

## まるトク I C Tサポート利用規約

### 第 1 条 (目的)

1. 本規約は、株式会社アイ・イーグループ（以下「弊社」といいます）が運営・提供する「まるトク I C Tサポート」（以下「本サービス」といいます）を利用するにあたっての条件を定めたものです。
2. 本サービスをご利用いただくにあたっては、本規約の記載条件に承諾いただいたうえで、弊社所定の手続きにしたがって本サービスの利用を申し込んでいただく必要があります。

### 第 2 条 (本規約の範囲および変更)

1. 本規約は、第 3 条第 1 項第 1 号に定める利用者が、弊社の運営・提供する本サービスを利用する際に適用されます。
2. 弊社が必要に応じて定める本サービスの利用に関する規定は、本規約の一部を構成し、第 3 条第 1 号に定める利用者はこれを遵守するものとします。当該規定が本規約と異なっている場合には当該規定が優先します。
3. 弊社は、利用者の承諾を得ることなく、本規約を何時でも変更することができます。この場合、弊社は第 29 条に定める方法により変更後の本規約の内容を利用者に通知します。

### 第 3 条 (定義)

本規約における次の各号の用語は、それぞれに掲げる内容を意味します。

- (1) 「利用者」とは、弊社所定の手続きにしたがって本サービスの利用申込を行い、本サービスの利用者としての登録が完了された法人、団体または個人事業者をいいます。
- (2) 「利用希望者」とは、本規約を承諾のうえ、本サービスの利用を希望する法人、団体または個人事業者をいいます。
- (3) 「対象機器」とは、本サービスの対象であって、第 4 号に定める I Tサポートツールがインストールされた利用者のパソコンおよびその周辺機器ならびに L A N環境をいいます。
- (4) 「I Tサポートツール」とは、本サービスの運営・提供に必要なソフトウェアであり、利用者のパソコンにインストールされ、利用者の要請にしたがい弊社が当該パソコンの対象管理項目の設定・管理を行うことができる機能、および、利用者の承諾に基づき弊社が利用者のパソコンの遠隔操作を行うことができる機能を備えたソフトウェアをいいます。I Tサポートツールの動作環境は、別紙第 1 項に定めるところによります。

### 第 4 条 (本サービスの内容)

本サービスとは、弊社が運営・提供する次のサービスをいいます。

#### (1) I Tサポートツール提供

弊社が利用者に対し、I Tサポートツールを提供するサービスをいいます。利用者は、本規約にしたがい、第 8 条第 1 項に定める利用申込書（同条第 2 項に基づき契約が成立したものに对应するものに限る）に記載された台数のパソコンに限り、I Tサポートツールをインストールし、これを利用することができます。

## (2) ITヘルプデスク

対象機器の操作方法、不具合、障害等（以下「課題」といいます）に関する利用者からの相談に対し、電話やリモートサポートを通じて弊社が対象機器の問診および課題の原因と考えられる事項の整理作業の実施、対象機器の課題の解決方法の提案・説明を行うサービスをいいます。その詳細は、別紙第2項に定めるとおりとします。なお、リモートサポートとは、対象機器の課題に関する利用者からの相談に対し、ITサポートツールがインストールされた利用者のパソコンを遠隔操作することにより、弊社が対象機器の課題の解決を図ることをいい、その詳細は、別紙第3項に定めるとおりとします。

## (3) オンサイトサポート

利用者から相談があった対象機器の課題がITヘルプデスクサポートやリモートサポートでは解決できない場合であって、弊社が対象機器設置場所への訪問による対応の必要があると判断した場合、弊社がサービス技術員を派遣して必要と判断する作業（以下「オンサイト作業」といいます）を実施するサービスをいいます。その詳細は、別紙第4項に定めるとおりとします。

## (4) IT環境管理サポート

ITサポートツールがインストールされた利用者のパソコンの対象管理項目について、利用者からの要請にしたがい、弊社がその設定・管理を行うサービスをいいます。その詳細は、別紙第5項に定めるとおりとします。

## (5) IT環境改善提案

ITサポートツールを用いて収集された対象機器に関するハードウェア情報やソフトウェア情報に基づき、弊社が対象機器を含む利用者のIT環境の改善等の提案を行うサービスをいいます。

## 第5条（本サービスの提供条件等）

1. 弊社は、本サービスを利用するために必要な機器・環境等（ITサポートツールがインストールされたパソコン、別紙第1項に定める環境等）を有する、日本国内在住の利用者に対して、本サービスを提供します。
2. 本サービスの種類・内容・仕様その他の事項は、そのサービス提供時点で弊社が合理的に提供可能なものに限られます。
3. 弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行うことなく、本サービスの全部または一部を追加、変更することができます。ただし、当該追加、変更に伴い、月額利用料金に変更が生じる場合は、弊社は利用者に対して、事前に通知します。
4. 弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行ったうえで、本サービスの全部または一部の提供を廃止することができます。

## 第6条（本サービスの提供時間等）

1. 本サービスの提供時間は、月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日および弊社が定める年末年始等の休暇は除きます）の午前9時から午後5時40分（日本時間）までとします。
2. 利用者は、別途弊社が定める本サービス専用の受付電話番号（以下「専用電話番号」といいます）宛に連絡する方法により、対象機器の課題に関する相談、およびIT環境管理サポートに関する要請、ならびに本サービスの不明点に関する問合せ等を行うことができ、弊社は第1項に定める日時においてこれらを受け付けます。ただし、弊社は、利用者からのかかる相談、要請、問合せ

等を遅滞なく受け付けることを保証しません。

3. 弊社は、弊社の判断により、利用者に対する事前の通知を行ったうえで、第2項の専用電話番号を変更することができます。

## 第7条（利用者の要件等）

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に定める条件を満たすものとします。
  - (1) 利用者自身が本サービスを利用するものであること
  - (2) 本サービスの初期導入時点や対象機器の不具合・障害発生時を除き、対象機器がインターネット回線に接続されていること
  - (3) 本サービスの対象となるパソコンに対し、ITサポートツールがあらかじめ正常にインストールされていること
  - (4) 対象機器の課題に関する相談を行うにあたって、利用者自身が当該対象機器を操作することができる環境または状況にあり、権限を有すること
  - (5) 本サービスの提供時において、対象機器が用意されており、また、対象機器の課題解決に必要なものとなる、利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行したIDやパスワード等の正確な情報およびドライバソフトウェアまた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
  - (6) 前号のほか、本サービスの提供時において、対象機器の課題解決に必要な機器、ソフトウェア、サービス等に関する正確な情報が用意されていること
  - (7) 対象機器および対象機器の課題解決に必要な機器、ソフトウェア、サービス等が日本国内で販売・配布・提供されたものであり、かつ、そのマニュアル、取扱説明書等が日本語により記述されたものであること
  - (8) 対象機器の課題解決に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等の使用許諾条件に同意し、利用者のパソコン等へインストールすることを承諾すること
2. 利用者がリモートサポートを受ける場合、前項に定める条件に加え、次の各号の条件を満たすものとします。
  - (1) リモートサポートの対象となるパソコンが使用可能な状態であること
  - (2) リモートサポートの対象となるパソコンを弊社が遠隔操作することを利用者が承諾すること
  - (3) 利用者により使用されているネットワーク機器またはセキュリティソフトウェア等がリモートサポートに関する通信を遮断しないこと
  - (4) 弊社の指示にしたがい、利用者がリモートサポートの対象となるパソコンを操作すること
3. 利用者がオンサイトサポートを受ける場合、第1項に定める条件に加え、次の各号の条件を満たすものとします。
  - (1) サービス技術員が対象機器の設置場所へ立ち入ることを承諾するとともに、オンサイト作業の実施に立ち会うこと
  - (2) オンサイト作業の実施の際に弊社が要求する電力、照明および消耗品その他の便宜（電話回線または通信回線等の使用を含みます）を弊社に無償で提供すること
4. 利用者が前3項各号に定める条件を満たす場合であっても、利用者の対象機器の利用状況によっては弊社が本サービスを提供することができない場合があることについて、利用者は承諾します。

## 第 8 条 (利用申込の受付および承諾)

1. 利用希望者は、本規約を承諾したうえで、弊社所定の利用申込書（以下「利用申込書」といいます）に必要事項を記入し、これを弊社に提出することにより利用申込を行います。
2. 弊社が前項の利用申込を承諾し、その旨を利用希望者に弊社所定の方法により通知した時をもって、利用者と弊社との間に本サービスに関する契約が成立します。
3. 弊社は、利用希望者が次の各号の一に該当する場合は、利用希望者の利用申込を承諾しないことがあります。
  - (1) 本サービスに関する債務の支払いを怠るおそれがあることが明らかである場合
  - (2) 過去に弊社との契約上の義務の履行を怠ったことがある等、本規約に基づく義務の履行を怠るおそれがある場合
  - (3) 利用申込書に虚偽の事実を記載し、または利用申込に際して弊社に虚偽の事実を通知した場合
  - (4) 弊社または本サービスの信用を毀損するおそれのある態様・方法で本サービスを利用するおそれがある場合
  - (5) 本サービスを提供することが技術上困難な場合
  - (6) 弊社が本サービスに関する業務を委託するシャープドキュメントシステム株式会社が当該業務を行うことが困難であると判断した場合
  - (7) その他、利用者として不適切であると弊社が判断した場合
4. 弊社は、前項の規定により本サービスの利用申込を拒絶した場合には、利用希望者に対しその旨を弊社所定の方法により通知します。
5. 弊社が第 2 項にしたがい利用希望者の利用申込を承諾した後に、利用者が第 3 項各号の一に該当することが判明した場合、弊社はかかる承諾を取り消すことができます。

## 第 9 条 (企業コード等の管理等)

1. 弊社は、第 8 条に基づき利用者が提出した利用申込書に従い、企業コード、認証コード専用電話番号（以下「企業コード等」といいます）を発行し、利用者に付与するものとします。
2. 利用者は、自らの責任と費用負担において、企業コード等を管理および利用するものとし、不正に使用し、または第三者（退職者等過去に利用者の役員もしくは従業員であった者または他の利用者を含みます。以下本条および次条において同じ）に使用させないものとします。
3. 利用者による企業コード等の使用上の過誤、管理不十分、漏洩または第三者による企業コード等の不正使用等弊社の責に帰することのできない事由による本サービスの利用については、弊社は、利用者自らの意思によって行われた本サービスの利用とみなします。この場合、弊社は、弊社の責に帰することのできない事由に起因して利用者または第三者が損害を被ったときは、当該損害につき責任を負わないものとします。
4. 利用者は、企業コード等の盗難、漏洩もしくは第三者による企業コード等の不正使用またはこれらのおそれがあることが判明した場合は、直ちに弊社にその旨を連絡するものとします。ただし、これによって利用者が第 2 項の責任を免れるものではありません。

## 第 10 条 (利用者内部における運用管理)

1. 利用者は、本サービスを利用するにあたり、本サービスの利用管理者を定め、弊社に通知するものとします。本サービスの利用管理者を変更した場合も同様とします。
2. 弊社は、利用者による運用管理の過誤、管理不十分、または自己の役員・従業員もしくは第三者（以下総称して「第三者等」といいます。以下本条において同じ）による不正使用等弊社の責に帰することのできない事由に起因して利用者または第三者等が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
3. 利用者は、運用管理に関して、第三者等から問い合わせ、クレーム等を受けた場合、自らの責任と費用負担をもって処理および解決するものとします。
4. 利用者は、運用管理により第三者等に対して損害を与えた場合、自らの責任と費用負担をもって処理および解決するものとします。

### 第 11 条（本サービスの種類・内容の変更）

利用者は、ITサポートツールをインストールするパソコン台数の変更等の契約条件の変更を希望する場合、弊社に変更申込を行います。この場合の変更申込およびその承諾等の手続きは、第 8 条に準じます。

### 第 12 条（本サービスの無料期間および最低利用期間）

1. 利用者は、本サービスの利用が可能となる第 8 条第 2 項の利用申込の承諾通知日から当該承諾通知日が属する月の末日までの期間（以下「無料期間」といいます）中は、本サービスを無償で利用することができるものとし、また、弊社所定の手続きにしたがって弊社に通知することをもって、本サービスの全部または一部の利用を終了することができます。
2. 前項に基づき無料期間中に本サービスの利用が終了されなかった場合であって、利用者が無料期間満了月の翌月 1 日から 1 年間（以下「最低利用期間」といいます）の間に本サービスの全部または一部の利用を終了した場合、または第 22 条に基づき利用者資格を喪失した場合、利用者は、その時点における最低利用期間の残余期間分のサービス利用料金（第 13 条に定めるところによる）相当額を弊社が別途指定する期日までに弊社が定める方法により支払います。

### 第 13 条（サービス利用料金）

1. 利用者は、**弊社が別途定める**本サービスの月額利用料金およびオプション料金ならびにこれらにかかる消費税および地方消費税（以下総称して「サービス利用料金」といいます）を、弊社が別途指定する期日までに弊社が定める方法により支払います。
2. 本サービスの月額利用料金は、無料期間満了月の翌月 1 日から発生します。なお、第 18 条により本サービスの提供の中止・制限があった場合であっても、本サービスの提供があったものとしてサービス利用料金を算出します。
3. 弊社は、本サービスの利用終了日より 1 ヶ月未満の利用期間が発生した場合であっても、本サービスの月額利用料金の日割計算を行わないものとします。
4. 弊社は、営業上および運営上の理由により、利用者の承諾を得ることなく、利用者により、サービス利用料金の算出方法および支払方法等を変更することができます。
5. 弊社は、第 22 条に基づく利用者資格の喪失その他の理由のいかんを問わず利用者による本サービ

スの利用が終了した場合、既に支払われたサービス利用料金の返金を行わないものとします。

6. 利用者は、サービス利用料金の支払を遅延したときは、支払期日の翌日から完済の日まで日歩3銭3厘の割合による遅延損害金を、弊社が別途指定する期日までに弊社が定める方法により支払います。ただし、遅延損害金額が100円未満の場合はこの限りではありません。

#### 第14条（機器・環境の準備）

1. 利用者は、自らの責任と費用負担において、本サービスを利用するために必要なパソコン、通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となるすべての機器等（以下「設備」といいます）の準備、およびインターネット回線接続のための通信事業者・プロバイダーとの契約の締結等を行います。
2. 利用者は、自らの責任と費用負担において、本サービスを円滑かつ適正に利用するために必要となる前項の設備および環境の維持・管理を行います。
3. 弊社は、利用者が自らの責任と費用負担において、本サービスに関連する設備の稼働、ソフトウェアのインストールまたはアンインストール、ファイルの修正または削除、インターネット接続、パケット通信等を行ったことに起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
4. 弊社は、利用者が第1項および第2項に違反したことに起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。

#### 第15条（提供物の取扱い）

1. 本サービスを利用するにあたって提供されるITサポートツールに関する著作権、特許権、商標権、およびノウハウ等の一切の知的財産権は、弊社又は弊社の指定する第三者に帰属します。
2. 前項のほか、本サービスを利用するにあたって提供されるソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ等の提供物（以下「提供物」といいます）の著作権、特許権、商標権、およびノウハウ等の一切の知的財産権は弊社又は弊社に指定する第三者に帰属します。
3. 利用者は、ITサポートツールならびに前項の提供物を次のとおり取扱うとともに、弊社又は弊社に指定する第三者がこれらに関する利用条件を別途提示する場合は当該利用条件を遵守します。
  - (1) 本サービスを利用する目的以外に使用しないこと
  - (2) 複製、改変、編集、修正、翻訳その他翻案行為等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルを行わないこと
  - (3) 営利目的の有無を問わず、第三者に提供物を使用させたり、第三者に再許諾・貸与・譲渡・頒布・担保設定したりしないこと
  - (4) 提供物の権利者が表示した著作権の表示等を削除または変更しないこと
  - (5) 第8条第1項に定める利用申込書（同条第2項に基づき契約が成立したものに該当するものに限る）に記載されたパソコン台数を超えてITサポートツールをインストールしないこと
4. 利用者は、ITサポートツールおよび第2項の提供物に関して、第8条第1項の利用申込書（同条第2項に基づき契約が成立したものに該当するものに限る）に記載された本サービスの利用環境以外においてこれらを使用することはできません。
5. 弊社は、利用者に対し事前に連絡したうえで、ITサポートツールおよび第2項の提供物のバー

ジョンを更新することができます。ただし、弊社の判断により、利用者に対する通知を省略または事後とする場合があります。なお、弊社がかかるバージョンを更新したことにより、本サービスの利用のため、利用者のインターネット接続環境、OS環境、利用者の保有するソフトウェア、プログラム等を変更する必要がある場合、利用者は自己の責任と費用負担をもって、当該変更を行います。

## 第 16 条（取得情報の取扱い）

1. 弊社は、本サービスを運営・提供にあたり、次に定める対象機器に関する情報（以下「取得情報」といいます）を取得します。
  - (1) IPアドレス
  - (2) MACアドレス
  - (3) パソコンのハード情報
  - (4) オペレーションシステムに関する情報
  - (5) セキュリティソフトに関する情報
  - (6) Microsoft Office に関する情報
  - (7) ブラウザの情報
  - (8) メーカーの情報
  - (9) その他インストールされたソフトウェアの種類に関する情報
  - (10) ネットワークに接続された周辺機器に関する情報
2. 弊社は、前項の取得情報について、次のいずれかに該当する場合を除き、これを第三者に開示しないものとします。
  - (1) 利用者が取得情報の開示に同意した場合
  - (2) 法令または官公庁の要請により必要な範囲で取得情報を開示する場合
  - (3) 業務委託先に対し取得情報を開示する場合。ただし、弊社は、業務委託先に対して契約等により取得情報の管理を義務付けたうえで、必要な範囲のみ開示するものとします。

## 第 17 条（個人情報の保護）

1. 弊社は、利用者の保有する個人情報（特定の個人を識別することができるものをいいます。以下「個人情報」といいます）を、弊社のホームページに掲載する「個人情報保護方針」に基づき取扱います。
2. 弊社は、次の目的のために必要な範囲で個人情報を利用します。
  - (1) 本サービスの利用申込の確認
  - (2) 本サービスの運営・提供に必要な手続きおよび調査
  - (3) 本サービスに関する利用者へのお知らせ
  - (4) 弊社が販売する商品または提供するサービスの紹介および提案
3. 弊社は、個人情報を以下のいずれかに該当する場合を除き、第三者に開示・提供しません。
  - (1) 利用者が個人情報の開示に同意した場合
  - (2) 法令または官公庁の要請により必要な範囲で個人情報を開示する場合
  - (3) 業務委託先に対し個人情報を開示する場合。ただし、弊社は、業務委託先に対して契約等により

個人情報の管理を義務付けたうえで、必要な範囲のみ開示します。

## 第 18 条 (本サービスの中止・停止・制限)

1. 弊社は、弊社が適当と判断する方法で事前に利用者へ通知したうえで、本サービスの提供に必要な電気通信設備（以下「本サービス用電気通信設備」といいます）の保守・点検・修理・更新等を行うため、本サービスの全部または一部を中止することができます。
2. 弊社は、次の各号の一に該当する場合、利用者へ事前に通知することなく、本サービスの全部または一部を中止、停止または制限することができます。
  - (1) 利用者が第 19 条第 1 項各号の一に該当する行為、または該当するおそれのある行為を行った場合
  - (2) 利用者が第 7 条第 1 項乃至第 3 項の各号の要件を満たしていないと認められる場合
  - (3) 利用者から第 20 条各号に定める協力を得られない場合
  - (4) 利用者が第 8 条の利用申込書に記載した連絡先に対し、弊社が適当と判断する方法（送信の時期、回数等）をもって連絡しても、弊社の指定する期間内に利用者からの返答がない場合
  - (5) 利用者が本サービス用電気通信設備に過大な負荷または重大な支障（本サービス用電気通信設備に含まれる情報およびデータ等の損壊を含みますがこれに限定されません）を与えた場合
  - (6) 利用者の故意・過失の有無にかかわらず、利用者自らが、または利用者が準備もしくは管理するパソコン、通信機器、ソフトウェア等を通じて、本サービス用電気通信設備に対して、不正アクセス、クラッキング、アタック、不正中継などの何らかの不正な行為が行われた場合
  - (7) 利用者からの相談・要請に対する弊社の対応が不正アクセス行為または違法コピー等の違法行為や違法行為の幫助に該当する、またはそのおそれがある場合
  - (8) 利用者と弊社との間で、本サービスの提供・利用について解約または中止の合意をする契約を締結した場合
  - (9) 天災地変、戦争、暴動、内乱、法令の改廃制定、裁判所または行政機関による命令処分、争議行為、停電（計画停電を含みます）、サイバーテロ、インフルエンザ等感染症の流行による事業停止、放射能汚染その他非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合
  - (10) 本サービス用電気通信設備その他の設備または通信回線等に障害が発生し、または発生するおそれがある場合
  - (11) 電気通信事業者が本サービスの運営・提供、利用に供されるインターネット接続回線等の電気通信サービスを中止した場合
  - (12) 運用上、技術上などの合理的かつ緊急を要する理由により本サービスの提供の中止が避けられない場合
  - (13) その他弊社の責に帰することのできない事由が生じた場合
3. 前 2 項のほか、弊社は、利用者に対し事前に何ら通知することなく、何時でも、本サービスの全部または一部を中止、停止または制限することができます。この場合、弊社は、弊社が適当と判断する方法でかかる中止、停止または制限を告知します。
4. 前 3 項の本サービスの中止、停止または制限によって利用者が損害を被った場合といえども、弊社は当該損害につき責任を負わないものとします。ただし、当該損害が弊社の故意・重過失による場合はこの限りではありません。

## 第 19 条 (禁止行為)

1. 利用者は、本サービスの利用において次の各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為をしてはならないものとします。なお、弊社は、利用者が次の各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為を行った場合、あるいは行うおそれがあると判断した場合、利用者に何らの事前の通知・催告を行うことなく適当な措置を講じることができます。
  - (1) 本サービス利用申込時または本サービス利用時に虚偽の事項を申告する行為
  - (2) 第三者になりすまして本サービスを利用する行為
  - (3) コンピュータウィルス等有害なプログラムを使用、提供および送信する行為
  - (4) 弊社または第三者に損害を与える行為
  - (5) 弊社または第三者の情報を消去、滅失、毀損、改竄、流出、漏洩等する行為
  - (6) 弊社または第三者を差別・誹謗・中傷し、または信用・名誉を毀損する行為
  - (7) 第三者のプライバシーまたは肖像権を侵害する行為
  - (8) 弊社または第三者の財産または権利（知的財産権を含みます）を侵害する行為
  - (9) 公序良俗に反する行為
  - (10) 犯罪的行為または犯罪的行為に結びつく行為
  - (11) 本サービス用電気通信設備に過大な負荷を生じさせる、対象機器の課題に関する相談・問合せを合理的な範囲を超えて頻繁に行う、または本サービスの提供にかかる時間を故意に延伸する等、本サービスの運営・提供に支障をきたす行為
  - (12) 本規約のいずれかに違反する行為
  - (13) 法令に反する行為
  - (14) その他弊社が不適切と判断する行為
2. 利用者は、本サービスの利用およびその結果につき一切の責任を負うものとし、本サービスの利用に関連して、弊社または他の利用者を含む第三者が損害を被った場合、利用者は、弊社または他の利用者を含む第三者に対し、かかる損害を賠償します。

## 第 20 条 (利用者の協力事項)

利用者は、本サービスの運営・提供に関し、弊社が協力を求めたときは、弊社に対して次に定める協力を行います。

- (1) 利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行した ID およびパスワード等の入力
- (2) 本サービスの提供のために必要な情報・資料等の提供
- (3) 前 2 号のほか本サービスの運営・提供のために弊社が必要と認める事項の実施

## 第 21 条 (反社会的勢力の排除)

1. 利用者は、自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が暴力団、暴力団構成員、暴力団関係企業もしくは関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます）でないことおよび今後も反社会的勢力に属さないことを表明・保証します。
2. 利用者は、本サービスに関連して、次の各号の一に該当する行為をしてはならないものとします。
  - (1) 相手方に対して脅迫的な言動をすること、暴力を用いること、もしくは相手方の名誉・信用を毀損する行為を行うこと、または偽計または威力を用いて相手方の業務を妨害すること
  - (2) 反社会的勢力である第三者をして前号の行為を行わせること

- (3) 自らまたはその役員もしくは実質的に経営を支配する者が反社会的勢力への資金提供を行う等、その活動を助長する行為を行うこと

## 第 22 条 (利用資格の喪失等)

弊社は、利用者が次の各号の一に該当すると判断した場合、利用者に何らの事前通知・催告を行うことなく、当該利用者につき本サービスの利用を一時停止させ、または当該利用者の利用資格を喪失させることができます。利用者が利用資格を喪失した場合、本サービスの利用はその時点で終了するものとし、利用者は既に生じたサービス利用料金について当然に期限の利益を失い、直ちに全額を弊社の指定する方法にて弊社に支払います。

- (1) 第 19 条第 1 項各号の一に該当する行為または該当するおそれがある行為を行った場合
- (2) サービス利用料金の支払いの遅延または不履行があった場合
- (3) 差押、仮差押、仮処分、租税滞納処分、強制執行、競売等の申立てを受けた場合またはそれらのおそれがあると認められる場合
- (4) 破産、民事再生、特別清算、または会社更生等の申立てを行い、あるいは申立てを受けた場合、またはそれらのおそれがあると認められる場合
- (5) 手形、小切手が不渡りとなり、その他支払停止状態に至った場合
- (6) 営業を廃止・休止・変更し、または第三者に管理される等営業内容に変更があった場合、またはそのおそれがあると認められる場合
- (7) 財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる場合
- (8) 本契約の各条項のいずれかに違反した場合
- (9) その他上記各号の一に準ずる事由があった場合

## 第 23 条 (本サービス利用の終了)

1. 利用者は、本サービスの全部または一部の利用を終了しようとする場合は、弊社所定の手続きにしたがって弊社に通知するものとし、当該通知が弊社に届いた日以降の当該通知に記載された解約希望日（解約希望日の記載がない場合は弊社が終了に係る手続きを完了した日）をもって本サービスの全部または一部の利用は終了します。
2. 最低利用期間満了前に本サービスの利用が終了する場合は第 12 条第 2 項にしたがうものとします。
3. 本サービス利用の終了後、利用者は、弊社所定の手続きにしたがって、提供物を対象機器から削除またはアンインストールし、バックアップメディア等から消去または廃棄するものとします。

## 第 24 条 (免責)

1. 弊社は、本サービスの完全性、正確性、確実性、有用性および特定目的への適合性に関して保証しません。
2. 弊社は、本サービスの提供をもって、対象機器の課題の特定、課題の解決方法の策定、課題の解決、解決方法の提案・説明および対象機器を含む利用者の IT 環境の改善を保証しません。
3. 弊社は、本サービスを通じて弊社が提案・説明した内容に基づいて利用者が実施した作業の内容およびその結果について保証しないとともに、かかる作業の実施内容およびその結果に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
4. 弊社は、本サービスの提供および内容について保証しないとともに、本サービスの提供および内

容に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき一切の責任を負わないものとします。

5. 本サービスは、メーカー、ソフトウェアベンダーおよびサービス提供事業者等が提供する正規のサポート業務を代行するものではありません。対象機器の課題に関する相談の内容によっては、弊社は、問合せの対象となるハードウェア、ソフトウェア、サービス等をそれぞれ販売・配布・提供するメーカー、ソフトウェアベンダーおよびサービス提供事業者等のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身が直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。
6. 弊社は、本サービスの提供により、利用者または第三者が保持している情報およびデータ等が消失、紛失、棄損、改変等したことに起因して利用者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。なお、利用者は、本サービスを利用するにあたり、自らの責任と費用負担において、自己の保持している情報およびデータのバックアップを行うとともに、当該情報およびデータの保護のために適切な措置を講じます。
7. 弊社は、本サービスにおいて、利用者自らが設定した、あるいは第三者が発行したIDやアカウントで実行された操作は、利用者による操作であるとみなし、当該操作に起因して利用者または第三者が損害を被った場合、当該損害につき責任を負わないものとします。
8. 本サービスの利用に関して、利用者と第三者との間で生じた紛争については、弊社の故意または重過失がある場合を除き、利用者がその責任によりこれを処理・解決し、これに起因して利用者または第三者が損害を被った場合、弊社は当該損害につき責任を負わないものとします。

#### **第 25 条 (損害賠償)**

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、弊社又は第三者に損害を与えた場合には、弊社又は第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むがこれに限定されないものとし）等を全額賠償する責任を負うものとします。

#### **第 26 条 (利用者情報の変更)**

1. 利用者は社名・名称、住所、電話番号、その他利用申込の際に弊社に届け出た利用者情報に変更が生じた場合、直ちに弊社所定の方法で弊社に届け出ます。なお、当該届出がなされなかったことで、利用者が不利益を被ったとしても、弊社は利用者に対し責任を負わないものとします。
2. 前項に定める変更があったにもかかわらず、利用者が弊社に対する前項の届出をなさなかった場合、弊社が届出を受けている社名・名称、住所または請求書送付先への郵送等の通知をもって、弊社からの通知があったものとみなします。
3. 第 1 項の届出があった場合は、弊社は、届出のあった事実を証明する書類の提出を利用者に求めることができ、利用者はこれに速やかに応じます。

#### **第 27 条 (権利義務の譲渡の禁止)**

利用者は、本規約に基づく権利および義務の全部または一部を第三者に譲渡し、もしくは承継させ、または担保に供する等の処分をしてはならないものとします。

#### **第 28 条 (第三者への委託等)**

弊社は、本規約に基づく弊社の義務の全部または一部を第三者に委任または請け負わせることができます。

#### **第 29 条 (利用者への連絡等)**

弊社から利用者に対する連絡・通知は、本規約で別途定める場合を除き、次のいずれかの方法により行われます。

- (1) 第 8 条または第 26 条により利用者が届け出た電話番号に連絡する方法、またはメールアドレス宛にメールを送信する方法により行われます。メールアドレス宛にメールを送信する場合、利用者のメールを管理するサーバーに当該送信メールが正常に到達した時をもって連絡・通知が完了したものとみなします。
- (2) 弊社のウェブサイト上で公開する方法。この場合、弊社が自らのウェブサイト上で公開した時をもって連絡・通知が完了したものとみなします。

#### **第 30 条 (準拠法)**

本規約の成立、効力、履行および解釈については、日本法が適用されます。

#### **第 31 条 (紛争の解決)**

1. 本規約に定めのない事項および本規約の各条項の解釈に疑義が生じたときは、誠意をもって協議し、円満に解決を図ります。
2. 本規約に関する紛争は、訴額に応じて、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

制定日：2012 年 9 月 1 日

東京都豊島区西池袋二丁目 29 番 16 号  
株式会社アイ・イーグループ

別紙

1. ITサポートツールの動作環境

(1) 対応OS

ITサポートツールが対応しているOSは次のとおりです。

OS	ITサポートツール		
	Optimal Biz エージェント	Optimal Biz 診断ツール	Optimal Biz Remote クライアント
Windows XP Home Edition	SP3以降	SP3以降	○
Windows XP Professional	SP3以降	SP3以降	○
Windows Vista Business	○	○	○
Windows Vista Ultimate	○	○	○
Windows Vista Home Premium	○	○	○
Windows Vista Home Basic	○	○	○
Windows 7 Starter	○	○	○
Windows 7 Home Premium	○	○	○
Windows 7 Professional	○	○	○
Windows 7 Enterprise	○	○	○
Windows 7 Ultimate	○	○	○

※ 日本語版以外のOSおよびWindows7以外の64ビット版OSについては未対応

(2) パソコンスペック

ITサポートツールをインストールするパソコンの必要スペックは次のとおりです。

必須動作環境

OS	Windows XP Professional/Home Edition SP3 日本語版(32bit)
	Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate Edition SPなし/SP1/SP2 日本語版(32bit)
	Windows 7 Starter/Home Premium/Professional/Ultimate 日本語版(32bit/64bit)
	※64bitのみの環境では、機器検出機能が動作しません
CPU	1GHz以上のCPU
メモリ	256MB以上のメインメモリ (XP)
	1GB以上のメインメモリ (Vista)
	1.5GB以上のメインメモリ (Windows7)
ハードディスク	1GB以上の空き容量
ブラウザ	Internet Explorer 7 / Internet Explorer 8
ネットワーク	通信帯域: 1Mbps以上
	プロトコル: http / https
	※インターネットに接続できること

### (3) 対応ブラウザ

I Tサポートツールが対応しているブラウザは次のとおりです。

- Internet Explorer 7
- Internet Explorer 8

### (4) インターネット接続

I Tサポートツールをインストールするパソコンは、インターネット環境に対しH T T P接続およびH T T P S接続が許可されていることが必要です。当該接続ができない場合、本サービスを提供することはできません。

### (5) 対応メーラー

I Tサポートツールが対応しているメーラーは次のとおりです。

- Microsoft® Outlook Express 6.0 (XP のみ)
- Microsoft® Office Outlook 2002 (XP のみ)
- Microsoft® Office Outlook 2003 (XP のみ)
- Microsoft® Office Outlook 2007
- Microsoft® Office Outlook 2010
- Microsoft® Windows Mail 6.0 (Vista のみ)
- Microsoft® Windows Live Mail

※ Windows Live メール 2011 については対応していません。

### (6) ウイルス対策ソフトとの親和性

本サービスと親和性を確認しました主なウイルス対策ソフトは次のとおりです。

- トレンドマイクロ ウイルスバスター 2011
- トレンドマイクロ ウイルスバスター 2010
- ウイルスバスターコーポレートエディション 10.0
- シマンテック ノートン インターネットセキュリティ 2011
- シマンテック ノートン インターネットセキュリティ 2010
- マカフィー トータルプロテクション 2011
- エフセキュア インターネットセキュリティ 2011
- カスペルスキー インターネットセキュリティ
- ウイルスセキュリティゼロ

## 2. I Tヘルプデスクサポートのサービス内容

I Tヘルプデスクサポートは、対象機器の課題に関する試用者からの相談に対し、弊社が対象機器の間診および切り分け作業の実施、対象機器の課題の解決方法の提案・説明を行うサービスをいい、主なサポート対象およびサポート範囲は次のとおりです。ただし、次のサポート対象およびサポート範囲に含まれる場合であっても対応できない場合があります。

対 象	主なサポート対象	主なサポート範囲
ハードウェア (パソコン)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I Tサポートツールがインストールされているパソコン (PC/AT 互換機)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ネットワークとの接続トラブルの調査、切り分け</li> <li>• I Tサポートツールが収集した情報に基づく設定管理支援および簡易なトラブルシューティング</li> <li>• パソコン付属のマニュアルに記載されている基本的操作</li> </ul>
ハードウェア (周辺機器)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• キーボード</li> <li>• マウス</li> <li>• 各種メモリ</li> <li>• 外付けハードディスク</li> <li>• 複合機およびプリンタ</li> <li>• スキャナ</li> <li>• ウェブカメラ</li> <li>• 有線ブロードバンドルータ</li> <li>• 無線 LAN アクセスポイント</li> <li>• ネットワーク対応ハードディスク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• セットアップ支援</li> <li>• 簡易な基本的設定の説明・支援</li> <li>• 簡易なトラブルシューティング</li> </ul>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OS (Windows XP SP3 以降、Windows Vista、Windows 7)</li> <li>• Internet Explorer</li> <li>• Outlook<sup>※1</sup></li> <li>• Outlook Express<sup>※1</sup></li> <li>• Windows メール<sup>※1</sup></li> <li>• Windows Live メール<sup>※1</sup></li> <li>• MS Word<sup>※1</sup></li> <li>• MS Excel<sup>※1</sup></li> <li>• MS PowerPoint<sup>※1</sup></li> <li>• Adobe Reader<sup>※1</sup></li> <li>• ウイルス対策ソフト</li> <li>• Sharpdesk</li> <li>• Sharpdesk Online</li> <li>• Sharpdesk Mobile</li> <li>• Sharp Filing</li> <li>• Network Scanner tool /Lite</li> <li>• BIGPAD ベンソフト</li> <li>• メディアドライブ OSA 連携ソフト (名刺・PDF・e タイピスト) <sup>※1</sup></li> <li>• OSA-NST</li> <li>• 3sweb 各種サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• インストール支援</li> <li>• アップデート支援</li> <li>• 簡易な基本的操作の説明・支援</li> <li>• 簡易なトラブルシューティング</li> </ul>
その他 <sup>※2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• パソコンの購入相談</li> <li>• 周辺機器の購入・活用相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• パソコンの購入やリプレース等に関する相談や支援</li> <li>• 周辺機器の購入やその活用方法に関する相談や支援</li> </ul>

	• ネットワークの導入・活用相談	• ネットワークの導入やその活用方法に関する相談や支援
--	------------------	-----------------------------

※1 現行にて発売もしくは、提供されているバージョンの1世代前までをサポート対象とします。但し、サポート対象であってもメーカーサポートが終了した時点でサポート対象外となります。

※2 個別の製品やサービスについて、比較評価や要件に基づく選定等を行うものではありません。

### 3. リモートサポートのサービス内容

リモートサポートは、対象機器の課題に関する利用者からの相談に対し、ITサポートツールがインストールされたパソコンを遠隔操作することにより、弊社が対象機器の課題の解決を図るサービスをいいます。主なサポート対象およびサポート範囲は次のとおりです。ただし、次のサポート対象およびサポート範囲に含まれる場合であっても対応できない場合があります。

対 象	主なサポート対象	主なサポート範囲
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITサポートツールがインストールされているパソコン (PC/AT 互換機)</li> <li>• モニタ</li> <li>• キーボード</li> <li>• マウス</li> <li>• 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</li> <li>• IP セットトップボックス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ネットワークとの接続</li> <li>• 初期設定</li> <li>• 付属のマニュアルに記載された基本的操作</li> </ul>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OS (Windows XP SP3 以降、Windows Vista、Windows 7)</li> <li>• Internet Explorer</li> <li>• Outlook<sup>※1</sup></li> <li>• Outlook Express<sup>※1</sup></li> <li>• Windows メール<sup>※1</sup></li> <li>• Windows Live メール<sup>※1</sup></li> <li>• MS Word<sup>※1</sup></li> <li>• MS Excel<sup>※1</sup></li> <li>• MS PowerPoint<sup>※1</sup></li> <li>• Adobe Reader<sup>※1</sup></li> <li>• ウイルス対策ソフト</li> <li>• Sharpdesk</li> <li>• Sharpdesk Online</li> <li>• Sharpdesk Mobile</li> <li>• Sharp Filing</li> <li>• Network Scanner tool /Lite</li> <li>• BIGPAD ペンソフト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• インストール</li> <li>• アップデート</li> <li>• 簡易な基本的操作</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• メディアドライブ OSA 連携ソフト (名刺・PDF・e タイピスト) ※1</li> <li>• OSA-NST</li> <li>• 3sweb 各種サービス</li> </ul>	
--	---	--

※1 現行にて発売もしくは、提供されているバージョンの1世代前までをサポート対象とします。但し、サポート対象であってもメーカーサポートが終了した時点でサポート対象外となります。

#### 4. IT環境管理サポートのサービス内容

IT環境管理サポートは、利用者からの要請にしたがい、ITサポートツールがインストールされたパソコンを遠隔操作することにより、弊社が対象機器の管理・設定を行うサービスをいい、具体的なサービスメニューおよびその内容は次のとおりです。ただし、次のサービスメニューおよびその内容であっても対応できない場合があります。

サービスメニュー	主なサービス内容
パソコンセキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 特定プログラムの起動禁止</li> <li>• 外付けおよび内蔵ドライブの機能制限</li> </ul>
IT資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業内のパソコン、ソフトウェア、通信機器等に関する情報の収集</li> </ul>

#### 5. 本サービスを提供するにあたり取得する情報

##### ①エージェントが収集する情報

カテゴリー	項目	補足
共通	名称	コンピューター名
システム	エージェントバージョン	
	情報収集日時	
	デバイスタイプ	デスクトップパソコンやノートパソコンなど
	システム製造元	
	システムモデル名	
	OS 名称	
	CPU 名称	
	CPU クロック数	
	BIOS メーカー名	
	マザーボード名称	
	ビデオカード名称	
	メモリサイズ	物理メモリの合計値を取得する
	ページファイルサイズ	
	ハードウェアシリアル ID	

	ドライブ	ドライブ名	空き容量
		ドライブ単位で取得	
		容量	
	デフォルトブラウザ		ブラウザ名とバージョン
システム	デフォルトメーカー		メーカー名とバージョン
	ドメイン	ドメイン名	参加していない場合は取得しない
		ワークグループ名	参加していない場合は取得しない
	ネットワークアダプター ※ ネットワークアダプター 単位で取得	名前	ネットワークアダプターの識別子
		DNSサーバー	
		デフォルトゲートウェイ	
		MACアドレス	
		IPアドレス	サブネットマスクも合わせて取得
		デバイス名	
		DHCPサーバー	
		DHCPの状態	
		接続方法	有線接続・無線接続など
		DNSサフィックス	
セキュリティ	スクリーンセーバー	設定	スクリーンセーバーが有効か無効か
		パスワードロック	スクリーンセーバーにパスワードロックを設定しているか
		起動までの時間	スクリーンセーバーが起動するまでの時間
	自動更新		Windowsの自動更新設定
	ファイアウォールソフト ※ ソフト単位で取得	ソフト名	
		設定	有効か無効か
	ウイルス対策ソフト ※ ソフト単位で取得	ソフト名	
		設定	有効か無効か
		更新状態	パターンファイルが最新かどうか
	スパイウェア対策ソフト ※ ソフト単位で取得 ※ Windows XPでは取得しません	ソフト名	
設定		有効か無効か	
更新状態		パターンファイルが最新かどうか	
ソフトウェア	名称	ソフトウェア単位で取得	
	インストールフォルダー		
	ファイルサイズ		
	ベンダー		
	バージョン		
	プロダクトID		
	最終使用日		

追加情報	設定により異なる	項目については、管理ユーザーまたは、オペレーターにお問合せください。
------	----------	------------------------------------