

## まるごとビジネスサポート契約条件書(2021 年 10 月 12 日現在)

株式会社 NTT ドコモ(以下「当社」といいます)は、まるごとビジネスサポート契約条件書(以下「本条件書」といいます)に基づき、本条件書に定めるサポート業務(以下「本業務」といい、詳細は第 3 条で定めます)を法人のお客様に対して実施いたします。

### 第 1 章 総則

#### 第 1 条 用語の定義

本条件書で使用する用語の定義については、次の各号に定めるとおりとします。

##### (1) 本契約

本条件書に基づいて当社とお客様との間で締結される、本業務の提供に係る契約をいいます。

##### (2) FOMA/Xi/5G サービス

当社が、FOMA サービス契約約款、Xi サービス契約約款又は 5G サービス契約約款に基づいて提供する電気通信サービスをいいます。

##### (3) FOMA/Xi/5G 回線契約

当社より FOMA/Xi/5G サービスの提供を受けるために、FOMA サービス契約約款、Xi サービス契約約款又は 5G サービス契約約款に基づき、当社とお客様との間で締結される回線契約をいいます。

##### (4) ビジネス d アカウント

当社が法人を対象に発行する ID 及びパスワードをいいます。

##### (5) ビジネス d アカウント規約

ビジネス d アカウントの利用、提供条件等を定めた文書等をいいます。

##### (6) ビジネス d アカウント契約

ビジネス d アカウント規約に基づき当社とお客様の間で成立した、ビジネス d アカウントの利用、提供条件等に関する契約をいいます。

##### (7) 本契約者

ビジネス d アカウントを保有している法人のお客様、又はビジネス d アカウント契約が締結可能となれば速やかに締結することにご承諾いただいた法人のお客様で、かつ当社との間で本契約を締結した法人のお客様をいいます。

##### (8) 当社オペレータ

当社が、第 3 条に定める本契約における各業務、役務を提供する際に、本契約者に対し、電話にて対応させていただくオペレータをいいます。

##### (9) 訪問スタッフ

本業務を実施し、また本契約者のご登録住所((16)で定義します)又はご申告住所((17)で定義します)に訪問する当社又は当社の業務委託先の従業員をいいます。

(10) 本ソフトウェア

第 3 条に定めるリモートサポート業務を実現するためオペレータの PC とお客様の各種の機器を接続し、お客様のデバイスと画面共有・遠隔操作ができるツールをいいます。

(11) リモートサポートアプリ

リモートサポート業務の提供において、当社オペレータが対象スマホ等((12)で定義します)を遠隔で操作するために必要となるアプリケーションソフトウェアであって、当社が別途指定するものをいいます。

(12) 対象スマホ等

本業務のうち、リモートサポートアプリを利用できる端末として、当社が別途指定するスマートフォン、タブレット、iPhone、iPad 等の機器をいいます。

(13) 対象機器

パソコン、パソコン周辺機器、テレビ、ルーター等、インターネットに接続して通信を行うことができる機器のうち、当社が別途指定する機器をいいます。

(14) まるごとビジネスサポートセンター

本業務における電話受付による窓口をいいます。

(15) 接続番号

リモートサポート機能及びリモートサポートアプリを利用したサポートを実施するにあたり、本ソフトウェアより払い出される番号をいいます。

(16) ご登録住所

本業務における訪問スタッフによる訪問場所として、本契約者にご指定いただく住所をいいます。ご登録住所は、原則、お客様からお申込時にご申告いただいた契約者住所とします。

(17) ご申告住所

本業務における訪問スタッフによる訪問場所としてご登録住所以外に本契約者が指定した場所であって、かつ当社が訪問可能な場所として別途通知した住所をいいます。

(18) 本サイト

まるごとビジネスサポート及び本業務等に関する情報を掲載した当社のインターネットウェブサイト

<[https://www.nttdocomo.co.jp/campaign\\_event/tohoku/marusapo/](https://www.nttdocomo.co.jp/campaign_event/tohoku/marusapo/)>

(当該 URL 配下のインターネットウェブサイトを含み、当社がその URL を変更した場合は、変更後の URL とします)をいいます。

## 第 2 条 本契約の成立

1. (1) 当社との間に法人名義の FOMA/Xi/5G 回線を 1 つ以上お持ちのお客様

本業務の提供を受けることを希望される法人のお客様(以下「希望者」といいます)は、本条件書にご同意いた

だいたうえで、当社が別途定める方法に従い、本契約のお申込み手続きを行う必要があります。また、希望者は、本契約のお申込み時点において、当社との間でビジネス d アカウント契約を締結していただいている必要があります。

(2) 当社との間に法人名義の FOMA/Xi/5G 回線をお持ちでないお客様

本業務の提供を受けることを希望される法人のお客様(以下「希望者」といいます)は、本条件書にご同意いただいたうえで、当社が別途定める方法に従い、本契約のお申込み手続きを行う必要があります。また、希望者は、ビジネス d アカウント契約が締結可能となった場合、速やかにビジネス d アカウント契約を締結していただくことを予めご承諾していただく必要があります。

2. 当社は前項に基づき、希望者から当社が別途定める方法によりお申込みを受けた場合、当社所定の審査が完了した時点で、希望者と当社との間に本契約が成立し、その効果が生じるものとします。なお、本業務の提供開始日については、お申込日から起算して 5 営業日以降とします。但し、災害等による当社所定手続きの遅延や申込書の不備等の場合には、この限りではございません。

また、当社は次の各号のいずれかに該当する場合、希望者のお申込みを承諾しない場合があるものとします。

- (1) 過去に本業務の提供を停止され、又は本契約の全部若しくは一部を解除されたことがある場合。
- (2) 前項に基づく本契約のお申込内容、届出内容に不足又は不備があり、若しくは虚偽の内容が含まれる場合、又はそれらのおそれがある場合。
- (3) 本条件書に違反するおそれがあると当社が判断した場合。
- (4) FOMA/Xi/5G 回線契約又は本契約に係る各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場合。
- (5) その他当社が不相当と判断した場合。

3. 希望者と当社との間に成立した本契約の契約期間は、本業務の開始日から起算して 1 年とします。なお、本契約の期間満了日の 1 ヶ月前までに本契約者から解約の申し出がない場合には、1 年間契約期間を延長し、以後も同様とします。

## 第2章 本業務について

### 第2章の1. 本業務の提供内容

#### 第 3 条 本業務提供内容

1. 本業務は、以下の業務又は役務を提供することを内容とし、その詳細は本条件書に定めるとおりとします。

なお、各業務又は役務の詳細、提供条件、免責事項、例外事項等は次条以降に定めるものとします。

また、本業務の提供時間等は、別紙 1 に定めるとおりとします。

##### (1) リモートサポート業務

当社オペレータが、電話、本ソフトウェア又はリモートサポートアプリにより、以下の機能を提供することにより、対象機器及び対象スマホ等の他、当社が指定するサービス(当社以外の第三者が提供するサービス、ソフトウェア等を含み、以下「対象サービス」といいます)等の設定・操作について、本契約者が抱える問題・課題(以下「相談課題」といいます)の解決方法の説明、対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの操作・設定等のサポートを行うものです。なお、リモートサポート業務をご利用いただける端末は、対象スマホ等及び対象機器となります。なお、対象機器は主にパソコンを指し、その詳細は別途定めるものとします。

- ① 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等の画面を参照する機能。
- ② 当社オペレータが遠隔で対象機器及び/又は対象スマホ等、対象サービスの操作・設定を行う機能。
- ③ 当社オペレータが遠隔で対象機器の画面に図形を描画し、本契約者の操作を案内する機能。

## (2) 修理

当社が、対象機器の故障修理を有償で行うこと又は対象機器を製造したメーカー（以下「製造メーカー」といいます）へ修理のお取次ぎを行うものです。この場合において、当社は本契約者に対し、電話によるヒアリングを行う、又は訪問スタッフがご登録住所又はご申告住所にお伺いして対象機器の診断を行うことにより、当社（当社委託先を含む）による修理の実施又は製造メーカーへの取次ぎの要否を判断するものとします。

なお、当社が製造メーカーによる修理が適切であると判断した場合、当社は本契約者に対しその旨を通知のうえ、製造メーカーへ当該対象機器の修理の取次ぎを行うものとします。

## (3) 訪問サポート

訪問スタッフが本契約者のご登録住所又はご申告住所にお伺いし、対象機器又は対象サービスの初期設定・ネットワーク接続・基本操作・利用方法の説明や故障診断等を行うものです。

## (4) データ復旧

対象機器のうち、当社が指定した機器に記録等されていた画像、文書等の各種データ（以下「対象データ」といいます）の復旧、復元（以下「復旧等」といいます）作業を行うものです。復旧等した対象データは、当社が指定した電磁的記録媒体に記録して返却するものとします。

2. 本契約者は、前項に定める本業務の各サポート又は役務について、対象機器、対象スマホ等であってもご利用いただけない場合があることを予めご承諾いただきます。
3. 本業務のご提供可能地域（以下「利用可能地域」といいます）及び本契約者が設定するご登録住所又はご申告住所は、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県の6県（島しょ部を含む）とします。  
但し、利用可能地域内であっても、通信環境、交通事情等によっては、本業務の全部又は一部をご利用いただけない場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
4. 本契約者は、本業務の提供を受けるにあたり、当社が、本契約が締結されていることを確認するために当社オペレータが求める情報をご通知いただく必要があります。なお、当社オペレータが求める情報をご通知いただき、本契約が締結されていることを確認できた場合、当該役務提供の申し出は本契約者によりなされたものとみなします。

## 第4条 本業務の提供・実施に関する共通の当社の責任、注意・免責事項等

1. 本契約者は、本業務の提供を受けるにあたり、当社に対象機器をお引き渡しいただく場合又は訪問スタッフにその操作を委ねる場合、本契約者ご自身の責任により、対象機器に記録されているデータ（対象機器へのログイン等に必要アカウント、パスワードを含む）や設定（以下、総称して「データ等」といいます）の消去、又は、コピー、バックアップを取る等の措置を必要に応じて講じていただく必要があります。当社は、当該データ等が消去されていなかったこと、また対象機器上のデータ等のバックアップを取られていなかったことにつき、本契約者又は第三者に損害が生じた場合であっても、一切の責任を負いません。

2. 当社は、対象機器が本契約者から当社へ輸送される過程で、当該対象機器が破損、滅失又はデータ等の消去等の事象が発生した場合であっても、責任を負いません。
3. 当社がお預かりした対象機器に、パスワード、ロック、その他セキュリティ措置が施されていた場合、本業務の提供を受けることができない場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
4. 当社が、本業務の提供の過程で、対象機器に記録されているデータ等を消去し、又は初期化する場合があることを予めご承諾いただきます。また、対象機器の状態、状況によっては、当社（訪問スタッフ及び製造メーカーを含む）による本業務の提供の有無にかかわらず、対象機器に記録されているデータ等が消去されてしまう場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
5. 本業務は、主に本契約者（本契約者の事業実施に必要な範囲の従業員を含む）に対し提供されるものであり、本契約者の事業所及びこれに準じた場所でご利用いただくものとします。海外からのご利用はできません。一度に多量の対象機器の設定作業等の場合は、ご対応できない場合があります。
6. 本契約者は、本業務のご利用において、訪問スタッフによるご登録住所又はご申告住所への訪問をキャンセルする場合は、当該訪問日の前日 17 時まで（島しょ部の場合は訪問予定日の 7 日前までとし、以下同様とします）に、当社所定の手続きに従って速やかに当社に通知していただくものとします。本契約者が、当社への通知を訪問予定日の前日 17 時以降に行い、本業務の訪問日時が変更となったとき（本業務の提供を希望する対象機器又は設定作業等の変更に伴い訪問日時が変更された場合を含む）、又は本業務の訪問予定日に本契約者が不在である等の理由により本業務の提供ができなかったときは、基本訪問料及び交通費等をお支払いいただく場合があるものとします。
7. 前項の定めにかかわらず、本契約者は、ご登録住所又はご申告住所が島しょ部の場合には、訪問予定日の 7 日前までに当社への通知を行った場合であっても、当社が当該通知時点において当該訪問のために要する交通費等を負担していた場合は、当該交通費等をお支払いいただく場合があるものとします。
8. 本契約者が本業務の提供を受けたこと、又はその成果等に関連して、第三者に対し損害を与えた場合、本契約者は、自己の責任と費用でこれを解決し、当社に如何なる責任も負担しません。
9. 本条件書に基づく本業務の利用中止、利用停止、本契約の終了（本契約の解除を含む）、本業務の提供終了等、本条件書の定めに従った当社の行為により本契約者が損害を被った場合であっても、当社は責任を負いません。
10. 本契約に関連して、サイバーテロ（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）、自然災害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は責任を負いません。

## 第2章の2. リモートサポート業務について

### 第 5 条 リモートサポート業務における当社の責任、提供条件等

本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでリモートサポート業務をご利用いただくものとします。

なお、本契約者は、まるごとビジネスサポートセンターに架電した際に、当社オペレータに対し、本ソフトウェア又はリモートサポートアプリより払い出される接続番号を通知いただくものとします。

- (1) 当社は、一の本契約者から電話にて多量のご相談をいただく等して、回線を占有され、他の本契約者に影響を及ぼす場合又はそのおそれがあると当社が判断した場合等、当社が不適切であると判断する行為がなされた場合、電話によるリモートサポート業務の全部又は一部を提供しない場合があります。
- (2) 当社は、本契約者からのお問い合わ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。
- (3) 当社は、リモートサポート業務より、相談課題の解決方法の説明等のサポートに努めますが、相談課題の解決方法を提示できること、相談課題を解決すること等を保証するものではなく、本契約者の特定の使用目的への適合性、使用結果の完全性、有用性、的確性、信頼性、即時性等について何ら保証するものではありません。
- (4) 対象機器、対象スマホ等及び対象サービスの状態（通信環境、本ソフトウェア又はリモートサポートアプリの動作環境を含む）によっては、当社オペレータが円滑に対象機器又は対象スマホ等の画面の参照又は操作設定等を行うことができず、リモートサポート業務のご提供ができない場合があります。
- (5) 本契約者が、対象機器又は対象スマホ等の OS、対象機器に搭載されたソフトウェアを改変又は編集等している場合は、リモートサポート業務をご利用いただけない場合があります。

## 第2章の3. 修理について

### 第 6 条 修理における当社の責任、提供条件等

本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで機器修理をお申し込みいただくものとします。

- (1) 機器修理を受けた結果、製造メーカーが別途定める当該対象機器に関する保証条件等を満たさなくなる場合等があるものとします。  
なお、当社が製造メーカーに取り次いだことにより製造メーカーが行った修理については、この限りではなく、当該製造メーカーの定めるところによるものとします。
- (2) 対象機器のお預かり後、修理が可能なものについては、当該対象機器が動作する状態でご返却しますが、その後に新たな故障が生じないことを保証するものではありません。
- (3) 対象機器の修理完了後、当社が、本契約者が予め当社に届け出た連絡先に連絡をしたにもかかわらず、当該対象機器（以下「未引取機器」といいます）をお引き取りいただけない場合は、初めて修理完了の連絡を行った日から起算して 30 日を経過した時点で、本契約者が未引取機器に係る所有権を放棄したものとみなし、当社は未引取機器を処分するものとします。
- (4) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーに本契約者の個人情報を提供する場合があることを本契約者は予めご承諾いただきます。
- (5) 当社が、製造メーカーへ修理を取り次ぐ場合、製造メーカーによるご登録住所又はご申告住所への訪問及びそ

の他対象機器の修理に係る一切の費用は、製造メーカーから直接本契約者に請求されるものとします。

- (6) 当社は、本契約者と製造メーカー又は第三者との間で修理に関して生じた如何なる紛争について、当社には責任を負いません。

## 第2章の4. 訪問サポートについて

### 第 7 条 訪問サポートにおける当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえで訪問サポートのご利用をお申し込みいただくものとします。
  - (1) 訪問サポートは、ご登録住所又はご申告住所として指定された利用可能地域内の事業所又は事業所に準ずる場所でご利用いただけるものとします。
  - (2) 相談事項によっては、対象機器をお預かりする「修理」として受け付けさせていただく場合があるものとします。
  - (3) ご登録住所又はご申告住所の住所地や、訪問サポートご利用の混雑状況によっては、本契約者のご指定の時間に訪問することができない場合があるものとします。
  - (4) 本契約者は、訪問サポートをご利用いただくにあたり、ご登録住所又はご申告住所に、予め対象機器をご用意いただき、また設定作業等に必要な ID やパスワード等の設定情報、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及び操作説明書又は取扱説明書等をご準備いただく必要があります。
  - (5) 本契約者ご自身に対象機器の操作に必要な ID やパスワード等の入力をお願いする場合があるものとします。
  - (6) 本契約者が、訪問サポートの対象機器の正規のライセンス及びプロダクト ID 等を保有していることを保証していただけない場合、訪問サポートをご利用いただくことはできないものとします。
  - (7) 訪問サポートの提供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若しくはアプリケーションソフトウェア等の各ライセンス条件等にご同意いただき、また対象機器へのインストール実施のご承諾をお願いする場合があるものとします。

## 第2章の5. データ復旧について

### 第 8 条 データ復旧における当社の責任、提供条件等

1. 本契約者は、以下各号の事項につき予めご承諾いただいたうえでデータ復旧をお申し込みいただくものとします。
  - (1) 当社は、お預かりした対象機器の対象データを復旧等させるべく最善を尽くしますが、完全な状態での対象データの復旧等を行うことを保証するものではありません。

- (2) 本契約者は、対象データの復旧等を希望する対象機器及びこれに記録された対象データの所有権、著作権又はそれらを正当に利用する権利を保有することを保証していただくものとします。
- なお、当社は、対象データの復旧等が成功した場合又は復旧できなかった場合において、当該対象データの復旧等に起因して、本契約者と第三者の間で生じた如何なる紛争について、当社は責任を負いません。
- (3) 当社は、復旧のための作業を行う過程において、対象機器を解体する場合があります。対象機器を解体した場合、製造メーカーによる保証を受けることができなくなる場合があるものとします。
- (4) 復旧した対象データを格納した電磁的記録媒体は、復旧した対象データの受渡しを唯一の目的とし、その目的のための動作は保証するものとしますが、受渡し以降も本契約者のデータ保存用として継続的に使用可能であることを保証するものではありません。
- (5) 本契約者からご提供いただいた電磁的記録媒体を復旧した対象データの受渡し用に使用する場合、当該媒体に作業中及び記録後に発生する一切の障害、データへの影響等について、当社は責任を負いません。

### 第3章 契約条件等

#### 第 9 条 料金について

1. 本契約者は、以下に定める契約金額（以下、総称して「本契約金額等」といいます）に消費税等相当額を加算した金額をお支払いいただく義務を負うものとします。
- また、一旦ご登録住所又はご申告住所への訪問を承った後、当該訪問日の前日 17 時以降に本業務の受付をキャンセルされた場合は、1 回の訪問があったものとみなします。

- ① 基本料金/年：本業務の提供を受ける従業員数に応じ、下記表のとおりとします。

本業務の提供を受ける従業員数	金額	備考
20 名以下	一律 29,500 円(税別)	2022 年 3 月 31 日まで申し込みの場合に限り、25,000 円(税別)/年とします。なお、ご契約 2 年目以降の基本料金は左記のとおりとなります。
21 名以上	上記金額に加え、1 名毎に 1,000 円(税別)を加算(以下「追加基本料金」といいます)	追加できる人数は、当該お申込みをいただいた事業所にて勤務される従業員数を上限とします。

なお、リモートサポート業務の対象となる対象スマホ等は、本契約のお申込時にご登録いただいた携帯電話の回線数と同一の台数となります。これを上回る台数のリモートサポート業務の提供を希望される場合は、別途変更のお手続きが必要です。

- ② 基本訪問料：訪問サポート・訪問修理利用において、ご登録住所又はご申告住所への訪問 1 回につき 6,000 円(税別)



- ③ 交通費: 訪問サポート・訪問修理利用において、訪問スタッフがご登録住所又はご申告住所へ訪問するために実際に生じる交通費
- ④ 配送費: 修理サービス・データ復旧利用において、対象機器等をお預かりする又はお引き取りするために、配送スタッフがご登録住所又はご申告住所へ訪問するための配送費用  
配送費用については、お預かり時又はお引き取り時に本契約者により実費をお支払いいただきます。
- ⑤ 訪問サポート個別費: 訪問サポート利用において、対象機器のサポートを行った場合に生じる料金  
金額の詳細については、別紙 3 に定めるとおりとします。
- ⑥ 修理費: 修理において当社が対象機器の修理を行った場合に生じる料金  
なお、製造メーカーへの取次ぎを行った場合における、製造メーカーからの修理に関する費用は含まれず、製造メーカーの定めるところに従い、個別に請求等されることとなります。  
金額の詳細については、別紙 4、別紙 5 に定めるとおりとします。
- ⑦ データ復旧費: データ復旧において、対象機器のうち当社が指定した機器に記録等されていた画像、文書等の各種データの復旧等作業を行った場合に生じる料金  
金額の詳細については、別紙 6 に定めるとおりとします。

- 2. 本契約者は、本条件書に定める本契約の解約、解除等により本契約が終了した場合であっても、本契約金額等の支払い義務を免れるものではありません。また、本契約の成立から 1 年未満の解約であっても、違約金、解約金等発生しませんが、お支払いいただいた基本料金の月割又は日割での料金返還は、如何なる理由があっても行いません。

## 第 10 条 ご利用料金の請求等

- 1. 本契約者は、本契約金額等のうち基本料金を、当社が発行する請求書に記載する方法により支払いただくものとします。請求書は、第 2 条に基づく本業務の提供開始日の翌月に発行するものとし、支払期日については、請求書を発行した月の末日とします。なお、支払期日が土日祝日の場合は、翌営業日とします。
- 2. 当社は、第 2 条第 3 項に基づき、本契約者が本契約の契約期間を延長した場合は、延長した 1 年分の基本料金に係る請求書をその翌月に発行するものとし、支払期日は、前項の規定を準用するものとします。
- 3. 本契約者は、本業務の提供を受ける従業員数に増減がある場合は、速やかに当社が定める方法により増減後の従業員数を通知するものとします。本業務の提供を受ける従業員が増える場合は、当社は本契約者に対し、当該従業員への本業務の提供開始日を通知するとともに、当該追加基本料金に係る請求書を発行するものとします。請求書の発行時期及びその支払期日は、本条第 1 項の規定を準用するものとします。
- 4. 当社は、本契約金額等のうち、基本料金を除く前条 1 項②乃至⑦の各種料金(以下「個別料金等」といいます)について、本契約者に対して個別業務の提供を完了した月の翌々月までに、当該個別業務に係る請求書を発行するものとし、その支払期日は、本条第 1 項の規定を準用するものとします。
- 5. 本契約者は、本契約金額等のうち基本料金について、支払期日を経過してもなお支払いが無い場合には、本業務

の提供を停止することとし、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 14.5%の割合で計算して算出された額を延滞利息としてお支払いいただきます。

但し、支払期日の翌日から起算して 15 日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

## 第 11 条 通話・通信料

1. 本契約の申込み又は本業務のご提供に際し、本契約者に発生する通話料及び通信料は、本契約者のご負担とします。
2. 前項の定めにかかわらず、本契約者が、まるごとビジネスサポートセンターの電話番号として当社が指定した電話番号に架電する場合の通話料については、一部の通信事業者が提供する IP 電話から架電する場合を除き、無料とします。

## 第 12 条 本契約者の情報の取扱いについて

1. 本契約者は、以下の各号の事項に同意するものとします。
  - (1) 当社が、リモートサポート業務の提供の過程において、対象機器又は対象スマホ等の操作を行うとともに、対象機器又は対象スマホ等の画面若しくは対象スマホ等のカメラ機能を使って写した画像や映像を参照すること。
  - (2) 当社が、リモートサポート業務の提供の過程において、本ソフトウェアがインストールされている対象機器又はリモートサポートアプリがインストールされている対象スマホ等より別紙 2 に定める情報を取得すること。
  - (3) 当社が、リモートサポート業務の提供時に本契約者にインストールしていただく本ソフトウェア及びリモートサポートアプリで別紙 2 に定める情報を取得すること。
2. 当社は、本契約者における従業員等のパーソナルデータの取扱いについて、当社が別途定める「NTT ドコモ プライバシーポリシー」において公表します。

## 第 13 条 損害賠償

1. 当社は、本業務を提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、本業務がご提供できない状態（本業務を提供するために必要なシステム、設備（以下、本ソフトウェア及びリモートサポートアプリを含み「当社設備等」といいます）に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含み、以下、本条において同じとします）にあることを当社が知った時刻から起算して、24 時間以上その状態が継続したときに限り、その本契約者の損害を次項に定める範囲内で賠償するものとします。
2. 前項の場合、当社は、本業務が全く利用できない状態にあることを当社が知った日からその状態が継続した日数に応じた基本料金（年額）の日割計算した金額を損害とみなし、その額に限って賠償するものとします。
3. 前二項に定める場合の他に、本業務に関して当社が本契約者に対して損害賠償責任を負う場合、当社が賠償する損害は、通常かつ直接の損害（第 9 条に定める基本使用料（年額）を上限とします）に限るものとし、当社は、如何なる場合であっても、間接損害、特別損害、付随的損害、派生的損害、逸失利益、使用機会の喪失による損害についての責任を負わないものとします。
4. 前三項の規定は、当社の故意又は重過失により本契約者に損害が生じた場合は適用しないものとします。

#### 第 14 条 本契約者が行う本契約の解約の申し出

本契約者は、本契約を終了することを希望する場合、その旨を当社所定の方法によりお申し出いただくことにより、契約期間の満了をもって本契約は解約となり、終了します。なお、この場合、第 9 条 2 項の定めのとおり、基本料金を含む本契約金額等の返金等はいりません。

#### 第 15 条 本契約の自動解約

(1) 当社との間に法人名義の FOMA/Xi/5G 回線を 1 つ以上お持ちのお客様

本契約者と当社との間で本契約のお申し込み時に指定されたビジネス d アカウント契約が終了した場合、本契約は自動的に解約され終了するものとします。

(2) 当社との間に法人名義の FOMA/Xi/5G 回線をお持ちでないお客様

本契約者と当社との間でビジネス d アカウント契約を締結できるようになった後に、一定期間ビジネス d アカウント契約を締結しなかった場合、又はビジネス d アカウント契約を締結した後に、そのビジネス d アカウント契約が終了した場合、本契約は自動的に解約され終了するものとします。

### 第4章 本契約者の義務

#### 第 16 条 通信機器等

本契約者は、対象機器、まるごとビジネスサポートセンターへの架電に必要となる通信機器及び電気通信回線、並びにこれらに付随して必要となる全ての機器、回線等の準備、設定等を、自己の費用と責任において行うものとします。

#### 第 17 条 譲渡等の禁止

本契約者は、本契約上の地位、本契約に基づき当社に対して有する権利又は当社に対して負担する義務の全部又は一部を第三者に譲渡し、承継させ、又は担保に供することはできないものとします。

#### 第 18 条 禁止事項

本契約者は当社から提供される本業務に関して次の各号に定める行為を行わないものとします。

- (1) 本契約者以外の第三者(本契約者のグループ会社、関係会社及びその従業員も含みますがこれらに限られません)が保有し、利用している対象機器、対象スマホ等について本業務を実施させる行為。
- (2) 営利目的で本業務を第三者に提供し又は提供させる行為。
- (3) 当社又は第三者の著作権、商標権等の知的財産権その他の権利を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (4) 当社又は第三者の財産、プライバシー若しくは肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。
- (5) 当社又は第三者を差別若しくは誹謗中傷し又はその名誉若しくは信用をき損する行為。
- (6) 詐欺等の犯罪に結びつく行為若しくは結びつくおそれのある行為、又はこれらを誘発する行為。

- (7) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリを本業務の利用以外の目的で利用する行為、又は第三者に貸与・譲渡・担保設定等する行為。
- (8) 第三者になりすまして、本業務を利用する行為。
- (9) 本人の同意を得ること無く、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。
- (10) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリに含まれるソフトウェア(OS 及びアプリケーション等)を、複製・改変・編集・頒布等する行為、又はリバースエンジニアリング、逆コンパイル若しくは逆アセンブルする行為。
- (11) 当社設備等は無権限でアクセスするなど、本業務の運営を妨げる行為、又はそのおそれのある行為。
- (12) 本ソフトウェア及びリモートサポートアプリの各使用条件に違反する行為。
- (13) リモートサポート業務の提供を受けている時に、以下のいずれかに該当する画像、映像又は文字を対象機器の画面に表示する又は当社オペレータに表示させる行為。
  - ① 人の身体の一部又は一部が露出した画像又は映像その他性的表現が含まれるもの。
  - ② 人や動物の殺害又は虐待現場や死体等の残虐なもの。
  - ③ その他社会通念上他者に嫌悪感を抱かせるもの。
- (14) その他法令又は公序良俗に反する行為。
- (15) その他前各号に準ずる行為。

## 第 19 条 届出事項の変更

1. 本契約者は、予め当社に届け出ていただいた法人名義、ご登録住所、電話番号、連絡先等に変更が生じた場合、当社が別途定める方法により、その旨を速やかに当社に届け出るものとします。  
なお、それらに変更があったにもかかわらず、当社に変更の届出が無いときは、予め承っているご連絡先への通知をもって、当社は、第 24 条の通知を行ったものとみなします。
2. 前項の届出があったときは、本契約者は、当社に対し、当該届出内容に係る変更の事実を証明する書類を提出していただく場合があります。

## 第5章 本業務の提供中断及び提供停止等

### 第 20 条 本業務の利用中止

1. 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本業務の全部又は一部の提供を一時的に中止することができるものとします。

- (1) 当社設備等の保守上又は工事上やむを得ない場合。
  - (2) 当社設備等の障害、本業務の提供のために利用する電気通信サービスの停止その他やむを得ない事由が生じた場合。
  - (3) 当社設備等への不正アクセス行為又は本ソフトウェア及びリモートサポートアプリの違法コピー等、違法行為又は違法行為の補助となる作業を当社に要求する場合。
  - (4) その他当社が合理的に必要と認める場合。
2. 当社は、前項の規定に基づき本業務の全部又は一部の提供を一時的に中止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。
- 但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第 21 条 本業務の提供停止

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合、当社が指定する期間、本業務の全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
    - (1) 本条件書の規定に違反した場合。
    - (2) 第 2 条第 2 項各号に該当することが判明した場合。
    - (3) その他当社が合理的に必要と認める場合。
  2. 当社は、前項の規定に基づき本業務の全部又は一部の利用を停止する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。
- 但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第 22 条 当社が行う本契約の解除

1. 当社は、本契約者が次の各号のいずれかに該当する場合、本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。
  - (1) 前条第 1 項の規定により本業務の提供を停止された本契約者が、当該業務停止措置の原因となった行為と同様の行為を再度行った場合。
  - (2) 前条第 1 項の規定により本業務の提供を停止された本契約者が、当該業務停止措置の原因となった事実を解消しない場合。
  - (3) 前条第 1 項各号のいずれかに該当した場合であって、その事実が当社の業務に著しい支障を及ぼすと認められる場合。
  - (4) その他当社が合理的に必要と認める場合。

2. 当社は、前項の規定に基づき本契約の全部又は一部を解除する場合には、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は周知するものとします。

但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

## 第 23 条 本業務の提供終了

当社は、当社が別途定める方法により予め本契約者にその旨を通知又は公表することにより、本業務の全部又は一部の提供を終了することができるものとします。

なお、本業務の全部の提供を終了した場合、当該提供終了の時点で本契約は自動的に解約となるものとします。

## 第6章 一般条項

### 第 24 条 通知

1. 当社は、本契約に関する本契約者への通知を、本契約のお申込み時にご通知いただいた連絡先（以下、総称して「届出連絡先」といいます）への郵送等の通知、その他当社が適当と判断した方法により行うものとします。
2. 当社から本契約者への通知は、当社が特に指定する場合を除いて、当社が前項に定める通知を発した日になされたものとみなします。
3. 当社は、本サイトにその内容を掲載することをもって、本契約に関する本契約者への通知に替えることができるものとします。この場合、当社が当該通知内容を本サイト上に掲載した日をもって当該通知が本契約者に対してなされたものとみなします。

### 第 25 条 本条件書の内容の変更

当社は、次に掲げる場合本サイトへの掲載、その他当社が適当と判断する方法により予め本契約者にその旨を周知又は通知することにより、本条件書（本条件書に基づき当社が別途定める条件等を含み、以下同じとします）の内容を変更できるものとします。この場合、当社所定の効力発生日をもって、変更後の本条件書が適用されるものとします。

（1）本条件書の変更が、本契約者の一般の利益に適合するとき。

（2）本条件書の変更が、本契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2. 本契約者及び当社は、本契約又は本業務の実施等につき、本条件書の各条件を変更する場合又は本条件書に記載のない事項を定める場合は、別途個別に書面にて合意するものとします。

### 第 26 条 残存条項

本契約が終了した後も、第 4 条、第 6 条、第 8 条、第 10 条、第 13 条、第 17 条及び本条乃至第 28 条定めは、なお効力を有するものとします。

### 第 27 条 準拠法

本契約の効力、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 28 条 合意管轄

本契約者と当社との間で、本業務又は本契約に関連して訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

附則(2021 年 10 月 12 日)

本条件書は、2021 年 10 月 12 日から実施します。

以上

## 別紙1 本業務の実施時間

本業務の実施時間は、9:00～20:00(年中無休)とします。



## 別紙2 取得する情報

第 12 条第 1 項に定める情報は、以下の情報とします。

### ・本ソフトウェア

項目	
1	オペレーションシステムの種類、バージョン
2	MAC アドレス ※windowsのみ
3	ハードディスクドライブのボリュームシリアル番号 ※windowsのみ
4	ハードディスクドライブの空き容量
5	デフォルトブラウザの種類、バージョン
6	デフォルトメールソフトの種類、バージョン
7	CPU 種類、動作周波数
8	メモリ量

### ・リモートサポートアプリ

項目（スマートフォン、タブレット）	
1	機種名
8	ディスク容量、空き容量
9	SD カード容量、空き容量
10	メモリ量、使用可能メモリ量、使用率
12	画面解像度
19	インストールされているアプリケーション名
項目（iPhone、iPad）	
1	機種名
2	オペレーションシステムの種類、バージョン
4	メモリ量

## 別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
1	基本料	基本料金	訪問料	1派遣	対象機器の設置場所までの訪問 ※お客さまのご使用機器、環境により1度の訪問で完了できない場合は後日追加訪問にて作業を実施します ※島しょ部へ訪問は別途料金が発生します	6,600円
2	スマホ / タブレット	スマホ / タブレット	操作案内	機器1台	操作案内(発信・着信・メール送受信・アプリ操作 など)	6,600円
			設定		アカウント設定(dアカウント / google / Apple ID など)	5,500円
					メール設定(各通信キャリア / gmail など)	4,400円
					Wi-Fi設定 / Bluetooth設定	4,400円
					GPS位置情報設定	4,400円
					OSアップデート	7,700円
					フィルタリング設定	5,500円
					電話帳のバックアップと移行(端末交換機種) ※10GBまで	12,100円
					画像データのバックアップと移行(端末交換機種) ※10GBまで	12,100円
			1アプリ		アプリインストール(App store / Play store)	4,400円
1項目	アプリ設定	4,400円				
3	ルーター	モバイルWi-Fi ルーター	操作案内	機器1台	操作案内	3,850円
			設定		ペアリング設定	5,500円
					SSID / pass 設定	6,600円
					リポート	4,400円
					初期化設定	5,500円
					ファームウェア更新 (他社製品含む)	5,500円
					その他	6,600円
					4	パソコン周辺機器
プリンタの接続/設定	開梱、設置、パソコンとの接続	12,100円				
	ドライバのインストール、初期設定	6,600円				
	ソフトのインストール	5,500円				
	Wi-Fi設定	4,400円				
	業務用プリンターネットワーク接続本体設定	16,500円				
スキャナ	操作案内	6,600円				
	スキャナの接続/設定	開梱、設置、パソコンとの接続	8,800円			
		ドライバのインストール、初期設定	6,600円			
		ソフトのインストール	5,500円			
外付けHDD	外付けHDDの接続/設定	Wi-Fi設定	4,400円			
		業務用スキャナーネットワーク本体設定	16,500円			
		操作案内	4,400円			
		開梱、設置、パソコンとの接続	6,600円			
					ドライバのインストール、初期設定	5,500円
					ソフトのインストール	3,300円

別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
5	ソフトウェア	Microsoft365	Publisher	1項目	ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Microsoft Team		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			onenote		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			share point		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	5,500円
		Google workspace	ExchangeOnline	1項目	ユーザ作成	1,100円
					操作案内	1,100円
			Gmail		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Meet		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Chat		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			カレンダー		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Drive		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Docs		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Sheets		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			スライド		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Forms		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			サイト		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Keep		ユーザ作成	1,100円
					操作案内	4,400円
			Admin		初期設定 操作案内	55,000円
		Microsoft	Access	1項目	操作案内 (Accessの起動とデータベース・テーブル・クエリ・フォーム作成) / アカウント登録 / 初期設定)	8,800円
6	ホームページブログ	インストール版 ソフト	ホームページビルダー	1項目	ソフトウェアインストール	4,400円
			ワードプレス		FTPサーバー接続設定	4,400円
		WEBツール	JIMDO	1項目	アカウント登録	2,200円
			WIX			2,200円

## 別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格		
						(税込)		
7	Webサービス	SNS	Instergram	1項目	アカウント登録	3,300円		
					初期設定(DNS設定・アップロード設定)	3,300円		
					プロフィール登録	3,300円		
					操作案内	3,300円		
			Twitter		アカウント登録	3,300円		
					初期設定(DNS設定・アップロード設定)	3,300円		
					プロフィール登録	3,300円		
					操作案内	3,300円		
			facebook		アカウント登録	3,300円		
					初期設定(DNS設定・アップロード設定)	3,300円		
					プロフィール登録	3,300円		
					操作案内	3,300円		
			LINE		アカウント登録	3,300円		
					初期設定(DNS設定・アップロード設定)	3,300円		
					プロフィール登録	3,300円		
					操作案内	3,300円		
		ビジネスチャット	LINE WORKS	1項目	アカウント登録	55,000円		
					初期設定			
			WowTalk		操作案内	55,000円		
			初期設定					
			Linkit		ユーザ作成	33,000円		
			初期設定					
			Chatwork		ユーザ作成	33,000円		
			ユーザ作成					
			slack		IP制御設定	5,500円		
					インストール			
					アカウント登録			
					操作案内			
			WEB会議システム		webex	1項目	インストール	5,500円
							アカウント登録	
					操作案内		5,500円	
					sMeeting			インストール
アカウント登録	5,500円							
ZOOM		インストール						
アカウント登録	5,500円							
skype		インストール						
アカウント登録	5,500円							
操作案内								
BIZMEE	操作案内	3,300円						
			Whereby	アカウント登録	3,300円			
						Chatwork	ユーザ作成	27,500円

8	クラウドサービス	クラウドサービス	Evernote	1項目	アカウント登録	5,500円
			Amazon Photo		操作案内	
			アカウント登録		2,200円	
		名刺管理	sansan	1項目	スマホへのインストーラーリンク送付	5,500円
			Eight		メーラー設定	
		勤怠管理	KING of TIME	1項目	初期設定	4,400円
			ユーザ登録		33,000円	
			初期設定			
		NAVI TIME	操作案内	5,500円		
					ジョブカン	初期設定
		会計管理	MFクラウド経費	1項目	アカウント登録	55,000円
		リモートデスクトップ	splashtop	1項目	初期設定	
アカウント登録	22,000円					
操作案内						

9	ビジネスフォン	光電話オフィス	NTT αA1/αNX II Plus/αB1/αNX Plus/ BX II/BX/αGX <Model2>  SAXA(サクサ) PLATIA II Standard/ActysⅢ Agrea HM700 II/Regalis UT700/PLATIA Standard  IWATSU(岩通) LEVANCIO/LEVANCIO-S/PRECOT NEXT/PRECOT TELEMORE-EX  HITACHI(日立) integral-F/integral-E/integral-A/integral-Z  NEC Aspire UX/Aspire X DT300	1項目	事前の環境調査費用	66,000円
					PBXの設定	都度御見積
					仮想PBXの設定	都度御見積
					VoIPゲートウェイ利用の設定	都度御見積
					光直取タイプの設定	都度御見積
					各種配置、配線替え	都度御見積
					機器の設定	都度御見積
					チャンネル設定	都度御見積

別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
10	パソコン関連/ ネットワーク関連	インターネット接続	インターネット接続	ルーター1台 および パソコン1台	ルーター開梱、設置 プロバイダ接続設定 ホームページ閲覧の為のブラウザ設定 メール送受信の為のメールソフト設定 050IP電話設定（050IP電話用ID・PW登録、050IP電話番号登録、050IP電話用サーバー設定） ※IP電話機能内蔵のルーターに対するIP電話設定は当メニュー内で行います ひかり電話配線、発着信テスト ドコモ光ルーター 01のアクティブ設定（dアカウントでのログイン） ※セキュリティ対策など高度な設定となる場合は別途料金が必要となります。VPNの設定は含まれません ※パソコン初期設定が完了していない場合、『開梱、設置、OS初期設定』が別途必要となります ※Microsoftアカウント取得が必要な場合『申込みサポート』が別途必要となります ※LANケーブルの差し込みおよびブラウジング確認は5台までは当該料金で対応します	3,300円
11			パソコン 1台追加	パソコン1台	同上	3,300円
12		無線設定アクセスポイント側	IP電話の設定	ルーター1台	IP電話設定（050IP電話用ID・PW登録、050IP電話番号登録、050IP電話用サーバー設定） ※通常のルーターのほかにIP電話設定専用ルーターが設置された場合のみ当メニューを選択します	1,650円
13			無線設定アクセスポイント側	ルーター1台 または 無線LANアクセ スポイント1台	ルーターに無線LANカードを接続 ルーターの無線設定（SSID、暗号化） 無線LANのアクセスポイント設定	2,750円
14					無線LANのクライアント設定	2,200円
15		ルーター	ルーターセキュリティ設定	ルーター1台	ホームネットワークにセキュリティを設定（個別に「脆弱性対策」「不正アクセス対策」を設定） ペアレンタルコントロールを設定（デバイスに「ペアレンタルコントロール機能」を設定） 有料機能を利用 ※対象機器はドコモ光ルーター 01に限ります ※設定に必要な情報はお客さまにて事前にご準備ください ※訪問日当日のご依頼については作業できない場合があります	2,750円
16			ネットワークセキュリティ強化（無線）	ルーター1台	Wi-Fi通信データの暗号化設定 ネットワーク名（SSID）設定 ESS-IDステルス機能設定 MACアドレスフィルタリング機能設定 ネットワーク分離機能設定 ※対象機器はドコモ光ルーター 01に限ります ※設定に必要な情報はお客さまにて事前にご準備ください ※訪問日当日のご依頼については作業できない場合があります	3,850円
17			WAN側セキュリティ強化	ルーター1台	IPパケットフィルタリング設定 アドバンスドNAT設定（IPマスカレード/NAPT） 不正アクセス検出設定 ダイナミックポートコントロール設定 送信元詐称ブロック設定 ※対象機器はドコモ光ルーター 01に限ります ※設定に必要な情報はお客さまにて事前にご準備ください ※訪問日当日のご依頼については作業できない場合があります	2,750円
18			高度な機能	ルーター1台	ルーター機能設定 PPPoEルーター機能設定 DHCPサーバー機能設定（DHCPv4サーバ） IPv6ブリッジ機能設定 UPnP機能設定 ポートマッピング機能設定 VPN/パススルー機能設定 ※対象機器はドコモ光ルーター 01に限ります ※設定に必要な情報はお客さまにて事前にご準備ください ※訪問日当日のご依頼については作業できない場合があります	3,850円

別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格 (税込)
19	パソコン関連/ ネットワーク関連	LAN	HUBの設置	HUB1台	HUBの開梱、設置 ※IPアドレス設定が必要なHUB（スイッチングHUBなど）は対象外となります	2,750円
20			ホームネットワーク	1件	ルーターやDHCPサーバーがないなど手動でIPアドレスを設定する必要がある環境や、コンピュータ名が正しく設定されていない環境のネットワーク構築作業を行う基本作業	19,800円
			構築			
21			ファイル共有	パソコン5台まで	ネットワークに接続されているパソコンのファイル共有設定を行い、正しくデータの送受信が行えることを確認する作業 ※クライアントパソコン5台までの料金です	8,800円
22			DLNAサーバー設定	家電1台	DLNAクライアント機器の接続設定 ※すでにネットワークへの接続が完了している機器が対象です	7,700円
23			DLNAクライアント設定	家電1台	DLNAサーバー機器の接続設定を行い、共有場所を一つ作成 ※すでにネットワークへの接続が完了している機器が対象です	4,400円
24			パソコン/ タブレット関連	開梱、設置	対象機器1台	開梱、設置、OS初期設定 ※開梱・設置がされていてもパソコンのOS初期設定が必要な場合は当メニューが発生します
25		OS初期設定		対象機器1台	有線・無線LANボード/カード、USB有線・無線LAN機器、イーサネットコンバータの接続、設定 ドライバのインストール	2,750円
		LANポートの設定				
26		その他アプリケーションの各種設定		1アカウント または 1アプリケーション	メールアドレスの追加・変更申込、設定 OSユーザーアカウントの追加 アプリケーションソフトウェアのインストール ※詳細設定が伴うソフトウェアは対象外となります	2,750円
27		アップグレード		対象機器1台	OSのアップグレード、初期設定	15,400円
28		リカバリー		対象機器1台	パソコンを初期出荷状態へリカバリ、初期設定 ※リカバリ後アップデート必要な場合はアップデート料金が発生します	11,550円
29		アップデート		対象機器1台	OSアップデート（サービスパック、重要な更新など） サービスバックアップアップデートを行う場合、1つ上げる毎に1工程が発生	7,700円
30		ドライバ・ファームのアップデート		対象機器1台	周辺機器のドライバやファームウェアのアップデート	3,850円
31		周辺機器	周辺機器	プリンタ、スキャナーの接続/設定	プリンタ1台 または スキャナー1台	開梱、設置、パソコンとの接続 ドライバのインストール、初期設定 必要なソフトのインストール Wi-Fi設定（高度な設定が必要な場合は別途ネットワークに関する作業が必要） ※業務用プリンタの設定は対象外です ※パソコンが複数台ある場合はドライバの設定が必要になるため台数分料金が発生します
32	モニタ、プロジェクターの接続/設定			対象機器1台	開梱、設置、パソコンとの接続 ドライバのインストール、初期設定 必要なソフトのインストール Wi-Fi設定 ※高度な設定が必要な場合は別途ネットワークに関する作業が必要となります ※対象機器1台につき1作業となります	3,850円
33	外付けドライブ、フラッシュメモリ、メモリカードの接続/設定					
34	キーボード、マウス、スピーカー、WEBカメラ、ヘッドセット接続/設定					
35	周辺機器その他の設定/接続					
36	スマート家電	家電	テレビの基本設定/接続	対象機器1台	開梱、設置、初期設定 取扱説明書に記載されている機能設定 ケーブル接続（LANケーブル、HDMIケーブル、USBケーブル など） ※高度なネットワーク環境（例：MACアドレス制限やポート開放など）及びLAN環境の構築は別途料金が必要となります	3,850円
37			テレビのBD・HDDレコーダー基本設定/接続			
38			オーディオプレイヤー基本設定/接続			
39			その他スマート家電基本設定/接続			
40		AISスピーカー	AISスピーカーの設定/接続（初期設定）	対象機器1台	開梱、設置、初期設定（本体設定・無線設定・アプリ設定） 取扱説明書に記載されている機能設定 ※高度なネットワーク環境（例：MACアドレス制限やポート開放など）及びLAN環境の構築は別途料金が必要となります	3,850円
41	その他	光電話	ドコモ光電話機設定	電話機1台	開梱、設置、初期設定、疎通確認（発着信） ※【対象機器】 ドコモ光電話対応電話機	1,650円
42			ドコモ光電話設定（ルーター側）	ルーター1台	ひかり電話の利用に関するルーター設定（内線設定、鳴り分けなどの電話設定）	1,650円
43			ドコモ光電話設定（ネットワーク側）	1サービス	ひかり電話の付加サービス利用に関するネットワーク側設定 ※ナンバーリクエスト、ボイスワープ、迷惑電話おことわりサービス、着信お知らせメール ※別途ドコモ光電話オプションサービスの申し込みが必要となります	1,650円
44		光テレビオプション	ドコモ光テレビオプション接続設定	TV1台	映像用終端装置から地デジ・BSチューナー内蔵テレビとの接続および視聴確認 ※テレビアンテナケーブル工事、宅内同軸ケーブル配線工事はサポート対象外です ※同軸ケーブルはお客さまにて、事前にご準備ください。なお同軸ケーブル・2分配器の事前準備が不十分な場合は、必要な準備の説明のみ実施して完了とします ※DVD/Blu-ray/HDDレコーダーなどの設定は別途メニューにて作業とします	1,870円

## 別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格		
						(税込)		
45	その他	データ関連	パソコンデータ バックアップ (1ユーザー/10GB)	パソコン1台	下記のデータを1ユーザー・10GBまで外部メディアやストレージにバックアップ ※バックアップするメディアやストレージはお客さまにて手配が必要となります マイドキュメント (Windows) 、書類 (Mac) 、ドキュメント (Ubuntu) ユーザー辞書 (WindowsはMS-IME、Macはことえり) お気に入りまたはブックマーク (Internet Explorer、Firefox、Safari) メール (Outlook Express、Outlook、Thunderbird、Apple Mail) アドレス帳 (Windows アドレス帳、アドレスブック、Thunderbird) デスクトップ上のフォルダ	17,600円		
46			パソコンデータ移行 (1ユーザー/10GB)	パソコン1台	下記のデータを1ユーザー、10GBまで別パソコンにデータ移行 マイドキュメント (Windows) 、書類 (Mac) 、ドキュメント (Ubuntu) ユーザー辞書 (WindowsはMS-IME、Macはことえり) お気に入りまたはブックマーク (Internet Explorer、Firefox、Safari) メール (Outlook Express、Outlook、Thunderbird、Apple Mail) アドレス帳 (Windows アドレス帳、アドレスブック、Thunderbird) デスクトップ上のフォルダ	20,900円		
47		ウイルス対策	ソフトインストール	パソコン1台	各ソフトウェアの要求スペックとお客さま環境の確認 ※必要であればアンインストールを実施します ウイルス対策製品の設定 (インストール、設定、定義ファイルの更新) ブラウザ・メールソフトの動作確認 【対象ソフト】 フレッツ・ウイルスクリア McAfee社 ウイルススキャン2005以上、ウイルススキャンプラス2007以上 McAfee社 ウイルススキャンもしくはウイルススキャンプラスを同梱する以下の製品 インターネットセキュリティスイート トータルプロテクション パソコンセキュリティスイート パソコンプロテクションプラス Webエッセンシャルスイート Symantec社 Norton InternetSecurity2005以上 Symantec社 Norton AntiVirus2005以上 TrendMicro社 ウイルスバスター2006以上 など ※ダウンロード販売型の場合は、事前に購入していただく必要があります	7,700円		
48					スキャンおよび ウイルス駆除	パソコン1台	インストール済みウイルス対策ソフトを利用したウイルスチェック及びウイルス駆除	10,450円
49					対策のご説明	対象機器1台	ウイルス、セキュリティ対策方法、インストールされたウイルス対策ソフトの利用方法	2,750円
50	映像系サービス	映像系サービス 視聴設定 (ひかりTV・dTV・dTVチャンネル・DAZNなど)	対象機器1台	映像系サービスの視聴設定 ケーブル接続 (LANケーブル、HDMIケーブル、USBケーブル など) 【対象機器】 TV・タブレット・スマートフォン・パソコン 【対象サービス】 ひかりTV・dTV・dTVチャンネル・DAZN・Hulu・Netflix・U-NEXT Amazonプライム・ビデオなど ※インターネット接続されていることが必要となります ※無線環境、LAN環境の構築は別途料金が必要となります ※テレビチューナー内蔵型テレビの場合に適用。別途チューナーがある場合には No.43もしくは44を適用します	3,850円			
51				セットトップボックス (有線) の設定/接続	STB1台	開梱、設置、配線 (STBに同梱されているものに限る) STB設定 【対象サービス】 ひかりTV・dTV・dTVチャンネル・DAZN・Hulu・Netflix・U-NEXT Amazonプライム・ビデオなど	5,500円	
52				セットトップボックス (無線) の設定/接続	STB1台	上記設定 無線設定	7,700円	

別紙3 【まるごとビジネスサポート】訪問サポート料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
53	その他	その他	ゲーム機の設定/接続	ゲーム機1台	開梱・設置・ケーブル接続・設定	3,850円
Wi-Fi設定						
【対象機器】						
任天堂社製ゲーム機、ソニー社製ゲーム機など						
※ファームウェアのアップデートは含みません						
※AOSS、らくらく無線スタート設定での通信設定は本メニューで対応します						
※ゲーム機そのものの使い方・操作方法は対象外です						
54			デジタルカメラの設定/接続	対象機器1台	開梱、設置、パソコンとの接続	3,850円
ドライバのインストール、初期設定						
必要なソフトのインストール						
55	デジタルビデオカメラの設定/接続		取扱説明書に記載されている機能設定			
56	操作説明		1回（30分）	インターネット（ブラウザ）、メール、パソコン、プリンタ、デジカメなどの使い方の説明	3,850円	
57	WEBでの申込みサポート	1件	マイクロソフトアカウント代行取得	2,200円		
googleアカウントの代行取得						
Apple IDの代行取得など						
58	環境診断料	1派遣	ご利用機器及び環境確認、設定作業及びトラブル内容の確認とメニュー選定	4,400円		
※訪問メニューにより環境診断料がかかる場合があります						
※確認後、作業を行わなかった場合でも当料金が発生します						
59	キャンセル	訪問サポートキャンセル料金	1派遣	訪問準備取消し	6,600円	
				※有料サービス3回目ご使用時にキャンセルされる場合はキャンセル料金が発生します		



別紙4 【まるごとビジネスサポート】訪問修理料金表

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
1	パソコン (訪問修理)	修理作業費用	ハードディスクケース取り付け	パソコン1台	再利用や不具合時のデータ復旧などのためにパソコンから内蔵ハードディスクを取り外し、ハードディスクケースへの取り付けを行います。	5,500円
2			マザーボード交換	パソコン1台	マザーボードの交換作業を行います。	13,200円
3			⌚ドライバ変更作業 (オプション)	パソコン1台	マザーボードを同等品と交換し、必要なドライバーのインストールを行います。	8,800円
4			メモリ取り付け・交換	パソコン1台	パソコンに対応した内蔵メモリを取りつけ動作チェックを行います。	3,300円
					※メモリ部品代金は別途見積もりとなります。	
5			液晶パネル・インバーター交換	パソコン1台	液晶パネルの交換作業を行います。	13,200円
					※部品代は別途見積もりとなります。	
6			内蔵ドライブ交換	パソコン1台	ハードディスクやDVDドライブ等の交換作業を行います。	5,500円
					※部品代は別途見積もりとなります。	
7			電源ユニット交換	パソコン1台	電源ユニットを交換作業を行います。	6,600円
					※部品代は別途見積もりとなります。	
8			部品の交換	パソコン1台	他部品の交換作業を行います。	5,500円
					※部品代は別途見積もりとなります。	
9			⌚ドライバ変更作業 (オプション)	パソコン1台	内蔵部品の交換時にドライバのインストールを行います。	3,300円
10			部品の取り外し	パソコン1台	内蔵機器の取り外し作業を行います。	3,300円
11			部品の組み付け	パソコン1台	内蔵機器の取り付け作業を行います。	3,300円
12			その他トラブル解決	パソコン1台	他のメニューに該当しないハードウェアについてのトラブルの解決作業を行います。	12,100円
13			PC内部クリーニング	パソコン1台	パソコンの内部清掃を行います。	5,500円
14			軽微な作業	15分	メニュー表に無い軽微な作業	2,200円

#	分類	項目名	メニュー	単位	作業内容	価格
						(税込)
1	パソコン (訪問修理)	交換部品	電源ユニット (デスクトップ型)	対象機器1台	部品性能によって変わります。また部品によっては外注修理になります。	8800円～
2			電源ユニット (ノート型)	対象機器1台	外注修理になります。	要引き取り修理
3			マザーボード (デスクトップ型)	対象機器1台	部品性能によって変わります。また部品によっては外注修理になります。	17,600円～
4			マザーボード (ノート型)	対象機器1台	外注修理になります。	要引き取り修理
			メモリ (デスクトップ型)	対象機器1台	部品性能によって変わります。	8800円～
			メモリ (ノート型)	対象機器1台	部品性能によって変わります。	7,700円～
5			オプティカルドライブ (デスクトップ)	対象機器1台	部品性能によって変わります。また部品によっては外注修理になります。	7,700円～
			オプティカルドライブ (ノート型)	対象機器1台	外注修理になります。	要引き取り修理
6			ハードディスク (デスクトップ)	対象機器1台	部品容量によって変わります。	17,600円～
			ハードディスク (ノート型)	対象機器1台	部品容量によって変わります。	19,800円～
7			CPU (デスクトップ)	対象機器1台	外注修理になります。	要引き取り修理
			CPU (ノート側)	対象機器1台	外注修理になります。	要引き取り修理
8			各種ケーブル	対象機器1台	部品性能によって変わります。	2,200円～

## 別紙5 【まるごとビジネスサポート】引取修理(料金・期間)表

カメラ関連		
商品名	修理金額(税込)	納期
デジタルカメラ	11,000円	7～14日
一眼レフデジタルカメラ	16,500円	10～14日
レンズ	16,500円	
ストロボ	14,300円	14～21日
三脚(低価格帯)	4,400円	
三脚(高価格帯)	24,200円	

音響機器		
商品名	修理金額(税込)	納期
メモリーオーディオ	10,450円	10～14日
ポータブルラジオ	5,500円	
ICレコーダー	9,900円	
コンポ	15,400円	
ヘッドホン(低価格帯)	4,400円	
ヘッドホン(高価格帯)	13,200円	

映像機器		
商品名	修理金額(税込)	納期
液晶テレビ(22インチ以下)	19,800円	10～14日
Blu-rayレコーダー	33,000円	
ポータブルDVD	14,300円	
液晶ポケットテレビ	13,200円	
ビデオカメラ	16,500円	

OA機器		
商品名	修理金額(税込)	納期
プリンター(複合機)	11,000円	7～14日
電子辞書	16,500円	
電話機	9,900円	10～14日
FAX	12,100円	
シュレッダー	9,900円	

パソコン関連		
商品名	修理金額(税込)	納期
エイサー(acer)	49,500円	21日～
エイスース(ASUS)	51,700円	
レノボ(lenovo)	48,400円	14日～
NEC	47,300円	10～14日
SONY	47,300円	
東芝	46,200円	
Panasonic	51,700円	
富士通	55,000円	

パソコン関連		
商品名	修理金額(税込)	納期
PlayStation 3	18,700円	10～14日
PlayStation Vita	13,750円	
PlayStation ポータブル	11,000円	
Wii U	15,400円	
Wii	9,900円	
Nintendo 3DS / 3DSLL	12,100円	
Nintendo DS / DSLite / DSi / DSiLL	10,450円	
X-BOX360	13,200円	

備考	上記、機器に関して保守契約をしている機器に関しては対象外
----	------------------------------

データ復旧価格表(税込)			
製品	障害レベル	価格	備考
PC/タブレット/USB外付けHDD	軽度障害	40,700円	1ドライブに限る
ベアHDD、SSD	中度障害	84,700円	
	重度障害	133,100円	
	その他	別途見積もり	
NAS(NON_RAID)	軽度障害	89,100円	LAN接続 1ドライブ
	中度障害	133,100円	
	重度障害	221,100円	
	その他	別途見積もり	
NAS(RAID構成)	軽度障害	221,100円	LAN接続 2 - 4ドライブ
	中度障害	309,100円	※5台以上は¥90,000/台加算
	重度障害	397,100円	
	その他	別途見積もり	
USBメモリ	軽度障害	32,560円	
	中度障害	41,360円	
	重度障害	76,560円	
メモリカード	軽度障害	23,760円	SDカード系、CF
	中度障害	41,360円	メモリスティック、ピクチャーカード
	重度障害	76,560円	
光ディスク	CD	21,120円	1枚当たり
	DVD	40,480円	
	Blu-ray	49,280円	

障害レベル	詳細
軽度障害	論理障害（軽微なOS障害、ファイルシステム障害）および軽度な物理障害 画面が割れたスマートフォン、携帯電話
中度障害	初期化、削除、または軽度で対応できない論理障害
	簡易的な物理障害（不良セクタ）
	ウイルス感染による障害
	PCが全く起動しない場合
重度障害	HDDの開封作業を要する障害 中度で対応できない物理障害
その他	暗号化、セキュリティロックがかかっている機器
	プラッターに障害の可能性がある場合
	他社ですでにデータ復旧を試みている場合
※障害レベルの最終判断は、AOSによる初期診断で決定します。	

復旧データ納品媒体(税込)			
容量	記録媒体	価格	保証付帯
16GB未満	16GB USBメモリ	2,200円	左記納品媒体の価格にはデータの書き込み費用及び納品媒体に対する30日間の保証が含まれております。
16～64GB	64GB USBメモリ	4,400円	
64～500GB	500GB 外付けHDD	6,600円	
500GB～2.0TB	2TB 外付けHDD	11,000円	
2.0～3.0TB	3TB 外付けHDD	14,080円	
3.0～4.0TB	4TB 外付けHDD	19,360円	
4.0TB以上	6TB 外付けHDD	別途見積	

キャンセル費用(税込)		
発生条件	価格	備考
復旧依頼（見積同意）後のキャンセル時	11,000円	