
対象製品に設定された設定情報については当社の故意または重過失の場合を除き保障の対象となりません。
- 2 対象製品に既に格納されているお客様のデータが損壊した場合、それが如何なる理由によるもののものであっても、当社の故意または重過失の場合を除き、当社は一切責任を負いません。
- 3 当社は、本契約者からのお問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。
- 4 当社は、本サービスの提供をもって、本契約者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。
- 5 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して本契約者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
- 6 当社は、オペレータおよび訪問技術者の説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスについて保証するものではありません。
- 7 当社は、オペレータおよび訪問技術者の説明に基づいて本契約者が実施した作業、本サービスの実施に伴い生じる本契約者に支払義務が発生する通信料金等の債務、並びに本契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 8 本契約者が本サービスの利用により第三者(他の契約者を含みます。)に対し損害を与えた場合、本契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。
- 9 当社は、第 17 条(利用中止)、第 18 条(利用停止)、第 19 条(本サービス提供の終了)の規定により本サービスの利用中止、利用停止、利用の制限並びに本サービス提供の終了に伴い生じる本契約者の被害について、一切の責任を負いません。
- 10 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。(サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行

為をいいます。)

- 11 当社は、業務の遂行上やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することがあります。この場合、当社は、あらかじめそのことを本契約者に通知します。
- 12 当社は、オペレータの説明に基づいて契約者が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じる契約者の被害について、当社の故意又は重過失がある場合を除き、責任は負いません。
- 13 サービス対象の機器設置場所に変更があった場合、本サービスが提供できない場合があります。

第8章 個人情報の取扱

第30条(個人情報の取扱)

- 1 本契約者は、本サービスの提供に不可欠な個人情報について当社の契約事業者から請求があったときは、当社がその本契約者の氏名及び住所等を、その事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
- 2 本契約者は、当社が、本サービスの提供のため、本サービスの提供の過程において本契約者の個人情報を知り得てしまう場合があることについて、同意していただきます。
- 3 当社は、前項の規定により本契約者から知り得た個人情報及び別紙X(本ソフトが取得する情報)に定める個人情報については、当社が別に定める「プライバシーポリシー」に基づき取り扱うものとします。

第9章 雑則

第31条(利用に係る本契約者の義務)

- 1 本契約者は、本サービスの利用を要請するにあたり、次の各号に定める条件を満たしていただきます。ただし、本契約者が次の条件を満たしている場合であっても、本契約者のご利用状況によっては本サービスが提供できない場合があります。
 - I 本サービス提供対象の PC もしくはタブレット PC に対しての本サービスの利用の要請であること。
 - II リモートサポートの提供を受ける本契約者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
 - III サポートサービスの提供を受ける本契約者のパソコンに予め本ソフトがインストールされていること。
 - IV 本契約者は当社が発行する電子証明書の受領を承諾し、オペレータの遠隔操作を承諾すること。
 - V 本契約者のルータ、セキュリティソフト等がオペレータと、本ソフトがインストールされた本サービスの提供を受ける本契約者のパソコンの間の通信を遮断しないこと。
 - VI 本契約者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。
- 2 前項の規定の他、本契約者は次のことを守っていただきます。
 - I 当社又は第三者の財産権(知的財産権を含みます。)、プライバシー、名誉、その他の権利を侵害しないこと。

- II 本サービスを違法な目的で利用しないこと。
 - III 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者の情報を改ざん、消去する行為をしないこと。
 - IV 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと。
 - V 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと。
 - VI 当社の設備に無権限でアクセスし、又はその利用もしくは運営に支障を与える行為をしないこと。
 - VII 本人の同意を得ることなく、又は詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為をしないこと。
 - VIII 本サービス及びその他当社の事業の運営に支障をきたすおそれのある行為をしないこと。
 - IX 法令、本規約もしくは公序良俗に反する行為、当社もしくは第三者の信用を毀損する行為、又は当社もしくは第三者に不利益を与える行為をしないこと。
 - X 本サービスの専用受付番号の適正な管理に努めること。
 - X I その他前各号に該当する恐れのある行為又はこれに類する行為を行わないこと。
- 3 本契約者は、前項の規定に違反して当社の設備等をき損したときには、当社が指定する期日までにその修繕その他の工事等に必要な費用を支払っていただきます。

第 32 条(設備等の準備)

本契約者は、自己の責任において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器等、その他の設備を保持し管理するものとします。

第 33 条(法令に定める事項)

本サービスの提供又は利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところによります。

第 34 条(準拠法)

本規約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第 35 条(紛争の解決)

- 1 本規約の条項又は本規約に定めのない事項について紛議等が生じた場合、双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします。
- 2 本契約者及び当社は、本規約の条項又は本規約に定めのない事項について訴訟の必要が生じたときは、東京地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とするものとします。

附則(実施期日)

- 1 本規約は、平成 30 年 11 月 1 日から実施します。

【別紙X（提供時間）】

(1)リモートサポート

専用受付番号にて 9:00～21:00(年中無休)の間、本サービスを提供します。

(2)オンサイトサポート

事前連絡で指定された日時に本サービスを提供します。

基本的なサービス提供時間:年末年始および土、日、祝日を除く 9:00～18:00

【別紙X(本ソフトの動作環境)】**Windows**

パソコン	OS	Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional SP1 以降 Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home / Windows 10 Pro / Windows 10 Education /Windows 10 Enterprise ※7、8.1、10、32bit 版と 64bit 版、かつ日本語版 Windows OS に対応
	CPU	7/8.1、10:1GHz 以上
	メモリ	7/:512MB 以上 8.1、10:1GB 以上 (32bit)、2GB 以上 (64bit)
	ビデオ	800x600x16bit 以上
	HDD	100MB 以上の HDD 空き容量
	LAN	100BASE-TX 全二重以上
	ブラウザ	Windows® Internet Explorer® 7 / Windows® Internet Explorer® 8 Windows® Internet Explorer® 9 / Windows® Internet Explorer® 10 Windows® Internet Explorer® 11
通信環境	回線	ブロードバンドでインターネットに接続されており HTTP,HTTPS の通過が可能なこと Javascript/ActiveX が動作することを推奨 ※プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります
	通信速度	10Mbps以上

Mac

パソコン	OS	Mac OS X 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10, 10.11, mac OS Sierra 10.12 mac OS High Sierra 10.13 mac OS Mojave 10.14
	ハードウェア	Intel 製 CPU 搭載ハードウェアのみ OS のシステム条件を満たすもの
	HDD	100MB 以上の HDD 空き容量

	LAN	100BASE-TX 全二重以上
通信環境	回線	ブロードバンドでインターネットに接続されていること ※プロキシ環境には非対応
	通信速度	10Mbps以上

【別紙X(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)リモートサポート

サービス名	サービス内容	
PC サポート 管理責任者	以下のサポートを管理責任者に行ないます。	
	インターネット接続支援	パソコンをインターネットに接続するためのルータの設定・変更支援を行います。
	LAN 環境接続支援	パソコンをLAN 環境に接続するための設定・変更の支援を行います。
	プリンター接続支援	プリンターの設定・変更の支援を行います。 (無線 LAN プリンターの設定・変更支援を含みます)
	各種ソフトウェア導入・設定支援	各種ソフトウェア(ウイルス対策ソフト含む)の設定・変更支援
	Eメール送受信支援	各種メールソフトの設定・変更の支援を行います。 当社提携サービス(通信サービス、ホスティングサービス、メールサービス)への移行に関わる基本操作の支援を行います。
	Wi-Fi 接続支援	Wi-Fi 接続の設定支援を行います。
	障害対応支援	障害切り分け・対応の支援を行います。 (障害内容により、お客様の承認を頂きオンサイトサポートの依頼を行います。)
	ネットワーク構成確認支援	ネットワークの構成、端末状況の確認支援を行います。
PC サポート エンドユーザー	以下のサポートをエンドユーザーに行ないます。	
	インターネット接続支援	パソコンをインターネットに接続するためのルータの設定・変更支援を行います。
	LAN 環境接続支援	パソコンをLAN 環境に接続するための設定・変更の支援を行います。
	プリンター接続支援	プリンターの設定・変更の支援を行います。 (無線 LAN プリンターの設定・変更支援を含みます)
	各種ソフトウェア導入・設定支援	各種ソフトウェア(ウイルス対策ソフト含む)の設定・変更支援
	Eメール送受信支援	各種メールソフトの設定・変更の支援を行います。 当社提携サービス(通信サービス、ホスティングサービス、メールサービス)への移行に関わる基本操作の支援を行います。

	Wi-Fi 接続支援	Wi-Fi 接続の設定支援を行います。
	障害対応支援	障害切り分け・対応の支援を行います。 (障害内容により、お客様の承認を頂きオンサイトサポートの依頼を行います。)
	ネットワーク構成確認支援	ネットワークの構成、端末状況の確認支援を行います。
アプリケーション サポート	以下の何れかのアプリケーションのサポートをエンドユーザーに行います。 G Suite 支援、Office365 支援で 100ID 以上をご利用のお客様については、事前にヒアリングシートでお客様のご利用状況を把握することで、より円滑なサポートを提供します。	
	G Suite 支援	アカウント作成支援 G Suite のアカウント作成支援を行います。
		アカウント設定支援 Gmail、Google カレンダーの設定支援を行います。
		基本設定・変更・操作支援サービス G Suite の基本設定・変更支援および基本操作ガイドを行います。 <ul style="list-style-type: none"> •Google+ •Gmail •Google カレンダー •Google ドライブ •Google ドキュメント •Google サイト •Google グループ •Google 管理
	Office 365 支援	アカウント作成支援 Office 365 のアカウント作成支援を行います。
		アカウント設定支援 Outlook、予定表の設定支援を行います。
基本設定・変更・操作支援サービス Office 365 の基本設定・変更支援および基本操作ガイドを行います。 <ul style="list-style-type: none"> •メール •ドキュメント •One Drive •予定表 •Share Point Online •Skype for Business 		

		・管理
	KDDI Knowledge Suite 支援	アカウント作成支援 Knowledge Suite のアカウント作成支援を行います。
		アカウント設定支援 メール、スケジュールの設定支援を行います。
		基本設定・変更・操作支援サービス Knowledge Suite の基本設定・変更支援および基本操作ガイドを行います。
		・グループウェア －スケジュール －トピック －アドレス帳 －電話メモ など・ ・SFA

(2)オンサイトサポート

サービス名	サービス内容
新規PCセットアップサービス	<p>・インターネット(有線)・メールの設定(1 アカウント)、ファイル・プリンタ共有設定(1 台のみ:追加の場合はオプションサービスとなります)を行います。</p> <p>注1) 事前にお客様によるパソコンの開梱・設置・起動動作確認を行って頂きます。</p>
PC移行サービス	<p>インターネット(有線)・メールの設定(1 アカウント)、ファイル・プリンタ共有設定(1 台のみ:追加の場合はオプションサービスとなります)を行います。</p> <p>・古いパソコンから新しいパソコンへデータを移動します。</p> <p>データ移行は、デスクトップ・マイドキュメント・お気に入り・メールのアドレス帳、メールデータとなります。(10GB まで)</p> <p>注1) 10GB を超える場合はオプションサービスとなります。</p> <p>注2) 音楽・映像などで著作権保護されているデータ、会計・金融・税務・医療、CAD などの業務用アプリケーションソフトのデータは対象外とさせていただきます。</p> <p>注3) 移行データを保証するものではありません。お客様にて事前にデータのバックアップを取っていただきますようお願い致します。</p> <p>注4) メールデータ移行は新旧同じメーラでの移行となります。</p> <p>注5) Windows Live メール/Microsoft Office Outlook が作業対象です。これ以外の電子メールソフトの設定をご希望の場合は、当社にご相談ください。</p>

長崎県	※離島除く本土全域 OK									
大分県	※全域 OK									
熊本県	天草市	天草郡	球磨郡	阿蘇郡	阿蘇市	上益城郡	下益城郡	その他離島		
宮崎県	全域不可									
鹿児島県	鹿児島市・始良市以外不可									
沖縄県	全域不可									

【別紙X(本ソフトが取得する情報)】

当社は、本契約者の承諾を得て、当社が本サービスのリモートサポート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

【別紙 X (料金表)】

価格はすべて税抜です。別途、消費税がかかります。

1. PCサポート (リモートサポート)

PC の台数	1～20	21～30	31～50	51～70	71～100	101～250	251～500
月額料金 (円)	2,980	3,980	12,980	22,980	29,980	69,980	149,980

2. アプリケーションサポート (リモートサポート)

ID 数	1～20	21～30	31～50	51～70	71～100	101～250	251～500
月額料金 (円)	1,780	6,980	9,980	15,980	19,980	49,980	99,980

3. 新規PCセットアップサービス (オンサイトサポート)

1回の訪問における1台あたりの料金

1台目：12,000円

2台目以降：7,500円

注) 21台以上は個別見積りで対応します。

4. PC移行サービス (オンサイトサポート)

1回の訪問における1台あたりの料金

1台目：20,000円

2台目以降：15,000円

注) 21台以上は個別見積りで対応します。

5. 上記3.および4.のオプションメニュー

項目	内容	料金(円)
無線機能設定	機器1台につき1無線機器の接続・設定を行います。	2,500
周辺機器設定	プリンタ、IP電話、ルータ、スキャナなどの周辺機器1台を設定します	2,500
ウイルス対策ソフト入れ替え	プレインストールのウイルス対策ソフトをアンインストールし、お客様ご所有のウイルス対策ソフトの導入とパターンファイルの更新を実施します。	2,500
追加データ移行 (10GB単位)	オンサイトサポート(基本)のデータ移行の追加	5,000
古いPCのデータ消去	データ消去ソフトを使ってデータの消去を行います。	6,500

注) PC1台あたりの料金です。

6. 障害切り分けサービス (オンサイトサポート)

(1)月額メニュー

PC の台数	1～20	21～30	31～50	51～70	71～100	101～250	251～500
月額料金 (円)	6,980	15,980	25,980	39,980	49,980	119,980	249,980

注) 上記 1. の月額オプションサービスです。

注) 一次切り分け含め、2 時間以内の作業について対応します。2 時間を越える場合、別途作業費 (6,500 円/時間) が発生します。

(2) スポットメニュー

一回あたり : 15,000 円

注) 一次切り分け含め、2 時間以内の作業について対応します。2 時間を越える場合、別途作業費 (6,500 円/時間) が発生します。