RICOH 情シスおまかせパック 約款

第1章 総則

第1条（目 的）

1．本規約は、乙が甲に対して提供する「RICOH 情シスおまかせパック」（以下、「本サービス」といいます）に関する諸条件を定めることを目的とします。
2．甲は、本サービスの収受にあたり、本規約の内容を確認し、承諾するものとします。
3．甲は、本サービスを甲自身の利用目的のみに使用し、他の目的の為に使用することはできないものとします。
4．甲および乙は、両者の合意に基づき公正な契約を締結し、信義に則り誠実に履行するものとします。

第2条（本規約の変更）

乙は、本約款を必要に応じて変更することがあります。本約款を変更した場合、乙は Web サイト（https://www.ricoh.co.jp/solutions/category/it/terms.html）に掲載するなど、乙所定の方法で甲に通知するものとします。本約款の変更は、当該通知の時点で効力が生じるものとし、それ以前の約款はその時点で効力を失うものとします。

第3条（用語の定義）

本規約（別紙を含む）において、下記の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用 語	用 語 の 意 味
対象機器	本サービスの対象となる甲が乙から購入した、別紙2で定められたメーカー製のサーバーであって、同じく別紙2に定められた対象 OS および基本ソフトウェアの双方がインストールされているクライアントを言います。
対象ソフトウェア	別紙2で定めるソフトウェアをいいます。

第2章 本サービス

第4条 （本サービス）

本サービスの詳細は、別紙に定めるとおりとします。

第 5 条（本サービスの契約成立）

1．甲は、本規約の内容に同意の上、サービス内容が記載され、かつ必要事項が記入された利用申込み（以下、利用申込みといいます）を乙に対して提出するものとします。
2．乙は、前項の利用申込みに基づき必要となる審査および乙の必要に応じてヒアリング等を行い、利用申込みに対して承諾した日をもって、本契約は成立するものとします。
3．乙は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、本サービスの利用申込みを承諾しないことがあります。
（ア） 本サービスの申込者が、当該利用申込みにかかる契約上の義務を怠る虞が明らかである場合
（イ） 本サービスの利用申込みに虚偽の事実を記載した場合
（ウ） 本サービスの申込者が、本サービスの料金の支払いを現に怠り、または怠る虞がある場合
（エ） 本サービスの申込者が、本規約に定める禁止行為のいずれかに該当する虞がある場合
（オ） その他、乙の業務の遂行上著しい支障があると乙が判断した場合

第6条（本サービス提供区域）

本サービスの提供地域は、日本国内に限定します。

第7条（本サービス実施者）

乙は、本サービスの実施を乙の社員または乙の選任した代行者（以下、乙のサービス要員といい、当該代行者からの委託を含む）により行わせるものとします。尚、乙は、乙の事情により乙のサービス要員を随時交代させることができるものとします。

第8条（本サービスの追加・変更）

甲は、本サービスの追加および変更を希望する場合は、その旨を乙に通知し、別途乙の定める方法に従ってサービスの追加および変更の依頼を行うものとします。尚、追加および変更された本サービスに関する契約については、第 5 条の規定が適用されるものとします。

第9条（本サービスの解約）

本サービスの解約は、サービスの満了日、または甲の意思による乙所定の解約申請方法に基づき、解約手続きを行うことにより、本サービス契約を解約することができるものとします。

第10条（本サービスの契約解除）

乙は、甲が次の各号の1つにでも該当した場合、何らの催告も要せず本契約の一部または全部を解除することができるものとします。この場合、甲は乙に対して、乙に生じた損害を賠償するものとします。

（1）甲が第34条に定める料金等の支払いを怠った場合
（2）手形または小切手等が不渡りとなり、あるいは金融機関から取引停止の処分を受けた場合
（3）監督行政庁より営業の取消、または停止等の処分を受けた場合
（4）第三者により、差押、仮差押、仮処分、競売、強制執行等の処分を受けた場合
（5）破産、会社整理、特別清算、民事再生または会社更生等の開始手続を申立てられ、または自ら申立てた場合や解散の決議をし、または他の会社と合併した場合
（6）前各号の他、経営状態の悪化が認められる場合
（7）乙が甲に対して本サービスの実施に協力的ではないと判断した場合
（8）甲が本規約に定める禁止行為のいずれかに該当すると乙が判断した場合
（9）その他、乙の業務の遂行上著しい支障があると乙が判断した場合

第11条（本サービスの仕様変更）

乙は、営業上、技術上その他の理由により、本サービスの仕様に関する全部又は一部を変更することができるものとします。

第12条（本サービスの廃止）

（1）乙は、乙の営業上、技術上その他の理由により、本サービスの全部または一部を廃止することができるものとします。
（2）前項の規定により本サービスの全部または一部を廃止する場合、乙は、乙所定の方法によってサービス廃止日の2ヶ月以上前までに甲に対してその旨を通知するものとします。
（3）本サービスの一部を廃止した場合は、その限度で利用契約は終了し、全部を終了した場合は、本利用契約の全てが終了するものとします。
（4）乙は、本条に基づきサービスを廃止した場合に甲が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

第13条（本サービスの中止）

① 乙は、乙の責めに帰すべからざる事由により本サービスの全部または一部の提供を行うことができなくなった場合、本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。
② 乙は、本サービスの全部または一部を中止する場合、甲に対してその旨を通知するものとします。但し、緊急でやむを得ない場合は、乙は事前通知を行わず本サービスを中止することができるものとします。
③ 乙は、本条に基づきサービスの提供を中止した場合に、甲が被った損害について何ら責任を負うものではありません。

第14条（本サービスの停止）

① 乙は、甲が以下各号のいずれかに該当した場合、甲に通知することなく、直ちに本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。
（1）支払期日が経過しているにもかかわらず本サービスに関連して甲が負担する本サービスの費用等の支払がなされない場合
（2）本サービスの申込、及びその他の手続において乙に対して虚偽の事項を通知したことが判明した場合
（3）乙の問合せ窓口等へ正当な事由もなく長時間にわたり問合せを行う、又は同様の問合せを繰り返し行うことにより乙の業務に支障をきたした場合
（4）乙に対して威嚇による嫌がらせ、恐喝又は脅迫などに当たる行為を行った場合
（5）本規約に違反し、その程度が軽微でないと乙が判断した場合
（6）明らかに公序良俗に反する態様において本サービスを利用した場合
（7）その他乙が不適切であると判断する作為又は不作為による行為を行った場合
② 乙は、以下各号のいずれかに該当する場合、甲に対して事前に通知することによって、本サービスの全部又は一部の提供を停止することができるものとします。但し、緊急でやむを得ない場合は、乙は事前通知を行わず本サービスを停止することができるものとします。
1． 本サービスの提供に必要な設備に対してメンテナンス又は工事を実施する必要がある場合
2． 乙が本サービスの運用の全部または一部を中止することが望ましいと判断した場合
③ 乙は、本条に基づき本サービスの提供を停止した場合に甲が被った損害について、何ら責任を負うものではありません。
④ 乙は、甲の管理する情報等が、前1項のいずれかに該当する場合は、甲に対し何らの通知なく、蓄積している情報を削除する場合があります。

第15条（甲による必要機器の準備）

1．甲は、乙が本サービスを実施するために必要な機器（以下、必要機器といいます）を自ら用意するものとします。但し、本サービスの提供内容の一部として機器の提供または貸与がある場合は、この限りではありません。また、乙は甲に対して必要機器の種類等を指定することができるものとします。
2．甲は、必要機器の設置または、機器への接続を甲の責任と費用負担により行うものとします。
3．甲は、必要機器の購入およびその設置、接続および設定等を、別途有償にて乙に依頼することができるものとします。

第3章　請負条項

第16条（本章の適用）

本章の規定は、請負により本サービスが提供される場合に適用されるものとします。

第17条（本サービスの実施および引渡し）

乙は、請負にかかる本サービスの実施後、速やかにその旨を甲に通知し、当該本サービスの引渡しを行うものとします。尚、乙は、本サービスの結果として別途乙から甲に納品物がある場合には、本サービスの実施と合わせて当該納品物の引渡しを行うものとします。

第18条（検査）

甲は、乙より請負にかかる本サービスの実施および引渡しを受けた場合は、速やかにこれを検査し、その検査結果を乙に通知するものとします。尚、甲の検査合格の通知をもって、乙の甲に対する当該本サービスの検査は完了したものとします。

第19条（危険負担）

請負による本サービスに関する危険負担は、前項の引渡しまたは検査が完了した時点で乙から甲に移転するものとし、引渡しまたは検査完了後に生じた本サービスの滅失・毀損・変質その他一切の損害は、乙の責に帰すべきものを除き、甲の負担とします。

第20条（瑕疵担保）

1．甲は、本サービスの検査後6カ月以内に本サービスの瑕疵を発見したときは、直ちに乙に通知し、その対応につき甲乙別途協議の上決定するものとします。
2．前項の期間経過後に発見された瑕疵については、甲は、当該瑕疵の修補を有償にて乙に依頼することができるものとします。

第4章　委任条項

第21条（本章の適用）

本章の規定は、委任により本サービスが提供される場合に適用されるものとします。

第22条（成果の引渡し）

乙は、委任による本サービスの終了後、本サービスの成果（以下、本件成果という）を甲に必ず引渡す責任はないものとします。

第23条（内容の確認）

甲は、委任による本サービスの全部または一部が完了した場合、速やかにその内容および本件成果の内容を確認し、本件サービスまたは本件成果の不備を発見した場合は、直ちに乙に通知するものとします。尚、当該確認完了にかかる甲乙双方の書面による通知の授受は行わないものとします。

第24条（危険負担）

委任による本サービスに関する危険負担は、前項の引渡し完了の有無にかかわらず、本サービスの実施にて生じたいかなる責任も負わないものとします。

第5章 料金等

第25条（料金等）

1．甲は、利用申込みに記載された本サービスにかかる料金および別途乙が定める本サービスの実施に要する費用等（以下、料金等といいます）を、乙所定の支払い方法に従って乙に支払うものとします。
2．料金等のうち初期費用が設定されている場合、甲が選択したサービス品目について定められた初期費用を、契約開始日の属する月に乙所定の支払い方法に従って、乙に支払うものとします。
3．料金等のうち月額費用が設定されている場合、甲が選択したサービス品目について定められた月額費用を、本サービス開始日の翌月から契約満了該当月まで毎月乙所定の支払い方法および期間に従って、乙に支払うものとします。なお、甲が本契約の解約を申し出た場合、サービス開始日から起算して12ヶ月は解約できないものとし、12ヶ月を経過する前に甲が解約を希望する場合は、解約金として２万円（税別）を一括で支払うものとします。
4．前項の規定の他、本サービスの実施場所が、サービス要員の所在する場所より片道50km以上の距離で、かつ片道2時間以上かかる地区、および沖縄本島を除く周辺島部である場合、甲は、その都度乙の請求に基づき別途追加料金を負担するものとします。
5．理由の如何を問わず本契約が効力を失った場合といえども、乙は、甲より一旦支払われた料金等を甲に返金しないものとします。

第26条（消費税）

前条の本サービスの料金等にかかる消費税については、消費税法に基づき支払うものとします。尚、税率の変更があった場合は、当該変更の実施後に甲が乙に支払う対価より変更された消費税を適用するものとします。

第27条（解除及び違約金）

① 甲は、第10条のいずれか一つに該当する事由が生じた場合、乙の通知または催告を要せず、直ちに債務の残額全部を一括して乙に対し現金にて支払うものとします。
② 本サービスの実施前に別紙1に定めるキャンセルが発生した場合、甲は利用申込みに記載された本サービスにかかる料金等（初期費用が発生する場合は初期費用を含んだ金額をいうものとします。）の20％の違約金を支払うものとします。
③ 前項の規定にかかわらず、対象機器等がソフトウェアの場合（対象機器等にソフトウェアが含まれる場合を含む）で、当該ソフトウェアの使用許諾契約書に違約金の定めがあるときは、甲は当該違約金を別途支払うものとします。
④ 前項による違約金の支払いにかかわらず、甲は乙に対し、乙に生じた損害の賠償をするものとします。

第28条（支払遅滞）

甲は、本サービスの料金等または本契約に定める費用の支払いを遅延した場合には、支払期日の翌日から完済の日まで支払うべき金額に対して年 14.6％の割合の遅延損害金を乙に支払うものとします。

第6章 一般条項

第29条（氏名等の変更）

甲は、その氏名、商号、または住所等に変更があったときは、速やかに書面によりその旨を乙に通知するものとします。

第30条 （データ等の責任）

1．甲は、本サービスの実施にあたり、対象機器等、必要機器およびその他の甲が保有する機器に記録されたデータ等（以下、データ等といいます）について、自己の責任と費用負担において自ら修復可能なように当該機器のバックアップ等適切な処置を講ずるものとします。
2．乙が、本サービスの実施にあたり甲のデータ等が、滅失、毀損、漏洩した場合といえども、その結果発生する直接あるいは間接の損害について乙は、いかなる責任も負わないものとします。

第31条（甲の協力）

1．甲は、乙の本サービスの実施にあたり、乙より要請があった本サービスの実施に必要な情報、調査シートの他、甲のネットワーク状況および必要機器の設置状況が把握できる資料等（以下、資料等といいます）を用意し、これを乙に提示するものとします。
2．甲は、前項により乙に提示した資料等に変更があった場合は、速やかに乙に通知するものとします。
3．甲は、本サービスの実施にあたり、乙が甲の事業所内に立ち入る必要がある場合、甲は、乙の立ち入りを許可すると共に、本サービスの実施に必要となる適切な広さの作業場所、及び対象機器の修理に必要な部品等の保管場所を無償で乙に提供するものとします。この場合、乙は、当該事業所の定める安全衛生基準等の諸規則を遵守するものとします。
4．甲は、本サービスの実施にあたり必要となる場合、甲の保有するコンピューター等の設備を無償で提供するものとします。この場合、乙は、当該設備の使用規則を遵守するものとします。
5．甲は、乙の保守要員が本サービスの実施に必要であると判断した場合、乙による対象機器の停止、または甲の事業所外への持ち出しを認めるものとします。
6．甲は、乙が本サービスを実施する上で甲の事業所内で発生する電気代等の費用を負担するものとします。
7．　甲は、対象機器の設置場所の環境等について、対象機器メーカー指定の状態に維持及び管理するとともに、当該メーカー所定の使用方法に従って対象機器を使用するものとします。

第32条（免責規定）

1．本サービスは、甲の対象機器に生じた故障・障害に対し、その切り分けおよび原因の調査を行うもので、修理ならびに復旧を行うものではありません。また、障害切り分けにおいてもその特定を保証するものではありません。
2．以下各号に定める作業については本サービスの適用外とし、乙は、当該作業の実施について何らかの責任も負わないものとします。
（1）以下の①から④のいずれかに起因する対象機器の障害または故障の切り分け
① 対象機器メーカー指定外の媒体または消耗品等の使用
② 対象機器メーカーの定める使用環境以外での使用
③ 対象機器メーカーの定める特別保守部品等の提供およびそれらの交換作業
④ 対象機器メーカーの保証が適用されない対象機器の不適正な使用、火災、水害、盗難、異常電流、甲による輸送、もしくは、乙または対象機器メーカー従業員 （対象機器メーカーの委託先従業員を含む）以外の者により実施された改造または作業等
（2）甲による乙への事前の通知なしに対象機器の移動・設定変更が行われた場合や対象ソフトウェア以外のソフトウェアをインストールしたことによって、対象機器に障害が発生した場合の障害切り分け作業
（3）対象機器へのコンピュータウイルス感染、および外部からの不正アクセス等に起因して対象機器、または甲の
（4）使用するソフトウェア等に障害が発生した場合の障害切り分け作業
（5）データベース、プログラムおよびマクロ等の作成、追加および変更ならびにこれらに関わる支援作業
（6）天災地変、戦争 ・騒乱、ストライキ、行政行為、その他の不測の事故、もしくは甲の故意、過失または不適正な使用によって対象機器に障害が発生した場合の障害切り分け作業
（7）対象機器の保守部品が入手困難となった場合の対象機器の切り分け
（8）前各号の他、乙が定める本サービスの範囲外と判断する作業
3．乙は、本サービスの提供により、甲の保有するデータの保管、ならびにセキュリティの安全性および完全性を保証するものではありません。
4．乙は、資料等または甲の事業所等に関して、内容等の誤りまたは甲の提供遅延によって本サービスの実施遅滞、本サービス実施結果の瑕疵等が発生した場合、乙は何らの責任も負わないものとします。
5．サービスは、対象機器のメーカーが提供するサポートサービスと同等のサービスを提供するものではありません。操作問い合わせについては、メーカー開示のマニュアルに記載された内容を案内するまでのサービス提供となります。

第33条（第三者の権利侵害）

本サービスの実施に関し、甲と第三者との間に当該第三者の権利侵害に関する紛争が生じた場合には、乙は一切の責任を取らないものとします。但し、乙の故意または重大な過失による場合は、この限りではないものとします。

第34条（機密情報保持）

1．甲および乙は、相手方の書面による事前の承諾なくして、本サービスの履行に際し知り得た相手方の業務上、技術上の機密情報（通信に関する情報を含む）を第三者に漏洩しないものとします。但し、乙が、本サービスを実施するにあたり、甲から機密として得た情報のうち、合理的な範囲について当該第三者、乙のサービス要員、または製品開発メーカーへ提供することがあります。
2．前項に関わらず、次の各号の1つにでも該当するものについては、甲および乙は前項の義務を負わないものとします。
　1．　開示の時点で既に公知のもの、または開示後機密情報を受領した当事者の責によらずして公知となったもの
　2．　開示の時点で既に相手方が保有しているもの
　3．　第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手したもの
　4．　相手方からの開示以降に開発されたもので、相手からの情報によらないもの
3．乙は、裁判所の命令もしくは法令に基づく強制的な処分が行われた場合には、当該処分の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
4．甲は、本サービスの利用に関して、乙から提供を受けた情報を乙に無断で複製し、または第三者に開示してはならないものとします。

第35条（個人情報）

乙は、甲から取得した個人情報を、以下に掲載する「個人情報保護基本方針」および「個人情報保護について」に基づき取り扱うものとします。

掲載 URL： https://jp.ricoh.com/privacy/index_2.html

第36条（反社会的勢力との関係排除等）

1．甲及び乙は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営及び事業に支配力を有する者をいう）若しくは業務従事者又は本契約の媒介者が、次の各号の一つにも該当しないことを誓約します。
　(1)　暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、総会屋、社会運動・政治活動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる反社会的勢力（以下、これらを総称して「反社会的勢力」という）であること
　(2)　反社会的勢力が出資、融資、取引その他の関係を通じて、自己の事業活動に支配的な影響力を有すること
　(3)　反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
　(4)　自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に危害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
　(5)　反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与していると認められる関係を有すること
　(6)　反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2．甲及び乙は、本契約の履行が反社会的勢力の運営に資することがないこと、又はその活動を助長するおそれがないことを誓約します。
3．甲及び乙は、次の各号に該当する事項を行わないものとします。
　(1)　反社会的勢力を利用し、又は反社会的勢力に対して資金、便宜の提供若しくは出資等の関与をする等、反社会的勢力と関係を持つこと
　(2)　自ら若しくは業務従事者又は第三者を利用して以下の行為を行うこと
　　① 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いるなどすること
　　② 事実に反し、自らが反社会的勢力である旨を伝え、又は関係団体若しくは関係者が反社会的勢力である旨を伝えるなどすること
　　③ 相手方の名誉や信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為をすること
　　④ 相手方の業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為をすること
4．甲又は乙は、相手方が本条の規定に違反した場合、何ら催告等の手続を要せず、本契約を解除することができるものとします。この場合、甲又は乙は相手方に対して、その名目の如何を問わず、金員の支払その他経済的利益の提供の義務を負担しないものとします。

第37条（損害賠償責任）

1．乙の責に帰すべきことが本契約上明らかな場合であって、本サービスに関連して甲または第三者に損害が発生した場合は、乙は、当該事由の直接的結果として現実に甲に発生した通常の範囲内の損害に限り、その賠償の責を負うものとします。この場合、乙が甲に支払う損害賠償額は、当該損害が発生した本サービス毎にかかる料金等の額を限度とします。

2．前項に定める場合を除き、本サービスの提供、遅滞、変更、中止、停止、廃止、若しくは本サービスを通じて登録、提供されるデータ、データベース等の流出、若しくは損失等、又はその他本サービスに関連して発生した（天災地変、その他の不測の事故、甲の故意又は過失により発生した場合も含む。）甲又は第三者の損害、及び権利侵害について、乙は一切の責任は負わないものとします。但し、乙の故意又は重大な過失による場合は、この限りではないものとします。
3．甲が本契約に違反、不正行為、または甲の責に帰すべき事由により、乙または第三者に損害を与える事態となった場合、乙は、甲に対し損害賠償を請求できるものとします。
4．乙は、甲の本サービスの利用に関連して、乙の責めに帰すべからざる事由により甲の業務に生じた業務中断、遅延、機会損失、甲と第三者との間で発生した紛争、または損害賠償請求については、一切その責任を負わないものとします。

第38条（法令規制等の遵守）

（1）甲は、対象機器等（補修部品、消耗品を含む。本条において以下同じ）が外国為替および外国貿易法等もしくはアメリカ合衆国輸出管理規則等により定められる貨物または技術に該当するものである場合には、これらの輸出もしくは日本国外への持出しにあたっては、外国為替および外国貿易法等もしくはアメリカ合衆国輸出管理規則等に定められる手続を遵守するものとします。
（2）甲は、対象機器等または技術ならびにこれらの関連情報を、通常兵器、核兵器、生物・化学兵器およびミサイルの開発または製造に関連する第三者への輸出・販売または開示はしないものとします。

第39条（権利義務の譲渡等）

甲は、本契約により生ずる権利または義務を第三者に譲渡し、または継承させてはならないものとします。但し、乙の書面による事前の承諾を得た場合はこの限りではありません。

第40条（準拠法）

本契約の成立、効力、解釈および権利の得喪についての準拠法は、日本国法とします。

第41条（協　議）

甲および乙は、本契約に定めのない事項または解釈上の疑義については必要に応じ協議して定めるものとします。

第42条（管轄裁判所）

甲は、本契約に付随して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

以上

別紙1　本サービス提供内容

1. 本サービスの申込条件

正規ライセンス(CAL を含む)を保有されていることが、条件となります。

2. 提供サービス

提供サービスは、基本メニューに応じて提供される以下の種類のサービスをいいます。
なお、甲が選択した基本メニューに含まれないサービスは提供されません。

サービスの種類	適用となる基本条項	サービス提供時間	基本メニュー	
			スタンダード	for RICOH kintone plus
1. 障害切り分け	委任条項	平日(月～金)9 時～17 時(土日、祝日および乙の休業日を除く)	○	○
2. 操作問合せ・操作代行	委任条項		○	○
3. IT 環境相談	委任条項		○	○
4. 端末管理	委任条項	「別紙3　端末管理サービス詳細」に定める	○	○
5. リモート初期設定	請負条項	平日(月～金)9 時～17 時(土日、祝日および乙の休業日を除く)	－	△

【凡例】
○:基本メニューに含む
－:基本メニューに含まない
△:オプション契約にて提供可能

(1) 障害切り分け

① 乙は、障害切り分けサービスとして、一次的に電話およびリモート接続により、また二次的に保守要員を訪問させることにより、対象機器に発生した障害の切り分けを行い、ハードウェアまたは対象ソフトウェアによって発生した障害の復旧を支援するものとします。なお、保守要員の訪問の要否は、乙が判断するものとします。

② 前項の障害の切り分けは、障害箇所を特定することを目的としますが、障害箇所の部位まで明確に特定することを保証するものではありません。また、切り分けの完了を保証するものではなく、乙は障害原因の完全な解明まで行う義務を負うものではありません。

③ 乙は、障害切り分けサービスとして、別紙2に定める対象機器および対象ソフトウェアに関する問題の特定、問題の解決および使用方法についての支援を、電話による問い合わせを端緒として、電話およびリモートによる対象機器への接続(以下「リモート接続」といいます。)により提供するものとします。なお、対応言語は日本語対応となります。

④ 対象ソフトウェアに関する問い合わせ範囲は、対象ソフトウェアに付属するマニュアル、操作説明書およびヘルプに記載される内容とします。

⑤ 前2項の定めにかかわらず、OS 製品のうち、OS 等製品を開発したメーカーまたは OS 等製品のサポートを提供している業者がサポートを打ち切った OS 等製品については、サポート打ち切り日以降、当該 OS 等製品のマニュアルに記載された内容の範囲内で障害切り分けサービスを提供するものとし、それ以外に関する内容については対象外とします。なお、OS 等製品のマニュアルに記載された内容の範囲内であっても、乙は、全ての内容に回答し、甲に生じた問題を全て解決することを保証するものではありません。

⑥ 乙は甲からの問合せに対し、リモート接続ができるものとします。ただし、以下各号の場合においては、リモート接続は実施されないものとします。
1. リモート接続に対する甲の同意がない場合
2. 甲がインターネット接続環境を有していない場合
3. 甲のインターネット接続環境が乙の定める要件を満たしていない場合
4. 甲のインターネット接続環境を提供するサービスプロバイダー等その他インターネット接続に介在する第三者側の事由のより、甲が対象機器にリモート接続できない場合
5. 前各号のほか乙がリモート接続を実施することができないと判断した場合

⑦ 前項のリモート接続が実施された場合であっても、対象機器の操作は甲が行うものとし、乙による対象機器の操作は行わないものとします。また、前項のリモート接続の実施中、甲は、対象機器の画面を常時確認し、乙に必要な情報を提供するものとします。

(2) 操作問合せ・操作代行

① 乙は、操作問合せ・操作代行サービスとして、以下各号に規定する内容のサービスを電話およびリモートにて提供するものとします。
1. 対象機器および対象ソフトウェアの設定変更等の操作に関する問合せ応対。

2. 対象機器および対象ソフトウェアの日常管理作業等の運用に関する問合せ応対。
3. 対象機器および対象ソフトウェアの稼動後に発生する運用方法の変更に関する相談への応対。
4. 前項各号における相談に対する応対は、乙の合理的判断に基づきなされるものとし、当該応対に基づく結果については、乙の故意又は重過失の場合を除き、乙は何ら責任を負うものではありません。

② 対象ソフトウェアに関する問い合わせ範囲は、対象ソフトウェアに付属するマニュアル、操作説明書およびヘルプに記載される内容とします。

③ 前2項の定めにかかわらず、対象ソフトウェアのサポートを提供している業者がサポートを打ち切った製品については、サポート打ち切り日以降、当該製品のマニュアルに記載された内容の範囲内で操作問合せ・操作代行サービスを提供するものとし、それ以外に関する内容については対象外とします。なお、製品のマニュアルに記載された内容の範囲内であっても、乙は、全ての内容に回答し、甲に生じた問題を全て解決することを保証するものではありません。

④ 乙は甲からの問合せに対し、リモート接続ができるものとします。ただし、以下各号の場合においては、リモート接続は実施されないものとします。

1. リモート接続に対する甲の同意がない場合
2. 甲がインターネット接続環境を有していない場合
3. 甲のインターネット接続環境が乙の定める要件を満たしていない場合
4. 甲のインターネット接続環境を提供するサービスプロバイダー等その他インターネット接続に介在する第三者側の事由のより、甲が対象機器にリモート接続できない場合
5. 前各号のほか乙がリモート接続を実施することができないと判断した場合

⑤ 前項のリモート接続が実施された場合であっても、対象機器の操作は甲が行うものとし、乙による対象機器の操作は行わないものとします。また、前項のリモート接続の実施中、甲は、対象機器の画面を常時確認し、乙に必要な情報を提供するものとします。

(3) IT 環境相談

① 乙は、IT 環境相談サービスとして、甲からの対象機器および対象ソフトウェアの構成に関する追加または変更についての相談に応対するものとします。なお、IT 環境相談サービスは、対象機器および対象ソフトウェアの構成に関する追加または変更の実施の可否判断を行うものではありません。また、IT 環境相談サービスは、乙の合理的判断に基づきなされるものとし、当該応対に基づく結果については、乙の故意または重過失の場合を除き、乙は何ら責任を負うものではありません。

② 対象機器および対象ソフトウェアの構成に関する追加または変更作業、またアプリケーションの設計開発については、IT 環境相談サービスの対象外とします

(4) 端末管理

① 乙は、対象機器に対して、別紙3　端末管理サービス詳細に定める内容で IT 機器の管理機能を有するクラウドサービスを提供します。

② 甲が端末管理サービスにおいて、端末管理エージェントを導入した対象機器に対し、乙にリモートロックの代行依頼を申し出た場合、乙は甲に対し、対象機器紛失時のリモートロックにかかる対応受付を行うものとします。前項の甲からの申し込みに基づき、管理者用の管理画面における対象機器に対するリモートロック指示の操作代行を行うものとします。なお、当該操作代行によるロックの完全性を保証するものではありません。

③ 乙は端末管理サービスの提供に際し、株式会社オプティムの Optimal Biz を利用するものとし、甲は本サービスの提供を受けるにあたり、別紙4の利用規約条件を予め同意するものとします。

(5) リモート初期設定

① 乙は、リモート初期設定サービスとして、甲の対象機器および対象ソフトウェアに対し、以下各号に規定する内容を電話およびリモートにて提供するものとします。

1. 乙は、乙が用意するヒアリングシートに基づき対象機器および対象ソフトウェアの設定内容を確認するオンライン会議を甲に対して開催。ただし、他の方式にて設定内容の確認が行われ、双方で会議不要と判断した場合、会議を行わずに次項の作業に進む場合があります。
2. 乙は、上記(1.)のヒアリング結果に基づき、リモートにて甲の対象機器および対象ソフトウェアを代行設定。
3. 乙は、甲に対し、電話もしくはメールにて設定完了を報告。
4. 前項各号における応対は、乙の合理的判断に基づきなされるものとし、当該応対に基づく結果については、乙の故意又は重過失の場合を除き、乙は何ら責任を負うものではありません。

② 甲は、本サービスの設定に必要となる「機器、ライセンス、アカウント等」を予め用意し、乙に設定に必要となる情報を提供することに同意するものとします。

③ 乙は、本サービスの提供にあたり、甲の機器を操作する必要がある場合、乙は甲の機器に対してリモート接続およびリモート操作ができるものとします。ただし、以下各号の場合においては、リモート接続および設定代行は実施されないものとします。

1. リモート接続に対する甲の同意がない場合
2. 甲がインターネット接続環境を有していない場合

3.　甲のインターネット接続環境が乙の定める要件を満たしていない場合
4.　甲のインターネット接続環境を提供するサービスプロバイダー等その他インターネット接続に介在する第三者側の事由のより、甲が対象機器にリモート接続できない場合
5.　前各号のほか乙がリモート接続を実施することができないと判断した場合

④　前項のリモート接続が実施された場合、甲は、対象機器の画面を常時確認し、乙に必要な情報を提供するものとします。

3．本サービス１カ月の利用上限

基本メニュー月額サービスにおける１カ月の利用上限は以下の通りです。

サービスの種類	上限
1．障害切り分け	電話・リモート対応：月５回 訪問：月１回 ※訪問については 1.障害切り分けのみの提供となります。
2．操作問合せ・操作代行	
3．IT 環境相談	

※各上限は、別途オプションメニューの追加契約にて引き上げることができます。

4．本サービスの契約期間及び更新

(1)　サービスの提供期間は、1ヶ月間となります。

(2)　本サービスの提供期間満了の２週間前までに、本サービスの提供を終了する旨乙に通知しない場合、甲が本サービスを継続して提供する旨の意思表示をしたものとみなし、本サービスの提供期間が、甲の選択している本サービスの内容に応じて1ヶ月自動更新されます。この場合、甲は、乙からの請求に応じて本サービスの1ヶ月の利用料金を支払うものとします。

5．本サービス申込みのキャンセル

（1）　甲は、本サービスの利用申込み後に当該申込みをキャンセルすることはできないものとします。前項にもかかわらず、甲が本サービスの利用申込みのキャンセルを希望する場合、甲は第36条の規定に基づき乙に対して違約金を支払うことにより当該申込みをキャンセルすることができるものとします。

別紙2　対象機器および対象ソフトウェアについて

【対象機器について】

大分類	小分類	対象
PC	Windows※1,2	Windows 10 Home / Pro（22H2 以降） Windows 11 Home / Pro（23H2 以降）
	Mac	macOS 12.0 以降
サーバー	Windows※3,4	Windows Server 2016 Standard Edition Windows Server 2019 Standard Edition Windows Server 2022 Standard Edition Windows Storage Server 2016 Standard Edition
スマートフォン タブレット	Android	Android OS 13.0 以降
	iPhone	iOS 16.0 以降
	iPad	iPadOS 16.0 以降
その他	ネットワーク機器	ルータ、スイッチ、無線 LAN アクセスポイント
	出力装置	モニタ、プロジェクタ、プリンター、スキャナー、デジタルカメラ
	ストレージ	NAS、外付け HDD、フラッシュメモリ、メモリカードリーダー
	PC アクセサリ	キーボード、マウス、スピーカー、Web カメラ
	ビジネスフォン	主装置、電話機

【対象ソフトウェアについて】

分類	対象
ブラウザー	Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox
メールソフト	Microsoft Windows メール Microsoft Outlook 2016 以降 Microsoft 365 for the web（Outlook） Mozilla Thunderbird Becky！ Internet Mail
Office	Microsoft Excel 2016 以降 Microsoft Word 2016 以降 Microsoft PowerPoint 2016 以降 Microsoft Forms Microsoft Office365 for the web（Word、Excel、PowerPoint）
管理センター	Microsoft 365 管理センター(ユーザ追加・削除、ライセンスの割り当て・解除)※5 Exchange 管理センター（共有メールボックスに変換）
ビデオ会議	Microsoft Teams Cisco Webex Zoom
セキュリティ	Trendmicro ウイルスバスター Norton ノートン 360

	McAfee リブセーフ
クラウドサービス	Box Drop box One Drive Microsoft 365 for the web（One Drive）
端末管理サービス	OPTiM Biz

※1 BIOS はサポート対象外です。ただし、リカバリ時のブートデバイス選択については電話にて支援します。

※2 グループポリシーおよびレジストリの変更は、メーカー公式のマニュアルおよび FAQ が公開されている場合のみ実施します。

※3 支援範囲は「ユーザ追加、ユーザのグループ割り当て、ユーザのクオータ設定、VSS バックアップ設定」となります。

※4 「AD 連携アプリケーションの設定、設計(サイジング)、構築、開発」は対象外となります。

※5 各ライセンスの購入は対象外、購入については営業区へ連携します。

※ 各種 OS については、2025 年 4 月時点の対応状況となります。

※ いずれも国内でメーカーサポートが受けられるものに限られます。

以上

別紙３　端末管理サービス詳細

１．　サービス内容

区分	概要	サービス内容
標準	端末管理機能※1	・端末管理 （端末情報の取得/インストール済みソフトウェアの取得/位置情報の取得、等） ・セキュリティ管理 （リモートロック/リモートワイプ/スクリーンロック/ローカルワイプ、 セキュリティパッチ適用状況・ウイルス対策ソフトパターンファイル管理等） ・デバイス管理（カメラ利用禁止、SD カード利用禁止、USB・ドライブ利用禁止、 等） ・アプリケーション管理 （アプリケーション利用禁止/アプリケーション配信機能、等） ・ネットワーク情報取得 （プリンター等の IP 機器自動検出、管理機能、等）
	運用代行※2	・デバイス紛失時の運用代行 （デバイス紛失時のリモートロック運用代行受付および実施）

※1：提供可能な機能は iOS、Android OS、Windows OS、それぞれ OS 毎に異なります。

※2：甲の対象機器が通信可能環境下にある事が前提となりますので、完全なるロック状態を保証するものではありません。

Android OS におけるリモートロック機能 は本サービスエージェント独自のロック画面を機器に表示し、第三者による機器の利用を防ぐ機能です。Android OS 搭載機器におけるロック解除設定（端末側及び管理サイト側）については、甲の費用負担と責任により実施いただく必要があります。

iOS におけるリモートロック機能は、機器の画面を消灯させ、iOS 標準のロック画面を機器に表示し、第三者による機器の利用を防ぐ機能です。当機能を有効に利用するためには、甲の費用負担と責任により、事前にスクリーンロックのパスコードを設定しておく必要があります。

Windows OS におけるリモートロック機能は、Windows のログオン画面を表示させ、第三者による機器の利用を防ぐ機能です。当機能を有効に利用するためには、甲の費用負担と責任により、事前にユーザーアカウントのパスワードを設定しておく必要があります。

２．　サービス提供時間

端末管理サービスのメニューはサービス内容毎に、サービス提供時間が異なります。

RICOH 情シスおまかせパック　約款

区分	サービスメニュー名	提供サービス内容
標準	端末管理機能	24 時間 365 日（但し、乙によるシステムメンテナンス時間帯を除きます）
	運用代行	平日（月～金）9 時～17 時（土日、祝祭日および乙の休業日を除く）

※Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※Android は、Google Inc.の商標です。

※IOS の商標または登録商標は、Cisco の米国およびその他の国のライセンスに基づき使用されています。

３．　対象機器

本サービスの対象機器の範囲は以下となります。

【 管理対象機器】

OS	以下のＯＳが対象（すべて日本語版のみ） Android OS 11.0 - 15.0 iOS 14.0 - 18 iPadOS 14.0 - 18 Windows 10 Home / Pro（22H2 以降） Windows 10 Enterprise 2015 LTSB Windows 10 Enterprise 2016 LTSB Windows 10 Enterprise LTSC 2019 Windows 10 Education / Enterprise（22H2 以降） Windows 11 Home / Pro（23H2 以降） Windows 11 Education / Enterprise（22H2 以降） ※対象 OS のメーカーがサポートを打ち切った商品については本サービスも対象外。
CPU	【Windows OS 搭載機器の場合 】 1GHz 以上の CPU
メモリ	【 Android OS 搭載機器の場合】 10MB 以上の空き容量 【Windows OS 搭載機器の場合 】 1GB(32 ビット)/2GB（64 ビット）以上のメインメモリ
Apple Push 証明書	【Windows OS搭載機器の場合 】 1GB 以上の空き容量
ネットワーク接続	3G または Wi-Fi または有線でインターネットへアクセスができること。直接またはプロキシを介して管理サイトと HTTPS 通信(443 番ポート）ができること。

【 管理サイト動作環境】

対応ブラウザー	Microsoft Edge（Windows 版） Firefox Google Chrome ※Firefox、Google Chrome、Microsoft Edge は最新版のみ対応。 ※横 960 ピクセル以上の表示を推奨します。
ネットワーク接続	インターネットへ接続可能なこと。 直接またはプロキシを介して管理サイトと HTTPS 通信(443 番ポート）ができること。

以上

別紙４　端末管理サービスおよびオプション利用規約条件

1. 端末管理サービス 利用規約条件

端末管理サービスは、「OPTiM Biz」を利用しており、乙は株式会社オプティムより「OPTiM Biz」の再使用許諾権付き使用許諾を受け、甲に再使用許諾します。甲は、端末管理サービスをご契約の場合、OPTiM Biz 利用規約(https://www.optim.co.jp/optimalbiz-eula)（以下この規約において「本規約」といいます。）に同意の上で利用申込みを行ってください。なお、本規約におけるお客様を「甲」、サービス提供会社を「乙」と読み替えるものとします。また、本規約が本サービス条項の各条項と抵触する場合には、本規約が優先的に適用されるものとします。

2. 端末管理サービス　ウイルス対策オプション利用規約条件

端末管理サービス　ウイルス対策オプションは「Optimal Biz AntiVirus」を利用しており、「Optimal Biz AntiVirus」はトレンドマイクロ株式会社の協力により株式会社オプティムが提供するソフトウェア製品です。乙は株式会社オプティムから「Optimal Biz AntiVirus」の使用許諾を受けて、甲に再使用許諾します。甲は、端末管理サービス　ウイルス対策オプションをご契約の場合、Optimal Biz AntiVirus 使用許諾契約書(https://www.optim.co.jp/optimalbiz-eula#section_02)（以下この契約において「本契約」といいます。また、本規約における「お客様」を「甲」と読み替えるものとします。）に同意の上で利用申込みを行ってください。なお、本規約が本サービス条項の各条項と抵触する場合には、本規約が優先的に適用されるものとします。また、乙は、本規約の内容を、必要に応じて甲への予告なしに変更することがあり、本規約が変更された場合、変更後の内容が直ちに適用されます。

3. 端末管理サービス　Web フィルタリングオプション　利用規約条件

端末管理サービス　Web フィルタリングオプションは「Optimal Biz Web Filtering Powered by i-FILTER」（以下、「本ソフトウェア製品」といいます。）を利用しており、本ソフトウェア製品はデジタルアーツ株式会社（以下、「開発元」といいます。）が開発し、株式会社オプティム（以下、「許諾者」といいます。）が開発元から許諾を受けて、乙に再使用許諾権付の使用許諾をするものです。乙は甲に対し、本ソフトウェア製品の使用許諾をするにあたり、Optimal Biz Web Filtering Powered by i-FILTER 利用規約(https://www.optim.co.jp/optimalbiz-eula#section_03)（以下この規約において「本規約」といいます。）にご同意いただく必要があります。甲は、端末管理サービス　Web フィルタリングオプションをご契約の場合、本規約に同意の上でお申込ください。なお、本規約が本サービス条項の各条項と抵触する場合には、本規約が優先的に適用されるものとします。また、乙は、本規約の内容を、必要に応じて甲への予告なしに変更することがあり、本規約が変更された場合、変更後の内容が直ちに適用されるものとします。

以上