

# PC保守契約約款

お客様と株式会社システムコピー販売(以下、弊社)はPC保守サービスについて次のとおり契約を締結し、本契約に定めのない事項その他本契約の条項に関し疑義を生じたときは、双方協議のうえ誠意を持って解決を図るものとします。お客様が本サービスを利用した場合、本契約約款に同意したものとみなします。

## 第1条 (定義)

弊社のPC保守サービスはお客様のオフィスおよびご自宅等の希望される場所で、弊社訪問サポート実行スタッフ(以下、スタッフ)が電話またはリモート操作、訪問にてパソコンに関するトラブル解決を行う事とします。

## 第2条 (対象)

弊社は、本規約にご同意いただける方に対して、以下の条件を満たす場合サービス対象とします。

### 1) パソコン

- ・オペレーションシステム(以下OS)として、Microsoft Windows日本語版がインストールされ、現在もサポートしていること
- ・完成品として市販され、各メーカーが現在もサポートしていること
- ・付属のマニュアルおよびリカバリー用メディアが用意されていること
- ・OSには正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されていること

### 2) パソコンの増設機器 & 周辺機器

- ・増設および接続するパソコンのOSで稼働が確認されていること
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること
- ・付属のマニュアルおよびOSに適応したドライバーが用意されていること

### 3) ソフトウェア(一般的なアプリケーションソフト)

- ・導入するパソコンおよびOSで稼働が確認されていること
- ・完成品として市販され、製品メーカーが現在もサポートしていること
- ・正規のライセンスおよびプロダクトIDが用意されていること
- ・広く一般に知られ、多くの個人ユーザーが日常的に使用していること

### 4) インターネット接続

- ・プロバイダーとの契約が完了、あるいはオンラインでの契約が可能であること
- ・接続に必要な通信環境および機器一式が揃っていること
- ・接続後の利用に支障のない機器およびソフトウェアが揃っていること

### 5) 対象者

- ・日本語による意思疎通の可能な方
- ・サービスをご提供するにあたり必要な情報をご開示いただける方

## 第3条 (内容)

第2条の対象商品およびサービスに対して各種サービスを提供します。保守サービスの内容は、契約プラン(エントリープラン・ベーシックプラン・アドバンスプラン)に応じて別記のとおりとします。

## 第4条 (再訪問)

弊社の責によるサービス未完了が明らかな場合は、無償の再訪問によるサービス対応をいたします。

弊社がお客様に提供したサービス内容は、お客様に作業直後、動作確認とともに署名・捺印をいただいております。

後日、弊社の責による作業内容の不備が発覚した場合、作業後2週間以内については無償で対応させていただきます。

作業が完了した段階で申込内容の動作をご確認ください。

## 第5条 (訪問日時)

(1) ご予約が混みあっている場合、作業が特殊な場合に対応可能なスタッフを確保するために、日時の調整をさせていただく場合があります。交通や天候事情など、やむを得ず到着予定のお時間が前後する場合がございます。予めご了承ください。

お客様のパソコン環境により作業内容に変更が生じることがあるため、作業完了までの時間は保証できません。おおよその目安としてご提示した作業時間の1.5倍を超えても作業が完了せず、お客様のご用事等で作業続行が難しい場合、日を改めて再度訪問させていただき、一旦機器等をお預かりさせていただき、当社で作業した後お引き渡しさせていただく場合がございます。

(2) 訪問可能日時は、平日午前9時～午後6時 日曜・祝祭日・夏季・年末年始は休業とします。

## 第6条 (個人情報)

弊社がお客様より業務上知り得たお客様の個人情報は、弊社のプライバシー・ポリシーに沿って適切に取り扱います。弊社の保証能力を超える機密情報がある場合は、作業代行を実施する前にお客様の責任において消去または防護措置を実施ください。

## 第7条 (契約の最低期間および再契約)

本契約の最低契約期間は1年間です。契約解除後、1年間は再契約出来ませんのでご了承ください。

## 第8条 (契約の自動延長)

本契約の契約期間終了日の1ヶ月前までに、どちらか一方の当事者から、延長しない旨の申し出がない限り、本契約は自動的に1年間延長するものとします。

延長した契約期間の終了に際しても、第1項と同様の手続きにより、期間を延長するものとします。

## 第9条 (解約)

- (1) お客様は弊社の指定する方法をもって、解約の旨を通知することにより、契約の解除ができます。
- (2) エントリープランの場合、契約期間中に契約の途中解約及び返金等には対応しておりませんのでご了承ください。
- (3) ベーシックプラン、アドバンスプランの場合、解約申し込み月の翌々月からのご利用分から解約できるものとします。

例: 11月20日に解約申し込み…1月分からの解約

## 第10条 (注意事項)

- (1) お客様のパソコン内にあるデータの保証はできません。万一に備え、必要なデータは作業前にお客様にてバックアップを取ってください。
- (2) トラブル解決の為、お客様のパソコンのリモート操作を行う際に、弊社サービスの公正さに対応品質向上の為、画面録画させていただきます。予めご了承ください。
- (3) ご注文後、日程調整のご連絡をする際や、訪問後、以下の場合は作業を行わずに終了させていただく場合があります。
  - ・第2条の対象以外の機器が作業に含まれていた場合
  - ・違法コピーなど、違法行為となる作業を要求された場合
  - ・お客様の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合
  - ・パソコンおよび関連機器が不具合により正常に動作しない場合
  - ・パソコンおよび関連機器が改造されている場合
  - ・作業中に必要な同意事項に同意いただけない場合
  - ・インターネット接続関連サービスで、お客様がプロバイダーの指定する有効なクレジットカードを所持されていない場合
  - ・機器およびソフトウェアでパスワードが働いており、お客様によりパスワードが解除できない場合
  - ・パスワードなど、作業に必要な情報を開示いただけない場合
- ・本契約に対象の機種は、弊社発行のシールが貼り付けてあるPCのみです。受付時に、お客様が上記に該当する場合、ご依頼をお断りさせていただきますので、事前にご確認ください。
- (4) 本サービスご提供によるスタッフご訪問時は必ず立ち会いをお願いいたします。たとえ、スタッフの了承を得て留守にされた場合でも、家財道具などの滅失・破損などにつき一切の責任を負いません。
- (5) オフィスまたはご自宅の電気をお借りする場合があります。また、作業場所により家具や動産類を移動させていただく場合がございます。

## 第11条 (免責事項)

弊社の行った作業が原因で、各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、お客様のデータが消失した場合、弊社の責に帰することのできない事由から生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因でお客様に何らかの損害が生じた場合も、弊社はお客様よりいただいた代金の範囲内での返金以上の責任を一切負いません。予めご了承下さい。

本規約を変更する必要が生じた場合は、予告無く変更する場合がございますので、予めご了承下さい。

## 別記 契約プランについて

本契約ではお客様のご使用状況とパソコンの台数によって契約プランを選択することができます。

### 1 各プラン内容

#### (1) エントリープラン

パソコンに関するトラブルに対し電話やリモート操作、出張訪問で対応いたします。

パソコンおよび関連機器の設置・接続、ソフトウェアの導入・設定、インターネットを含むネットワークへの接続・設定の作業代行、操作指導等を行います。

#### (2) ベーシックプラン

エントリープランの内容のほか、オフィスカルテ導入によるIP機器のWeb上の一元管理、機器情報を分析し定期的なレポートでのご報告およびアドバイスをいたします。

契約台数分のオフィスカルテエージェントをお客様のパソコンにインストールします。

#### (3) アドバンスプラン

ベーシックプランの内容のほか、ZC1000(リモートVPNルータ)導入で外出先からの社内ネットワークへのアクセスや、拠点間VPN接続が可能となります。

### 2 契約台数と料金

契約可能なパソコンの台数および各プランの料金は次表に記載したとおりです。

	エントリープラン	ベーシックプラン	アドバンスプラン
契約台数	1～2台まで	1～20台	1～20台
料金	年払い	月払い	月払い
	1台あたり 月額1,500円(年18,000円)	1～3台まで 月額5,000円 追加1台あたり 月額1,000円	1～3台まで 月額7,000円 追加1台あたり 月額1,000円

### 3 注意事項

(1) エントリープランは最大2台までのご契約となります。3台目以上になりました時点で、ベーシックプランまたはアドバンスプランでのご契約に変更となります。

※年払いでお支払い頂いている料金と変更後のプラン料金との差額は、月払いで相殺するものとします。

(2) エントリープランは年払いのみの取り扱いとなります。

(3) ベーシックプランおよびアドバンスプランは、エージェントのインストール台数によって契約金額が加算・減算されます。

(4) オフィスカルテは1ライセンスにつき20台までエージェントのインストールが可能です。

(5) ZC1000は弊社からお客様へ必要に応じて貸し渡すものとします。貸し渡した場合、契約満了時に弊社へ返還するものとします。