

# InterCloud PCヘルプサービス約款(第1版)

## 第1条(目的)

契約者は弊社に対し「PCヘルプ」サービス料金を支払うことで弊社は契約者に「PCヘルプ」サービスの役務を提供します。

## 第2条(PCヘルプサービスの役務)

PCトラブル対応のサービスです。

訪問サポート

平日 AM9:00~PM5:00※1 の受付になります。

受付から原則 24 時間以内に訪問対応いたします。

ただし土日祝祭日を挟む場合は翌営業日の対応になります。※1

電話サポート(ヘルプデスク)※2

電話によるPC トラブルのサポートです。

平日 AM9:00~PM5:00※1

リモートサポート※2

リモートによるPC トラブルのサポートです。

平日 AM9:00~PM5:00※1

※1 祝祭日、夏季、年末年始はお休みさせていただきます。詳しくは当社へお問い合わせください

※2 パソコンのOSやご利用のパソコン環境によっては、リモートサポートがご利用できない場合があります。

## 第3条(PC トラブル対応の内容)

弊社が実施する保守サービスの内容は次の通りとします。

① WindowsXP・WindowsVISTA・Windows7 の日本語版 OS を対象とするPC端末

(以下「対象システム」という)の障害対応。

② 契約者の事務所内 LAN ネットワークの障害対応。

③ 弊社が取り扱い可能なメーカーのアプリケーション対応。※3

※3 但し、上記サービスを実施するためにメーカーのサポートに加入してあることが条件となります。

非加入の場合は別途メーカーより料金が発生する場合があります。

## 第4条(訪問サポートの実施)

PC トラブル対応の訪問サポートは、本サービスの有効期間内に一回当たり有料にて提供いたします。

## 第5条(訪問サポートの追加料金)

PC トラブル対応の訪問サポートの派遣料及び追加トラブル作業料は下記料金が発生します。

PC トラブル派遣料 9,000円(税込)(1時間作業込)

追加トラブル作業料※4 3,500円(税抜)／30分

遠方料金及び実費交通費(別途記載)

※4 PCトラブル対応の訪問サポートで、作業時間が1時間を超過した場合に発生します。

## 第6条(遠方料金)

弊社のサービス提供地域外で、訪問サポートを実施する場合、遠方派遣費が発生します。

遠方派遣費 3,000円(税抜)／1回

## 第7条(実費交通費)

弊社は契約者に対し、サービス実施場所が東京23区外で、且つ訪問サポートを実施する場合、弊社の営業所からサービス実施場所までにかかる交通費は、実費でご請求いたします。

## 第8条(保守サービスの実施免除)

次の各号のいずれかの該当する場合、弊社は保守サービスの実施義務を免ぜられるものとします。

- ① 保守サービスが高所や危険地域の立ち入りを必要とする場合、及び技術者の身体ならびに生命の危険を及ぼす恐れのある業務の実施。
  - ② 「PCヘルプ」に直接関連しないパソコン・付属機器などの新規設置やデータ設定、アプリケーションソフトの使用説明、契約者のパソコン・サーバー内のデータの保全及び管理※5。
  - ③ トラブル要因が機械的な問題または究明不能な状態にあり、弊社が修理不能と判断した場合。
  - ④ 天変地異、暴動、ストライキ、輸送機関の事故、その他不可抗力により履行延滞又は履行不能が生じた場合。
- ※5 データのバックアップはお客様の責任で保全、管理を行っていただきます。

## 第9条(サービス提供地域)

サービス提供地域は次の通りとします。

東京都: 23区

東京都: 武蔵野市、三鷹市、調布市、狛江市

神奈川県: 横浜市、川崎市

埼玉県: 川口市、鳩ヶ谷市、蕨市、戸田市

千葉県: 市川市、浦安市、船橋市、松戸市、流山市、柏市

## 第10条(サービス提供の停止)

契約者が次の各号の一つに該当したときは、契約の解除の有無に関わらず、弊社は本サービスの一部、または全部の提供を中止することがあります。なお、本サービスの停止が、有効期間途中の場合でも、「PCヘルプ」サービス料金の日割り分の返金はございません。

- ① 契約者が弊社に本サービスの解約(停止)を申し入れたとき。
- ② 移転等で、契約者の設置場所が、弊社のサービス提供地域外になった場合。
- ③ 契約者が支払いを延滞したとき。

## 第11条(契約の解除)

契約者が次の各号の一つに該当したときは、弊社は何等の通知催告を行うことなく、本契約を解除する事ができるものとし、本契約が解除されたときは、契約者は期限の利益を失い弊社に対する全債務を直ちに弁済しなければならないものとします。

- ① 本契約の条項の一つに違背したとき。
- ② 事実上支払い不能状態に陥ったとき。

## 第12条(データの保全)

契約者は、本サービスが稼働している環境下のソフトウェア及びデータについて、契約者の責任と費用において保護(バックアップ)するものとします。

## 第13条(責任の制限)

弊社は、保守サービスの履行過程において瑕疵があった場合、保守業務を繰り返し実施することをもって唯一の保証とし、弊社は契約者の間接的、派生的損害及び逸失利益についての損害の責任を負わないものとします。また、サービス提供の停止中の期間(一部中止の場合は当該の部分につき)、および契約解除の後については、弊社はなんらの責任を負わないものとします。

## 第14条(サービス開始日)

「PCヘルプ」サービスのサービス開始日は、毎月1日、11日、21日の3回とし、お申込日から最短のサービス開始を「PCヘルプ」サービスの契約日とし、契約日から「PCヘルプ」サービスを実施します。

#### **第15条(有効期間)**

「PCヘルプ」サービスの有効期間は、本サービスの契約日から1年間とします。但し、契約者または弊社からのサービス停止の意思表示が無い場合、本契約は更に1年間延長とし、その後の期間満了による延長も同様とします。

#### **第16条(権利譲渡の禁止)**

契約者は本契約により生じた一切の権利を弊社の文章による事前の承諾無くして第三者に譲渡してはならないものとします。

#### **第17条(秘密保持)**

弊社は、本サービスで知り得た業務上の情報を契約者の承諾なしに第三者に漏洩してはならない。但し、知り得た情報が公知の場合はこの限りではないものとします。

#### **第18条(信義誠実の原則)**

本契約に規定なき事項、及び、本契約の解釈につき疑義が生じた場合は、契約者弊社信義誠実を旨とし、両者協議のうえ、解決するものとします。

#### **第19条(合意管轄)**

本契約に関する紛争については、弊社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審に管轄裁判所とする。

以上

## 別表

品名	サービス内容	契約単位	課金発生	単価
PCヘルプ	IT技術者による電話及びリモートツールを使ったトラブル対応支援	契約単位	年間	36,000
PCヘルプ(訪問サポート)	IT技術者による現地トラブル対応(都度対応)	申込単位	一回当り	9,000