

【別紙1（提供内容）】

当社は、契約者からの申告に基づき、契約プランに応じた下記サービスを提供します。

[基本メニュー]

サービス区分	プラン	提供内容					
		電話・ リモートサポート※1		IT 運用管理 (IT 運用管理ツール インストール台数)	訪問 サポート	訪問故障 切り分け サポート ※1※2	代替機器 貸出し
		サポート 対応時間 ※2	問合わせ 回数 上限				
ベーシック プラン	ベーシック-5	9:00 ~18:00	1月※3あ たり5回 まで※4	3台	別紙6の とおり 提供※9 ※10 ※11	9:00 ~17:00 1月※3あ たり1回 まで※11 ※12	別紙7の とおり 提供※11※ 13
	ベーシック-10		1月※3あ たり10 回まで※5	5台			
スタンダード プラン	スタンダード-20	9:00 ~18:00	1月※3あ たり20 回まで※6 ※7	-			
	スタンダード-50		1月※3あ たり50 回まで ※7※8				

- ※1 祝祭日および年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く月曜日から土曜日（本契約において「営業日」といいます。）の指定時間の間、専用受付番号で、当社オペレータによる受付およびサポートサービスを提供します。ただし、指定時間内での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。
- ※2 サービス区分ベーシックプランのベーシック-5、ベーシック-10、サービス区分スタンダードプランのスタンダード-20、スタンダード-50の契約者のみ、別掲のオプションメニューの「時間延長オプション」を追加契約することができます。
- ※3 暦月を指します。
- ※4 契約者から当社オペレータへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。1契約あたりつき5回を超えて電話・リモートサポートを利用する場合は、ベーシック-5契約者はベーシック-10又はスタンダードの各プランへ変更が必要となります。
- ※5 契約者から当社オペレータへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。1契約あたりつき10回を超えて電話・リモートサポートを利用する場合は、スタンダード各プランへの変更が必要となります。
- ※6 契約者および利用者から当社オペレータへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。1契約あたり問い合わせ回数上限を超えて電話・リモートサポートを利用する場合は、スタンダード-50へ変更、またはオプションメニューの「問い合わせ回数追加オプション」が必要となります。
- ※7 契約者が要請する場合には、本サービスの利用におけるサポート対応記録（利用日時、利用者名、サポート内容）を提供いたします。

- ※8 契約者および利用者から当社オペレータへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。1 契約あたり問い合わせ回数上限を超えて電話・リモートサポートを利用する場合はオプションメニューの「問い合わせ回数追加オプション」が必要となります。
- ※9 別に定めるメニューを除き、1 年 365 日（閏年は 366 日）24 時間とします。ただし、対応時間については事前の調整が必要であり、即日での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。
- ※10 スタンダード各プラン契約者のみ基本作業費及び状況診断費はかかりません。
- ※11 契約者住所においてのみの提供となります。
- ※12 追加でパソコン等の設定を依頼された場合は訪問サポートで対応します。
- ※13 代替機器は、第 34 条（利用に係る契約者の義務）第 5 項に従い取り扱ってください。

[オプションメニュー]

サービス名称	サービス区分	契約対象プラン	提供内容	
			電話・リモートサポート 対応時間※1	訪問故障切り分けサポート 対応時間※1
時間延長オプション	ネットランド コールサポ	ベーシック-5	月曜日から土曜日 18:00～翌9:00 日曜日・祝祭日・年末年始※2 24時間	月曜日から土曜日 17:00～翌9:00 日曜日・祝祭日・年末年始※2 24時間
		ベーシック-10		
		スタンダード-20		
		スタンダード-50		

※1 指定時間内での当社オペレータによる受付から現地までの派遣、又は、課題の解決、並びに故障の回復等を保証するものではありません。

※2 年末年始は、12月29日から翌年1月3日とします。

サービス名称	サービス区分	契約対象プラン	提供内容
問い合わせ回数追加オプション※1	スタンダードプラン	スタンダード-20  スタンダード-50	1月あたり問い合わせ回数上限 追加20回まで※2

※1 本オプションを提供開始した日を含む料金月のみの適用となります。

※2 追加された回数については翌月への繰り越しはできません。

【別紙2（リモートサポートツールの動作環境）】

オペレーションシステム	最新の動作環境は、当社公式ホームページでご確認ください。 当社公式HP： <a href="https://it-ichiba.jp/korusapo/">https://it-ichiba.jp/korusapo/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN その他	

【別紙 3 (IT 運用管理ツールの動作環境)】

オペレーションシステム	最新の動作環境は、当社公式ホームページでご確認ください。 当社公式HP : <a href="https://it-ichiba.jp/korusapo/">https://it-ichiba.jp/korusapo/</a>
CPU	
メモリ	
HDD	
LAN	
その他	

【別紙 4 (電話サポート及びリモートサポートのサポート対象及びサポート範囲)】

電話サポート及びリモートサポート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、本別紙により規定する主なサポート対象以外の詳細については、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. 機器

(1) 主なサポート対象

日本国内向けに販売されたメーカー純正機器

ただし、メーカーの公式サポートが終了した機器はサポート対象外となります。

主なサポート対象機器は以下のとおりです。

- パソコン本体、モニタ、キーボード、マウス
- ルータ、無線 LAN ポイント、LAN カード・ボード、HUB、ロケーションフリー
- IP セットトップボックス
- スマートフォン、タブレット端末

(2) サポート内容

- インターネット回線、パソコン等、テレビ及びオフィス内 NW 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

2. ソフトウェア

(1) 主なサポート対象

日本国内向けに販売・配布されたソフトウェアハウス製ソフトウェア

ただし、各社のオペレーションシステムの公式サポートが終了したオペレーションシステムはサポート対象外となります。また、メーカーの公式サポートが終了したソフトウェアもサポート対象外となります。

主なサポート対象ソフトウェアは以下のとおりです。

- オペレーションシステム (Windows、mac OS)
- ブラウザ・メールソフト
- メディアプレーヤ
- ウィルス対策

(2) サポート内容

インストール、初期設定、基本的な操作方法等を付属マニュアルに記載の範囲でサポート

3. サービス

(1) 主なサポート対象

- インターネット接続サービス (光、ADSL 等)
- プロバイダサービス (インターネット接続、メール)
- 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・交換、音楽ダウンロード 等)

(2) サポート内容

- サービス概要、申込・契約方法、利用方法概要・活用方法概要の説明

【別紙 5 (IT 運用管理のサービス内容等)】

IT 運用管理の主なサービス内容等は、契約者の企業コード/ログインID/パスワードで実行された操作により、以下のとおり提供されます。なお、本別紙により規定する主なサービス内容等以外のサービス内容等については、当社が別に定める規定によります。別紙1に定めるスタンダード-20及びスタンダード-50の場合、IT運用管理は提供されません。

また、サービス内容等範囲内であっても、対応できない場合があります。

サービス項目	メニュー	サービス内容
IT 資産管理	ネットワークマップ表示	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワークおよび接続されている端末の管理</li> <li>・IT 機器自動検出</li> <li>・ハードウェア状態の確認</li> </ul>
	アプリケーション管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリケーション配信</li> <li>・アプリケーションアップデート</li> </ul>
	ハードウェア情報の取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・端末のハードウェア状態の確認</li> </ul>
セキュリティ管理	デバイス制御	<ul style="list-style-type: none"> <li>・USB 利用禁止、許可設定、ホワイトリスト設定</li> <li>・持ち出し端末の遠隔ロック・初期化</li> </ul>
	アプリケーション制御	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリケーション起動禁止</li> <li>・インストール制限</li> <li>・指定アプリ検知</li> </ul>

【別紙 6 (訪問サポートのサービス内容及び対象機器等)】

訪問サポートの主なサービス内容及び対象機器等は以下のとおりです。

詳細は当社公式ホームページ (<https://it-ichiba.jp/korusapo/>) をご確認ください。なお、本別紙により規定する主なサービス内容及び対象機器以外のサービス内容、対象機器等及び詳細については、当社が別に定める規定によります。

また、サービス内容及び対象機器等であっても、対応できない場合があります。

メニュー	サービス内容
インターネット接続設定 (ルータ接続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置済みルータに対する設定用パソコンの設定・接続、パスワード設定、時刻設定</li> <li>・IP 電話関連設定</li> <li>・ISP 接続設定、PPPoE ブリッジ設定、DHCP サーバ設定、IP ルーティング設定</li> <li>・セキュリティ設定 (ファイアウォールの設定、L2TP の設定、Ipsec の設定)</li> <li>・動作確認</li> </ul>
追加パソコンのインターネット接続設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置済みパソコンに対する接続設定</li> <li>・ブラウザ設定</li> <li>・メーラ設定</li> <li>・動作確認</li> </ul>
LAN カードの設定	<p>設置済みパソコンに対する有線及び無線接続用の LAN カード又は USB 機器若しくはイーサネットコンバータの接続、ドライバインストール、並びに設定</p> <p>*パソコンに搭載された有線又は無線接続用機器を設定する場合についても本メニューで対応します。</p> <p>*無線接続の場合の無線設定 (ルータに設定された SSID 及び暗号化方式登録) を含みます。</p>
IT 運用管理ツールインストール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境の確認</li> <li>・IT 運用管理ツールのインストール</li> <li>・動作確認</li> </ul>
パソコン更改支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンの NW 設定 (有線のみ) ・メーラ設定・プリンタドライバのインストール</li> <li>・データ移行</li> <li>・IT 運用管理ツールのインストール</li> <li>・動作確認</li> </ul>
オペレーションシステム更改支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーションシステムリカバリ</li> <li>・パソコンの NW 設定 (有線のみ) ・メーラ設定・プリンタドライバのインストール</li> <li>・データ移行</li> <li>・IT 運用管理ツールのインストール</li> <li>・動作確認</li> </ul>

【別紙 7 (故障機器代替機器貸出し)】

契約者からの申告に基づく問診の結果、機器故障が原因と想定される場合、契約者からの要望を前提として、故障した機器に対する代替機器を一定期間貸し出します。

なお、代替機器の貸出し要否及び種類等は当社が判断、指定するものとします（契約者が要否、種類等を指定することはできません。）。また、当社は、代替機器の正常動作及び代替機器の貸出しによる故障の回復を保証いたしません（代替機器故障時は別の代替機器をお届けしますので当社宛速やかに連絡ください。）。

代替機器の種類等、貸出し期間、設置設定及び回収方法の条件は以下のとおりです。

訪問故障切り分けサポート時に機器・ソフト設定を依頼された場合、訪問サポートを適用します。なお、その際別紙 9 (訪問サポート料金表) における基本作業費はかかりません。

	サービス内容
種類等	パソコン (Windows のみで、AC 電源含む)、タブレット (Android のみで、AC 電源含む)、ルータ (SOHO 向けで、AC 電源含む)、HUB (AC 電源含む)、単体 FAX 電話機 (親機、子機各 1 台含む)
貸出し期間	貸出し期間は最大 2 週間※ ※貸出し時に指定します。また、貸出し期間内における同一種類等の貸出しは 1 契約あたり 1 台までとします。
設置設定	宅配によるお届け (設定は電話サポート、リモートサポートで実施)
回収方法	契約者による送付 (返送用伝票同梱)

【別紙 8 (料金表)】

1. 月額料金

[基本メニュー]

サービス区分	提供プラン	課金単位	料金額
ベーシックプラン	ベーシック-5	契約プラン毎に月額	6,500 円 (税込価格 7,150 円)
	ベーシック-10	契約プラン毎に月額	9,000 円 (税込価格 9,900 円)
スタンダードプラン	スタンダード-20	契約プラン毎に月額	15,000 円 (税込価格 16,500 円)
	スタンダード-50	契約プラン毎に月額	25,000 円 (税込価格 27,500 円)

[オプションメニュー]

サービス名称	サービス区分	契約対象プラン	課金単位	料金額
時間延長オプション	ベーシックプラン	ベーシック-5	契約プラン毎に月額	5,000 円 (税込価格 5,500 円)
		ベーシック-10		
	スタンダードプラン	スタンダード-20	契約プラン毎に月額	5,000 円 (税込価格 5,500 円)
		スタンダード-50		
問合せ回数追加オプション	スタンダードプラン	スタンダード-20	1 追加毎	10,000 円 (税込価格 11,000 円)
		スタンダード-50		

【別紙 9（訪問サポート料金表）】

1. 基本料金

項目	対象・単位	価格
基本作業費*	1 の派遣ごとに課金します。	6,000 円 (税込価格 6,600 円)
基本作業 加算額	1 の派遣における作業メニューの料金額の合計が 29,000 円 (税込価格 31,900 円) を超えた場合に、29,000 円 (税込価格 31,900 円) ごとに加算します。	5,000 円 (税込価格 5,500 円)
夜間基本費	午後 7 時から午前 9 時における 1 の派遣ごとに基本作業費に加算します。	6,000 円 (税込価格 6,600 円)
夜間追加費	午後 7 時から午前 9 時における 1 の派遣において、本紙 2. 作業メニュー料金の合計額が 3,000 円を超える場合は、3,000 円を超える毎に加算します。	3,000 円 (税込価格 3,300 円)
状況診断費*	1 回の派遣ごとに課金します。	2,000 円 (税込価格 2,200 円)
交通費	本サービスの提供区域内であって離島（本州及び北海道を離れる島）において訪問サポートの提供を行う場合に課金する場合があります。	実費

※スタンダード各プラン契約者のみ基本作業費及び状況診断費はかかりません。

2. 作業メニュー料金

契約者の要請に基づき、各作業メニューごとに加算します。主な作業メニュー料金は以下のとおりです。メニュー料金詳細は当社公式ホームページ (<https://it-ichiba.jp/korusapo/>) をご確認ください。

作業メニュー料金は、別紙 6（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に記載したメニューについての料金であって、それら以外のメニュー料金については、当社が別に定めるところによります。

作業メニュー	課金単位	価格
インターネット接続設定（ルータ接続）および IT 運用管理ツールインストール	パソコン・ルータ 1 台ごとに	4,000 円 (税込価格 4,400 円)
追加パソコンのインターネット接続設定	パソコン 1 台ごとに	4,000 円 (税込価格 4,400 円)
LAN カードの設定	LAN カード等 1 つごとに	4,000 円 (税込価格 4,400 円)
IT 運用管理ツールインストール	パソコン 1 台ごとに	2,000 円 (税込価格 2,200 円)
パソコン更改支援	パソコン 1 台ごとに	別紙 10 参照
オペレーションシステム更改支援	パソコン 1 台ごとに	別紙 10 参照

(注) 上記の作業メニュー料金はコルサポ利用規約 第 22 条（利用料金の支払義務）に基づき、当社が定める作業の完了をもって、契約者が支払うこととします。

(注) 上記の作業メニュー料金は、別紙 7（訪問サポートのサービス内容及び対象機器等）に記載したメニューについての料金であって、それら以外のメニュー料金については、当社が別に定めるところによります。

(注) 上記の作業メニュー料金はコルサポ利用規約 第 22 条に基づき、当社が定める作業の完了をもって、契約者が支払うこととします。

【別紙 10（訪問サポート（パソコン更改支援、オペレーションシステム更改支援）時の注意事項及び料金）】

＜訪問サポート データ移行料金表＞

移行対象 パソコン台数 ※1	データ移行 (パソコン更改)		データ移行 (OS アップグレード)		記憶装置※2 (NAS)
	データ移行 HDD 容量		バックアップ HDD 容量		
	10GB まで	50GB まで	10GB まで	50GB まで	
1 台	45,000 円 (税込価格 49,500 円)	52,000 円 (税込価格 57,200 円)	50,000 円 (税込価格 55,000 円)	58,000 円 (税込価格 63,800 円)	
2 台～3 台	25,000 円/台 (税込価格 27,500 円/台)	32,000 円/台 (税込価格 35,200 円/台)	33,000 円/台 (税込価格 36,300 円/台)	38,000 円/台 (税込価格 41,800 円/台)	
4 台～5 台	24,000 円/台 (税込価格 26,400 円/台)	31,000 円/台 (税込価格 34,100 円/台)	32,000 円/台 (税込価格 35,200 円/台)	37,000 円/台 (税込価格 40,700 円/台)	
6 台～10 台	23,000 円/台 (税込価格 25,300 円/台)	29,000 円/台 (税込価格 31,900 円/台)	31,000 円/台 (税込価格 34,100 円/台)	36,000 円/台 (税込価格 39,600 円/台)	
11 台～15 台	22,000 円/台 (税込価格 24,200 円/台)	28,000 円/台 (税込価格 30,800 円/台)	30,000 円/台 (税込価格 33,000 円/台)	35,000 円/台 (税込価格 38,500 円/台)	
16 台～20 台	21,000 円/台 (税込価格 23,100 円/台)	27,000 円/台 (税込価格 29,700 円/台)	29,000 円/台 (税込価格 31,900 円/台)	34,000 円/台 (税込価格 37,400 円/台)	

※1) 料金単価については合計台数の価格帯の単価を適用いたします

※2) 契約者は別途、当社が指定する記憶装置（NAS）の費用を負担いただく必要があります。

※3) 契約者は上記の料金を当社が別に定める作業の完了をもって支払うこととします。

＜データ移行実施条件について＞

- ・データ移行の実施にあたり、契約者をご利用中のパソコン等のご利用環境を確認するため、当社にて事前に設備確認作業を実施いたします。
- ・データ移行の対象は、移行元パソコンのオペレーションシステムが WindowsXP といたします。
- ・事前設備確認の結果、オペレーションシステム及びパソコンのご利用環境によっては、データ移行作業等を実施できない場合があることをあらかじめご了承ください。

＜移行対象データについて＞

移行対象データは以下のものに限りません。

- ・ファイルとフォルダ
- ・電子メールのメールデータ、アドレス帳
- ・ブラウザのブックマーク（お気に入り）（Internet Explorer7、Internet Explorer8、chrome、Firefox）
- ・リモートサポートツール及び IT 運用管理サポートツール

なお、上記、移行対象データのうち、ファイルやフォルダは契約者のデスクトップ又はマイドキュメントにあるものを移行対象とします。

- ・リモートサポートツール及び IT 運用管理ツール以外のアプリケーションは移行対象に含まれません。（移行先パソコンへアプリケーションのインストールが必要な場合は、1 アプリケーションあたり 5,000 円（税込価格 5,500 円）をお支払いいただくことにより当社によりインストールサービスを実施いたします。）
- ・契約者が使用しているアプリケーションによっては、アップグレード後のオペレーションシステムに対応していない場合があります。
- ・電子メールデータの移行に関しては下記のメールクライアントを移行対象とします。
- ・Outlook Express
- ・Outlook 2007

- ・ Windows Live Mail
- ・ Becky!
- ・ Thunderbird
- ・ 電子メールのメールデータ、アドレス帳を除き、契約者が設定した電子メールの仕訳ルールや、迷惑フィルタ（セーフリスト、拒否リスト）のデータ移行については対象外とします。
- ・ デバイスドライバは移行対象データに含まれません。
- ・ データ移行（オペレーションシステムアップグレード）をご利用になる場合は、当社が指定する記憶装置（NAS）を用いるものとし、移行対象データを当該記憶装置（NAS）に一時保存後、移行先のパソコンへ移行対象データを移行することとします。なお、当該記憶装置（NAS）については、データ移行作業が完了したことを確認し、契約者に提供するものとします。

<免責について>

- ・ データ移行実施後に、デバイス等の互換性が完全でなかったために発生したパソコン不調については、当社は責任を負わないものとします。
  - ・ ご利用中のパソコンの オペレーションシステム をアップグレードしたことが原因でパソコンメーカー等によるサポートをご利用できなくなる場合があるため、事前にパソコンメーカー等へご確認ください。
- オペレーションシステム アップグレード後、パソコンメーカー等のサポートがご利用できなくなった場合は、当社は責任を負わないものとします。
- ・ ご利用中のパソコンの オペレーションシステム アップグレード後に、記憶装置（HDD、メモリ等）、CPU 等のパソコン部品の劣化等による障害が発生しても、当社は責任を負わないものとします。
  - ・ データ移行実施にあたり、契約者のデータの補償、損失などのあらゆる損害について当社は責任を負いません。貴重なデータおよびプログラムは、データ移行実施前に、契約者自らの責任でバックアップしてください。

【別紙 11（IT 運用管理にて取得する情報）】

当社は、契約者の承諾を得て、当社が本サービスをより効果的に提供する上で有用な情報として、以下に規定する IT 運用管理を利用するパソコン等端末、周辺機器等の情報、契約者が資産管理情報として登録した情報を取得します。なお、IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等と同一 LAN 上に接続されたパソコン等の端末、周辺機器等が有する情報についても IT 運用管理により情報を取得します。

また、契約者宅内のパソコン等のデータを適切に管理するために、本サービス契約時のインターネット回線においてダウンロード・インストールしてください。

1. IPアドレス
2. MACアドレス
3. パソコンのハード情報（CPU 名、HDD 容量、メモリサイズ、メーカー名、モデル名、型番、機器種別、機器名、電源オン・オフ状態等）
4. オペレーションシステムに関連する情報（Windows・Android・iOS OS 名、バージョン等）
5. セキュリティソフトの名称 等
6. Microsoft Office のソフトウェア名称 等
7. ブラウザのソフトウェア名称 等
8. メーラのソフトウェア名称 等
9. その他インストールされたソフトウェアの種類、名称
10. 資産管理情報として登録された保守、購入に関する情報
11. IT 運用管理ツールがインストールされた契約者のパソコン等と同一 LAN 上に接続されたパソコン等の端末、周辺機器等が有する情報については、上記 1～4 の情報を取得します。ただし、上記 3（パソコンのハード情報）については、メーカー名、モデル名、型番、機器種別、機器名、電源オン・オフ状態についてのみ取得します。