

NCK | IT サポートサービス ご利用規約

第 1 章 サービス規約

第 1 条 (目的)

1. 本規約は、株式会社日本コンピュータ開発（以下「弊社」といいます）が運営・提供する「NCK | IT サポートサービス」（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. 弊社は、本規約記載の条件を承諾し、弊社所定の手続きにしたがって本サービスの利用を申込んだ利用者（以下「利用者」といいます）に対し、本サービスを提供します。

第 2 条 (規約の変更)

1. 弊社は、利用者の承諾を得ることなく本規約の内容を変更することができるものとします。
2. 本規約に重大な変更を加える場合は、3ヶ月間の期間をおいた事前通知を行い、利用者が変更について確認する機会を提供するものとします。

第 3 条 (本サービスの内容)

1. 本サービスは、成果物の有無を問わず、全て準委任形態で行われるものとします。
2. 弊社が利用者に提供するサービス内容は、別記の「サービス内容および料金」の通りとします。

第 4 条 (利用料金および支払方法)

1. 本サービスの利用料金は、別記の「サービス内容および料金」の通りとします。
2. 利用者は本サービスの料金を口座振替によって支払うものとし、弊社が指定した日付に利用者が指定した口座より振替するものとします。
3. 本サービスの利用料の消費税相当額は利用者が負担するものとします。

第 5 条 (利用期間)

本サービスの利用は1ヶ月単位かつ最低利用期間は6ヶ月とします。また、第6条で規定される解約手続きが実施されない場合には自動的に契約が同一条件で継続されます。

第 6 条 (解約)

1. 本サービスを解約する場合は、解約する旨を弊社所定の申請書により、解約希望月の前月末日までに当社に申し出るものとします。
2. 解約日による日割りでの利用料金の返還は行いません。

第 7 条 (利用契約の解除)

弊社は、利用者に次に掲げる事由があるときは、あらかじめ利用者に通知することなく直ちに利

用契約を解除できるものとします。

- (1) 本サービスの利用規約に違反したとき。
- (2) 利用者が第三者より差押、仮差押、仮処分、競売、破産宣告、整理、更生等の申立てを受け、もしくは自ら破産宣告、整理、和議、更生等の申立てをしたとき。
- (3) 利用者あるいはその代理人および、その使用人が相互の取引にかかる不正な行為をしたとき。
- (4) 監督官庁から営業の許可取消処分または停止処分を受けたとき。
- (5) 解散、合併または営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき。
- (6) 財産状態が悪化し、またはそれらのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。

第8条（サービス内容等の変更、終了）

1. 弊社は、本サービスの健全な遂行・運用に必要かつ合理的と判断した場合には、利用者への事前通知をもってサービスの内容および料金を変更することができるものとします。
2. 弊社は、弊社の都合により3か月前の利用者への事前通知をもってサービスを終了することができるものとします。

第9条（取得情報の取り扱い）

1. 弊社は、本サービスの運営・提供にあたり、次に定める情報（以下「取得情報」といいます）をサービス対象機器より取得します。
 - (1) パソコン、ネットワーク機器、周辺機器のハードウェア情報
 - (2) オペレーションシステムに関する情報
 - (3) イベントログ情報
 - (4) IP アドレス等、ネットワーク設定に関する情報
 - (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10条（個人情報の保護）

1. 弊社は、本サービスの運営に必要な範囲内で、個人情報を正確かつ最新の状態に保つ努力をします。
2. 弊社は、個人情報の漏洩、滅失の防止その他個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。
3. 弊社は、個人情報の安全管理のために、個人情報を取り扱う従業員に対する必要かつ適切な監督を行います。
4. 本サービスの運営に関し、保存する必要がなくなった個人情報は速やかに破棄または削除します。
5. 個人情報の取扱いの全部または一部を利用者以外の者に委託するときは、委託契約において、個人情報の安全管理について受託者が講ずべき措置を明らかにし、受託者に対する必要かつ適切な監督を行うものとします。
6. 弊社は、次のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめ利用者の同意を得ることなく、個人情報を第三者に提供しないものとします。
 - (1) 法令に基づく場合
 - (2) 第三者の生命、身体または財産の保護のために必要があると判断した場合
 - (3) 公的機関またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

第11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るものとします。
 - (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) コンピュータウイ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) 本規約のいずれかに違反する行為

- (12) 法令に反する行為
 - (13) 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、IT サポート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、かかる損害を賠償するものとします。

第12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、弊社または第三者に損害を与えた場合には、弊社または第三者が被った損害等を全額賠償する責任を負うものとします。

第13条（免責）

1. 弊社は、IT サポートサービスの完全性、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ないものとします。
2. 弊社は、IT サポート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ないものとします。
3. 弊社は、IT サポート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、IT サポート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、IT サポート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. IT サポートサービスは、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ないものとします。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、IT サポート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、IT サポート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、IT サポートサービスにおいて、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. IT サポート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 1 4 条（準拠法・管轄裁判所）

本契約の準拠法は、日本法とし、本契約に関し訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて神奈川簡易裁判所又は横浜地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第2章 サービス内容および料金

NCK | IT サポートサービスでは、お客様に対し IT 全般におけるヘルプデスクサポートを提供します。

お客様社内のパソコンやネットワークにトラブルがあった場合に、電話・メール・リモートツールを利用してお問合せにお答えします。また、随時社内の IT 活用に関するご相談にもご対応いたします。

1. 導入作業

(1) 環境ヒアリング

お客様の社内 IT 環境について確認を行います。

- ・Web ミーティング（またはお電話）にてヒアリングを実施します。
- ・ヒアリングシートをご記入頂きます。

(2) IT 資産管理ツールの導入

保守対象 PC の状態共有のため、本サービスの前提として下記サービスをご導入頂きます。

- ・漏洩チェッカー（株式会社スタメン）

<https://stmn.co.jp/roei-checker/>

1 カ月の利用料：基本月額 ¥ 8,000 + 機能利用料（ハードウェア管理）¥150×台数

※お客様と株式会社スタメンの直接契約

※ハードウェア管理以外の機能の契約、及び IT サポート解約後の利用は任意となります。

2. サービス内容

(1) ヘルプデスク（お問合せ対応）

下記内容にて、IT 全般におけるトラブル・ご相談等をお受けいたします。

<メールでのお問い合わせ>

ご相談内容を承り、メールにてご回答させていただきます。

ご相談内容によってはお電話させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

- ・E-mail : it-support@nck-tky.co.jp
- ・受付時間：随時（返信・対応は平日 9:00-17:00）

<お電話でのお問い合わせ>

お電話にてご相談内容を承ります。

- ・TEL : 046-240-0258
- ・受付時間：平日 9:00-17:00（祝日/年末年始除く、弊社営業日）

(2) リモート対応

お客様の任意で、リモート対応ツールをご利用いただけます。

本ツールは弊社内からお客様の PC を遠隔操作するもので、ヘルプデスクにお問合せ頂いた際にご利用頂くことトラブル原因の調査や設定変更等を、訪問を待たず実施することが可能です。

※受付・対応時間はヘルプデスクに準じます。

※使用の際は都度、お客様から許可を頂いて接続します。

※エントリープランは有償となります。

※使用ソフトウェア：TeamViewer

(3) 作業時間の上限

ご対応は月 10 時間を上限とします。上限を超えた場合は別途有償とさせていただきます。

3. 料金

<基本料金>

月額 ¥ 20,000

※別途 IT 資産管理ツール（漏洩チェッカー）のサービス利用料が発生します。

<定期作業代行費用（オプション）>

リモートでのサーバ保守など、定期的な作業を代行する場合、個別見積にて対応いたします。

<訪問作業費用（オプション）>

ご訪問作業は、下記費用を頂戴いたします。

平日	出張費：別途御見積（距離に応じて算出いたします。） 作業費：¥ 5,000 / 30 分
夜間・休日	出張費：別途御見積（距離に応じて算出いたします。） 作業費：¥ 8,000 / 30 分

【2024 年 2 月 1 日 制定】