ITKeeper　マネージドITサービス(MITS)　約款

第１章　総則

第１条　（目的）
１．本約款は、乙が甲に提供するマネージドITサービスに適用されるものとします。
２．甲は、前項所定のサービスについて、これを甲自身の利用目的にのみ使用し、他の目的のために使用することはできないものとします。

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、乙が実施した当該通知の時点で効力が生じるものとし、以前の約款はその通知時点で効力を失うものとします。

第３条（本サービス契約の成立）
１．本サービスとは、第１条第１項所定のマネージドＩＴサービスを構成する各サービス（第５条にて掲げられ、かつ第２章以降にそのそれぞれのサービス内容が規定される、各サービス）のうち、本条第２項の規定に従ってなされる甲による申込みと乙の承諾を経たサービスをいいます。
２．前項に関し、甲は、本サービスの提供を希望する場合、本約款の内容をあらかじめ確認し且つそれらについて同意のうえ、乙所定の申込書に必要事項を記入し乙に提出するものとします（以下、利用申込みといいます。）。
３．甲より必要事項が漏れなく記載された申込書を乙が受領したことにて乙の承諾がなされたものとし、これをもって、本サービスにかかる甲乙間の契約（以下、本サービス契約といいます。）が成立するものとします。

第４条（用語の定義）
本約款（別紙を含む。以下同じ。）において、以下の用語はそれぞれ次に定める意味で使用します。

用語	用語の意味
甲	本約款の当事者であるお客様をいいます。
乙	リコージャパン株式会社、またはリコージャパン株式会社が認めた販売店をいいます。
対象機器	本サービスの対象となる甲の機器で、スマートデバイス、クライアントパーソナルコンピュータ（以下「PC」といいます。）、サーバー、ネットワーク機器において、サービス毎に別紙１に条件を定めたものをいいます。
導入準備シート	甲の要求する対象機器の設定等に関して、甲乙協議の上、対象機器毎に作成する対象機器導入に使用する準備書面をいいます。
技術調査票	甲の要求する対象機器の設定等に関して、甲乙協議の上、対象機器毎のサポートに使用する準備書面をいいます。
基本ソフトウェア、 対象ソフトウェア	別紙１でサービス毎に定める、本サービスの対象となるソフトウェアをいいます。
本サービス開始のご案内書	乙が本サービスの提供に必要な準備作業を完了し、本サービス提供開始の報告を甲へ行うために使用する、乙所定の書面をいいます。
リモート接続	乙はサーバーサポートサービス・PCヘルプデスクサービス・PCオンサイトサポートサービスにおいて、甲からの問合せに対し、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。）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、乙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 なお、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、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。
データセンター （以下「DC」といいます。）	本サービスで使用され、甲の保有する対象機器であるサーバー及びネットワーク機器等を収容するための施設をいいます。
ラック	DC内において対象機器を設置及び収容するために必要な一定の大きさを有する棚をいいます。

第５条　（サービスメニュー）

サービスの種類	適用となる基本条項
１．PCヘルプデスクサービス	委任条項
２．PCオンサイトサポートサービス （１）PCハードウェア保守 （２）PC復旧	請負条項
３．サーバーハウジングサービス	委任条項
４．サーバーサポートサービス	請負条項

５．サーバー定期点検サービス	請負条項
６．ネットワークサポートサービス	請負条項
７．クラウドIT管理サービス２	委任条項
８．IT機器監視サービス	委任条項

※各サービスのサービス仕様・メニューは別紙２記載のとおりです。

第６条　（申込み条件）
本サービスの申込み条件は、別紙にて定めるサービスメニューにより条件が異なります。

第７条　（本サービス提供時間）
本サービスの提供時間は、別紙にて定めるサービスメニューにより条件が異なります。

第８条　（本サービスの提供地域）
本サービスの提供地域は、日本国内に限定します。

第９条　（本サービスの実施者）
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、乙の代行者からの委託者を含みます。）により行わせることができるものとします。なお、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１０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には、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。なお、追加および変更されたサービスに関する契約については、第３条の規定が適用されるものとします。

第１１条　（導入準備シートの作成）
１．乙は、各サービスの提供に必要となる場合、甲と協議の上、乙所定の導入準備シートを作成します。なお、導入準備シートに関する各サービスの条件については別紙２に定めるものとします。
２．甲は、作成された導入準備シートの内容を確認し、当該導入準備シートの確認欄に記名押印するものとします。
３．対象機器の設定が変更されるなど、導入準備シートの内容変更が必要となった場合、甲は、当該変更内容を直ちに乙へ通知するものとし、また、乙は当該通知に基づき導入準備シートの内容を変更するものとします。なお、通知方法は乙所定の方法によるものとします。
４．導入準備シートに甲の記名押印がない場合、乙はサービスの実施を留保することができるものとします。

第１２条　（作業完了報告書の検印）
１．乙は、各サービスにおいて作業報告を行う場合は、作業完了報告書を元に甲へ各サービスの作業内容の報告を行うものとします。
２．甲は、前項の報告を受けた場合、報告内容の確認を行い、作業完了報告書に記名押印するものとします。なお、甲の当該検印をもって各サービスが完了するものとします。

第２章　サービスメニュー

第１節　PCヘルプデスクサービス

第１３条　（PCヘルプデスク）
１．乙は、PCヘルプデスクサービスとして、別紙１（３）に定めるソフトウェア（以下「サポート対象ソフトウェア」といいます。）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、電話による問合せを端緒として、電話およびリモート接続により提供するものとします。
２．サポート対象ソフトウェアに関する問合せ範囲は、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。

第１４条　（PCヘルプデスクサービスの対象外）
以下各号に定める問合せへの対応はPCヘルプデスクサービスの対象外とし、乙はその実施につき何らその責任を負うものではありません。
（１）対象機器以外で使用されるソフトウェアに関する問合せ
（２）サポート対象ソフトウェア以外のソフトウェアに関する問合せ
（３）サポート対象ソフトウェアに関する問合せのうち、乙により問合せ内容の検証作業が必要となる問合せ
（４）サポート対象ソフトウェアの作成元又は販売元等より、乙が開示することを禁止されている事項に関する問合せ
（５）前各号の他、乙がPCヘルプデスクサービスの対象外と判断した問合せ

第２節　PCオンサイトサポートサービス（PCハードウェア保守およびPC復旧）

第１５条　（PCオンサイトサポートサービス）
PCオンサイトサポートサービスは、次の２つのサービスメニュー内容で提供されるものとします。
（１）PCハードウェア保守（以下「PCハードウェア保守」といいます。）
（２）PC復旧（以下「PC復旧」といいます。）

第１６条　（PC ハードウェア保守）

１．乙は、PC オンサイトサポートサービス・PC ハードウェア保守として、対象機器に障害が発生した場合の対象機器の部品交換または修理を実施するものとします。
２．PC ハードウェア保守は、甲からの電話による、対象機器のハードウェア障害に関する問合せを端緒とし、乙は、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ます。
３．乙は、前項の障害の切り分けにより、対象機器においてハードウェアに起因する障害が発生していると判断した場合に、保守要員を訪問させ、PC ハードウェア保守を実施するものとします。
４．第 2 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、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、障害の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。
５．対象機器の外部に接続されたデバイスは、対象機器メーカー純正のデバイス（以下「純正デバイス」といいます。）であっても、PC ハードウェア保守の対象外とします。ただし、マウスおよびキーボードの純正デバイスについては、別途対象機器メーカーが定める基準に従い乙の判断により対象機器として扱う場合があるものとします。
６．対象機器の内部に接続された対象機器メーカー以外のデバイスは PC ハードウェア保守の対象外とします。
７．PC ハードウェア保守の保証範囲は、機能保証となります。
８．対象機器のノート型 PC において、バッテリーや対象機器メーカーが定める消耗品は PC ハードウェア保守の保証範囲外とします。

第１７条　（PC ハードウェア保守　対象機器の修理）

１．対象機器の修理は、デスクトップ型の PC においては原則として、甲の設置場所において修理を実施します。ノート型 PC においては、保守要員が甲の設置場所に訪問し、対象機器を持ち帰り修理を実施します。この場合、甲は、対象機器に保存されたデータを全て消去または第三者が閲覧できないよう適切な処置を施します。
２．乙が対象機器の修理に伴いハードディスクドライブ（以下「HDD」といいます。）の交換が必要であると判断した場合、乙は、対象機器の修理として当該 HDD の交換及び BIOS での HDD の認識のみ実施するものとします。
３．乙が発生した障害の状態により対象機器の修理ができないと判断した場合、乙は、修理できない旨及びその理由を甲に説明することをもって当該対象機器の修理の実施につき責任を免れるものとします。
４．対象機器の保守対応期間の終了等に基づく対象機器メーカーによる部品供給の打切りまたは対象機器メーカーの倒産などの理由により対象機器の修理が困難となった場合、乙は、対象機器の修理実施について何ら責任を負うものではありません。
５．対象機器の修理において部品交換が実施された場合は、次のとおりの条件とします。
（１）当該対象機器から交換された旧部品の所有権は、乙に帰属するものとします。なお、旧部品に記録されていたデータに関しては、乙は何ら責任を負うものではありません。
（２）甲は、旧部品の所有権の乙への帰属を望まない場合、別途有償にて当該旧部品を購入することができるのとします。
（３）乙は、故障の内容または状況により、同一性能の同等部品または別メーカーの部品と交換する場合があるものとし、甲はそれに同意するものとします。
６．対象機器の修理において、その修理完了期間までの代替機による貸し出しは行わないものとします。

第１８条　（PC復旧）
１．乙は、PCオンサイトサポートサービス・PC復旧として、対象機器のOS 及び基本ソフトウェアの障害が発生した場合にOS 及び基本ソフトウェアの再インストールを実施するものとします。なお、PC復旧の対象となるOS や基本ソフトウェアは別紙１（４）にて規定するものとします。
２．PC復旧は、甲からの電話による、対象機器のソフトウェアの障害に関する問合せを端緒とし、乙は、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ます。
３．乙は、前項の障害の切り分けにより、対象機器においてソフトウェアに起因する障害が発生していると判断した場合、もしくは、乙または他社のハードウェア保守によって、ハードウェアの修理が完了している場合に、保守要員を訪問させ、PC復旧を実施するものとします。
４．第２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、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、障害の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。
５．PC復旧のサービス実施範囲は、対象機器のOS 及び基本ソフトウェアの再インストールのみとし、データの復旧及びバージョンアップ作業やパッチの導入、その他の作業は実施範囲外とします。
６．甲は、PC復旧のサービス実施前に、甲の責任と費用負担において、OS 及び基本ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディアを事前に準備するものとします。なお、OS 及び基本ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディア、そのメディアに対応した読み込み用のドライブ装置が準備されていない場合、PC 復旧は実施されないものとします。
７．乙は、PC復旧として、甲より提供のあったメディアを対象機器へインストールする作業を甲に代わって実施するものとし、インストールの結果を保証するものではないものとします。

第１９条　（PC復旧　ネットワーク再設定）
１．乙は、PC 復旧として、別紙２（４）規定の項目につき、甲のネットワーク環境に対象機器を接続するための設定作業を実施します。この場合、甲は当該設定作業に必要な情報（別紙１（４）に定める項目を含む。以下「設定情報」といいます。）を乙に提供するものとします。なお、甲が設定情報を提供できない場合、乙は、当該設定作業を実施しないことができるものとします。
２．ネットワークの障害に対する対応や作業は実施範囲外とします。

第２０条　（PC復旧　プリンタードライバーインストール）
１．乙は、PC 復旧として、プリンタードライバーのインストールを実施するものとします。なお、対象となるプリンタードライバーは、株式会社リコーが製造し提供しているプリンター機器及びプリンター機能搭載機のプリンタードライバーとします。
２．甲は、乙が前項の作業を実施するにあたり、当該プリンタードライバー及びプリンター設定に関する情報、インターネットによるダウンロード環境の提供をするものとします。ただし、甲による必要な情報や環境が乙に提供されない場合、前項の作業は実施されないものとします。

第３節　サーバーハウジングサービス

第２１条　（サーバーハウジングサービス）
１．乙は、サーバーハウジングサービスとして、乙所定のラックの一部又は全部を提供するとともに、一定の使用電源を提供するものとします。なお、ラックにはフルラック・ハーフラック・クォーターラックの３種類のサイズがあります。
２．サーバーハウジングサービスの仕様については、別紙２（７）にて定めるものとします。

第２２条　（対象機器の搬入及び設置）
１．甲は、甲の責任と費用負担において、基本ソフト及びアプリケーションソフト等がインストールされた対象機器をサービス開始日の前日までに乙指定の場所へ搬入又は送付するものとします。
２．乙は、甲が搬入又は送付した対象機器につき不備を発見した場合、甲に対してその旨を通知するとともに、対象機器を返送することができるものとします。なお、対象機器の返送に係る費用は、甲が負担するものとします。
３．甲は、甲の責任と費用負担において、対象機器をラックに設置するものとします。

第２３条　（提供ラック）
１．乙は、甲が使用するラックを指定するとともに、当該ラックをサービス開始日の前日までに甲へ通知するものとします。
２．乙は、甲の使用するラックの配置を乙の判断により変更することができます。なお、乙は、ラックの配置を変更する場合、その旨を配置変更日の１４日前までに甲へ通知するものとします。

第２４条　（対象機器の接続作業等）
１．乙は、サービス開始日の前日までに対象機器に接続される通信用ケーブルを準備するものとします。
２．対象機器と通信用ケーブルとの接続作業は、乙のサービス要員の立会いのもと、甲の責任と費用負担において実施されるものとします。

第２５条　（電源の提供）
乙は、対象機器に使用する電源を別紙２（７）にて定める通りに提供するものとします。

第２６条　（DCへの立入り）
甲は、以下各号に該当する場合のみDC内に立ち入ることができるものとします。なお、DC内への立入りは、乙所定の申請手続により、乙の許可を取得しなければなりません。
（１）対象機器を搬入又は搬出する場合
（２）対象機器に対して作業を実施する場合

第２７条　（対象機器の入替え）
１．甲は、対象機器を入れ替える場合、事前に乙所定の申請手続により対象機器入替えの許可を取得しなければならないものとします。
２．対象機器の入替えは、甲の責任と費用負担において行われるものとします。

第２８条　（DC の環境維持）
１．甲は、DC に発火発煙、異常な発熱、異常な温度又は湿度の変化を引き起こす等 DC の環境に影響を及ぼすいかなる機器も設置してはならないものとします。
２．乙は、DC の温度又は湿度の変化を引き起こすおそれのある対象機器を発見した場合、甲に事前に通知することなく当該対象機器を DC から撤去又は移動することができるものとします。なお、乙が当該対象機器を DC から撤去又は移動したことにより甲に損害が生じた場合であっても、乙は当該損害について何ら責任を負うものではありません。
３．乙は、DC から撤去又は移動した対象機器を、事前に甲へ通知した上で、甲へ返送し又は廃棄することができるものとします。この場合の費用は甲が負担するものとします。
４．甲は、DC 内の対象機器が原因で発生した損害について補償するものとします。

第２９条　（サーバーハウジングサービス利用上の注意点）
１．乙は、サーバーハウジングサービスにおいて、理論的なセキュリティ環境（ファイアウォールの設置、ルーターによる不正アクセスのフィルタリング）の提供及びセキュリティを考慮した運用を保証するものではありません。
２．サーバーハウジングサービスには、対象機器のハードウェア保守、対象機器にインストールされたソフトェアの保守及びサーバー運用などの保守サポートサービス等は含まれません。
３．サーバーハウジングサービスは、対象機器の常時稼動を保証するものではありません。
４．甲は、対象機器の定格電力（最大消費電力）の合計がサーバーハウジングサービスの仕様による許容範囲を超えないように事前に確認しなければならないものとします。なお、対象機器の定格電力の合計が許容範囲を超えた場合、甲が使用するラックのブレーカーが落ちることにより電源を提供することができなくなる虞があることを、甲は事前に承諾するものとします。ブレーカーが落ちることにより電源を提供することができない状況が発生した場合であっても、乙は何ら責任を負うものではありません。
５．甲は、使用するラック内に無停電電源装置（以下、「UPS」といいます。）を設置することができないものとします。ただし、甲が UPS の設置を希望する場合で、甲乙協議の上乙が UPS の設置が可能であると判断したときは、甲は、別途「サーバーハウジングサービスカスタマイズ」を申し込むことにより、UPS を DC 内に設置することができるものとします。
６．甲は、ラックマウントタイプでない機器をラック内に設置することができないものとします。ただし、甲がラックマウントタイプでない機器の設置を希望する場合で、甲乙協議の上乙がラックマウントタイプでない機器の設置が可能であると判断したときは、甲は、別途「サーバーハウジングサービスカスタマイズ」を申し込むことにより、ラックマウントタイプでない機器を DC 内に設置することができるものとします。

第４節　サーバーサポートサービス

第３０条　（コール受付）
乙はコール受付として、甲からの保守実施要請の受付を電話で行うものとします。

第３１条　（センター切り分け）
１．乙は、一次的に電話またはリモートにより対象機器に発生した障害の切り分けを行います。
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。

第３２条　（ヘルプデスク）
乙は、電話またはリモートにより、対象ソフト設定変更の操作、対象システム運用、対象システム稼動後の運用変更、対象システムの追加変更に関する問合せ対応を行います。

第３３条　（センター復旧支援）
乙は、電話またはリモートによりハードウェア又は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。

第３４条　（代行コール）
１．乙は甲が対象機器について保守契約を締結する保守会社へ、甲に代わって連絡・手配を行うものとします。
２．甲は、代行コールについて、次のとおり、同意するものとします。
（１）乙が行うのは代行コール先への障害対応の取り次ぎであり、乙が当該保守の当事者ではないこと
（２）代行コール先である保守担当会社ごとに、受付体制、サポート内容が異なること
３．甲は乙に対し、代行コールに必要な情報の提供を行うものとします。
４．代行コールにあたり、乙は保守会社への取次ぎのみを行い、保守サービスは当該保守会社が甲へ直接提供するものとします。
５．甲とソフトサポート会社との保守契約が終了した場合は、代行コールは行わないものとします。

第３５条　（オンサイト切り分け）
１．乙は、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うものとします。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。

第３６条　（オンサイト復旧支援）
乙は、オンサイトによりハードウェア又は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。

第３７条　（ハードウェア障害通報）
１．乙は、甲の要望がある場合、甲の対象機器に対して、対象機器の交換又は修理を要する障害または障害予兆が発生した際に乙へ障害通報を自動発報する設定を行ないます。
２．乙は、対象機器からの障害通報を受信した場合は、甲へ障害通報受信の連絡を電話にて行ない、保守実施要請の確認を行ないます。
３．ハードウェア障害通報は、対象機器の利用条件が別紙１（９）に定める基準を充たしている場合で、かつ当該設定に必要な情報を甲が乙へ提示し、乙が甲の対象機器へ当該設定を実施した場合に限り提供されます。なお、ハードウェア障害通報は対象機器の全ての障害検知を保証するものではありません。

第３８条　（ハードウェア保守）
１．乙は、対象機器に障害が発生した場合の対象機器の交換又は修理（以下、「ハードウェア」保守といいます。）を実施するものとします。
２．ハードウェア保守はコール受付における甲からの対象機器のハードウェア障害に関する問合せ又は対象機器から自動発報されるハードウェア障害通報の受信を端緒として提供されます。
３．対象機器に内蔵されたデバイス又は外部に接続されたデバイスは、対象機器メーカー純正のデバイス（以下「純正デバイス」といいます。）であっても、ハードウェア保守サービスの対象外とします。ただし、モニター、マウス、キーボード、UPS 等の純正デバイスについては、別途対象機器メーカーが定める基準に従い乙の判断により対象機器として扱う場合があるものとします。
４．甲は、ハードウェア保守の対象を「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」へ拡張するためのオプションに申し込むことにより、対象機器に該当しない「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」についてのハードウェア保守サービスの提供を受けることができるものとします。
５．ハードウェア保守の保証範囲は、機能保証となり、故障の内容又は状況により、同一性能の同等部品又は別メーカーの製品と交換する場合があるものとします。

第３９条　（ソフトウェアアップデート）
１．乙は、ソフトウェアアップデートとして、対象ソフトウェアに対して、対象ソフトウェアのメーカーより提供された更新プログラム、修正プログラム及び定義ファイルの更新作業をアップデート手順書に従い実施するものとします。
２．前項のソフトウェアアップデート回数はメニューにおいて定義された回数とします。なお、アップデートの方法は、乙が判断するものとします。
３．ソフトウェアアップデートは、対象ソフトウェアのメーカーが提供するプログラム、定義ファイルの適用作業を行うもので、不具合の修正、機能の追加を保証するものではありません。

第４０条　（初期状態復旧）
１．乙は、初期状態復旧としてサーバーシステムの再構築が必要な場合、サーバー環境設定シートに基づき、対象機器に対して OS 及び基本ソフトウェアの再インストール及び初期導入状態までの設定を実施するものとします。なお、初期導入状態復旧対象となる OS は別紙１（９）にて規定するものとします。
２．初期導入状態復旧の実施範囲は、対象機器への OS 及び基本ソフトウェアの再インストール並びにサーバー環境設定シートのサーバーセットアップ情報に記載された情報に従った基本設定のみとし、データの復旧及びその他サーバー管理に関する作業は実施範囲外とします。
３．甲は、初期導入状態復旧の実施前に、サーバー環境設定シートを乙に提示するものとします。なお、甲がサーバー環境設定シートを提示しない場合、乙は、初期導入状態復旧を実施しないことができるものとします。
４．甲は、初期導入状態復旧の実施前に、甲の責任と費用負担において OS 及び基本ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディアを事前に準備するものとします。なお、OS 及び基本ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディアが準備されていない場合、初期導入状態復旧は実施されません。

第４１条　（稼動状態復旧オプション）
１．乙は、稼動状態復旧オプションとして、システム復旧手順書の記載に従い、対象機器へのシステム復旧作業（以下「リストア作業」といいます。）を実施するものとします。
２．リストア作業の対象となるデータは、甲の責任で取得・保管されているフルバックアップデータとします。なお、当該フルバックアップデータが正常に取得されていない場合、又は当該フルバックアップデータが甲より提出されない場合、乙は、システム稼動状態復旧を実施せず、初期導入状態復旧のみを実施するものとします。
３．システム稼動状態復旧は、対象機器に記憶されていたデータが破壊される以前の状態に完全に復元されることを保証するものではありません。また、システム稼動状態復旧によるリストア作業は、バックアップソフトウェアによる戻し入れ作業のみの実施となり、フルバックアップデータの完全性が保証されるものではありません。

第４２条　（仮想化ホスト　冗長構成管理オプション）
１．乙は、甲の対象機器が別紙１（９）に定める仮想化ソフトにより仮想化された環境で、かつ冗長構成を取っている場合、冗長構成管理オプションとして、甲の障害対応において、障害の発生から復旧までを乙の担当者が一元管理する「管理サービス」と、対象機器が復旧した後に、当該環境の再設定や、ストレージ内のスイッチや共有ストレージ等の関連機器の再設定を行う「冗長化構成運用サービス」を実施するものとします。
２．冗長構成管理オプションの実施にあたり、乙は事前に甲の対象機器仮想化環境（冗長化構成・HA 構成含む）情報をオンサイトにて事前確認するものとします。本事前環境に際し、甲は、乙が指定する帳票に環境および設定情報を記載し、甲へ提示するものとします。

第４３条　（環境調査オプション）
乙は、対象機器の環境調査を行いサーバー環境設定シートの作成を実施します。

第４４条　（ハードウェアオプション）
１．乙は、ハードウェア保守のオプションとして、甲の選択したメニューに応じて「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」の全部又は一部に対して部品または本体の交換による保守を行うものとします。
２．本オプションの対象となる「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」は、対象機器と同時に購入され、対象機器と一体となって使用されている対象機器メーカーの純正品に限られます。

第４５条　（リモート接続）
１．乙は、サーバーサポートサービスにおいて、甲に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により、甲が対象機器にリモート接続ができない場合
（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
２．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れないものとします。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。

第５節　サーバー定期点検サービス

第４６条　（サーバー定期点検）
１．乙は、サーバー定期点検サービスとして、対象機器に対して別紙２（１０）に規定する内容の作業を実施するものとします。
２．サーバー定期点検サービスは、対象機器に対して実施されるものとします。

第６節　ネットワークサポートサービス

第４７条　（ネットワークサポートサービス）
１．ネットワークサポートサービスは、別紙２（１４）に規定される内容で提供されるものとします。
２．障害の切り分けは、障害箇所を特定することを目的とし、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、障害の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．甲は、対象機器に保存されたデータを全て消去または第三者が閲覧できないよう適切な処置を施すものとします。
４．対象機器の保守対応期間の終了等に基づく対象機器メーカーによる部品供給の打切り、または対象機器メーカーの倒産などの理由により対象機器の修理が困難となった場合、乙は、対象機器の修理実施について何ら責任を負うものではありません。
５．対象機器の部品交換は技術調査票記載の対象機器設置場所にて行われるものとし、預かり修理は行わないものとします。
６．対象機器の部品交換が実施された場合、次のとおりの条件とします。
（１）当該対象機器から交換された旧部品の所有権は、乙に帰属するものとします。なお、旧部品に記録されていたデータに関しては、乙は何ら責任を負うものではありません。
（２）甲は、旧部品の所有権の乙への帰属を望まない場合、別途有償にて当該旧部品を購入することができるのとします。
（３）乙は、故障の内容または状況により、同一性能の同等部品または別メーカーの部品と交換する場合があるものとし、甲はそれに同意するものとします。
７．前項の部品交換の実施後、乙は、初期導入状態のコンフィグレーション投入を実施し、設定パラメータシートに基づき設定を行うものとします。
８．ネットワークサポートサービスの完了後、OS及び基本ソフトウェアに生じた不具合等について、乙は何ら責任を負うものではありません。

第７節　クラウドIT管理サービス２

第４８条　（クラウドIT管理）
１．乙は、対象機器に対して、別紙２（１５）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．乙はクラウドIT管理サービス２の提供に際し、株式会社オプティムのOPTiM 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３の利用規約条件を予め同意するものとします。
３．乙はクラウドIT管理サービス２のWebフィルタリングオプションの提供に際し、株式会社オプティムおよびデジタルアーツ株式会社が共同提供するOPTiM Biz Web Filtering Powered by i-FILTER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。
４．乙はクラウドIT管理サービス２のウイルス対策オプションの提供に際し、株式会社オプティムのOPTiM Biz AntiVirus 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５の利用規約条件を予め同意するものとします。

第４９条　（管理者向けヘルプデスク）
１．乙は、クラウドIT管理サービス２における甲の管理者向けヘルプデスクとして、対象機器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、電話により提供するものとします。

２．管理者向けヘルプデスクにおける問合せ範囲は、管理者用の管理画面の操作に関する問合せに限定するとします。

第５０条　（管理者向けヘルプデスクの対象外）
以下各号に定める問合せへの対応は管理者向けヘルプデスクの対象外とし、乙はその実施につき何らその責任を負うものではありません。
（１）対象機器の機能に関する問合せ
（２）株式会社オプティムより、乙が開示することを禁止されている事項に関する問合せ
（３）前各号の他、乙が対象外と判断した問合せ

第５１条　（クラウドIT管理サービス２　デバイス紛失時運用代行）
１．甲がクラウドIT管理サービス２のオプションメニューである、運用代行オプションを申し込んだ場合、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。
２．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。

第５２条　（エージェントインストール代行）
１．甲がクラウドIT管理サービス２のオプションメニューである、エージェントインストールオプションメニューを申し込んだ場合、乙は甲が保有する対象機器に対してクラウドIT管理サービス２のエージェントのインストール、ライセンスの認証を甲に代わって行うものとします。なお、エージェントインストールオプションの対象となるOSは別紙１（１５）に定めるものとします。
２．甲は、対象機器にインストールするOSを事前に取得するとともに、インストール作業に必要となる別紙１（１５）に定める環境を甲の責任において準備するものとします。
３．エージェントインストール代行作業は、エージェントのインストールおよびライセンスの認証に関するものに限定します。当該作業の実施につき対象機器に生じた障害の復旧作業はクラウドIT管理サービス２の対象外とし、乙はその実施につき何らその責任を負うものではありません。

第８節　IT機器監視サービス

第５３条　（IT機器監視サービス）
１．乙は、IT機器監視サービスとして、乙の監視センターからインターネットを経由し、対象機器の稼動、異常および障害を遠隔監視するものとします。IT機器監視サービスの詳細については別紙２（１６）に定めるものとします。
２．乙は、IT機器監視サービスにおいて対象機器の不具合を確認した場合、その旨を乙が指定する方法により甲へ通知するものとします。
３．IT機器監視サービスは、遠隔監視という性格上、監視経路上の回線および通信機器に障害が発生した場合および監視装置等のメンテナンスにより、24時間365日の完全な監視を保証するものではありません。対象機器の全ての障害検知に関して、乙は何ら保証等を行わないものとします。

第５４条　（問合せ対応）
１．乙は、IT機器監視サービスにおいて、甲からの監視状態の確認、登録変更、システム相談等について電話・メールによる問合せ対応を行うものとします。
２．IT機器監視サービスにおける問合せ対応の範囲は、前項に定める内容に限定するものとします。

第５５条　（甲の協力）
甲は、乙が本サービスを遂行する上で必要な下記の環境について、甲の費用負担により乙の指定する状態で維持するものとします。
（１）乙の監視センターより甲の対象機器へネットワーク監視サービスを提供するための通信回線
（２）乙の監視センターより甲の対象機器へネットワーク監視サービスを提供するための通信回線へ接続する通信機器

第３章　請負条項

第５６条　（本章の適用）
本章の規定は、請負により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５７条　（本サービスの実施および納入）
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、当該サービスの納入を行うものとします。なお、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併せて当該納品物の納入を行うものとします。

第５８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納入を受けた場合は、都度、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。甲の検査結果合格の通知をもって、乙の甲に対する当該本サービスの引渡しは完了したものとします。

第５９条　（危険負担）
請負にかかる本サービスに関する危険負担は、第５７条に基づく納入をもって乙から甲に移転するものとします。当該移転後に生じた本サービスの滅失、毀損、変質その他いっさいの損害は、乙の責に帰すべきものを除いて、甲の負担とします。

第６０条　（契約不適合）
１．甲は、本サービスの検査後６ヶ月以内に、納入された本サービスの種類、品質または数量について本サービス契約の内容に適合しな

いもの（以下、契約不適合といいます。）を発見したときは、直ちにその旨を乙に通知し、その内容につき別途甲乙協議のうえ決定するものとします。内に本サービスの契約不適合を発見したときは、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。ただし、契約不適合が重要でなく、かつ、その修補に過分の費用を要すると乙が判断した場合または、本約款その他第２章に規定するサービスメニューの内容として別の定めがある場合は、この限りではないものとします。

２．前項の期間経過後に発見された契約不適合については、甲は、当該契約不適合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６１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６２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。ただし、第２章に規定するサービスメニューの内容として本件成果の引渡しの記載がある場合には、この限りではありません。

第６３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。なお、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。ただし、第２章に規定するサービスメニューの内容において別途記載がある場合には、この限りではありません。

第６４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６５条　（料金等）
甲は、料金等を次の各号に従い乙に支払うものとします。

１.料金等のうち一括費用および初期費用が設定されている場合、甲は、当該費用を、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.料金等のうち月額費用が設定されている場合、甲は、月額費用を、毎月乙所定の支払い方法に従って、乙に支払うものとします。
なお本サービス契約が終了する場合、甲の当該月額費用の支払義務は、本サービス契約終了日分まで発生するものとします。

3. 甲が、契約期間中に第７２条に基づき本サービスの解除を申し出た場合、本サービスの利用期間にかかわらず、すでに甲から乙に支払われた料金等は甲に返金されないものとします。

第６章　一般条項

第６６条　（データの取扱い）

１．甲は、本サービスの提供を受けるにあたり、甲の責任と費用負担により対象機器に記憶されているデータをバックアップするなど、事前に当該データを保全する措置を講じなければなりません。

２．本サービスの対象となるデータ及び対象機器に記憶されているデータが損壊又は消失した場合であっても、乙は、当該データの損壊又は消失について何らその責任を負うものではありません。

第６７条　（甲の協力）

１．本サービスの実施に伴い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およ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。

２．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、乙による対象機器を甲の事業所外への持ち出しを認めるものとします。

３．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。

４．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およ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。

５．甲は、乙が本サービスを提供するにあたり必要なネットワーク環境の情報、ネットワーク機器または PC に関する情報を乙に提供するものとします。

第６８条　（甲の責任）
甲は、対象機器の障害発生に備え、甲の費用負担において以下各号に規定する内容を実施する責任を負うものとします。なお、乙は、以下各号について何ら責任を負うものではありません。

（１）　対象機器上で作動するソフトウェアのバックアップ

（２）　前号のソフトウェアにおいて作成され、保存されたデータのバックアップ
（３）　その他対象機器の記憶されたデータで、甲が必要であると判断したデータのバックアップ

第６９条　（適用除外）
以下の各号に定める事項については、本サービスの適用から除外され、乙は、その実施について何ら責任を負わないものとします。
（１）以下の①から③のいずれかに起因する対象機器の障害または故障の修理
　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保証が適用されない対象機器の不適正な使用、火災、水害、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みます。）以外の者により実施された改造または作業等
（２）消耗品および対象機器メーカーが別途定める特別保守部品等の提供およびそれらの交換作業
（３）対象機器に記憶されたデータおよび甲の保有するデータのバックアップ作業、並びに当該データが毀損および滅失した場合の修復作業
（４）本サービスの完了後における対象機器の不具合および甲の使用するソフトウェアに生じた不具合に対する復旧作業
（５）対象機器へのコンピュータウイルスの感染および外部からの不正アクセスに対する防御並びにコンピュータウイルス等に起因して対象機器または甲の使用するソフトウェアに生じた障害の復旧作業
（６）データベース、プログラムおよびマクロ等の作成、追加および変更並びにこれら関わる支援作業
（７）乙により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修理
（８）天災地変、その他の不測の事故若しくは甲の故意、過失または不正使用により生じた対象機器の障害の復旧作業
（９）対象機器にインストールされた OS 及び基本ソフトウェア以外のソフトウェアに起因して生じた障害の復旧作業
（１０）前各号の他、乙が本サービスの対象外と認める作業

第７０条（機密保持等）
１．甲および乙は、本サービスの提供に関して相手方から知得した情報のうち、書面にて秘密である旨が明示された情報に関しては、秘密を保持するものとします。
２．甲は、本サービスの提供に関して乙から提供を受けた情報を乙に無断で複製し、また第三者に開示してはならないものとします。
３．甲は、乙がリモート接続を実施するにあたり、乙に対して個人情報または企業情報（以下「個人情報」といいます。）を開示する場合、甲の責任において当該個人情報に対してデータの加工、変更または修正を行い、もしくはデータに対してマスキング等を実施し、乙が個人情報等を知得できないよう必要な措置を講じるものとします。なお、当該措置が講じられない場合、乙は、リモート接続の全部または一部の提供を行わないことができるものとします。
４.「刑事訴訟法」（昭和 23 年 7 月 10 日法律第 131 号）及び「犯罪捜査のための通信傍受に関する法律」（平成 11 年 8 月 18 日法律第 137 号）に基づき捜査機関により強制処分が行われた場合、乙は当該処分の範囲内で本条の秘密保持義務を負わないものとします。
５．乙は、「電気通信事業法」（昭和 59 年 12 月 25 日法律第 86 号）に基づき利用者の通信の秘密、および本サービスの提供に関連して知り得た利用者の秘密情報を保護し、当該利用者の許可なく秘密情報を第三者に開示または漏洩しないものとします。
６.「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限、および発信者情報の開示に関する法律」（平成 13 年 11 月 30 日法律第 137 号）第 4 条第 1 項規定の要件が充たされた開示請求があった場合、乙は、当該開示請求の範囲内で本条第 1 項の秘密保持義務を負わないものとします。
７．秘密情報には、秘密情報の受領者が既に知っていた情報、受領者の過失に因らず公開された情報、または第三者により正当に提供された情報は含まないものとします。
８．乙は、本サービスの提供にあたって甲から乙に提出されたデータ等に個人情報が含まれる場合、当該個人情報を本サービス遂行の目的の範囲にて、および以下の URL に掲載するプライバシーポリシーに基づき、取り扱い、また関連法令を遵守するものとします。
　https://jp.ricoh.com/privacy/index_2.html
9.　本サービスの利用にあたって甲から乙に提出されたデータ等に個人情報が含まれる場合、甲は、自らの責任においてこれら個人情報の本人等から、乙に個人情報が提供されることおよびその目的について同意を得なければならず、また、甲から乙への当該個人情報の提供時点において、かかる同意が得られていることを保証します。

第７１条　（契約期間）
（ア）本サービスの契約期間はメニュー毎に異なり、次のとおりとなります。なお、その契約期間は申込書に定めるものとします。

サービスの種類	メニューの種類	契約期間					
		（※１）	月額	１年	３年（※3）	４年（※3）	５年
PC ヘルプデスクサービス	PC ヘルプデスク A	－		○	○	○	○
PC オンサイトサポートサービス	PC ハードウェア保守（※２）	－	－	○	○	○	○
	PC 復旧	－	－	○	○	○	○
サーバーサポートサービス	リアル／仮想化ゲスト A（※２）	－	－	○	○	○	○
	リアル／仮想化ゲスト B（※２）	－	－	○	○	○	○
	仮想化ホスト（※２）	－	－	○	○	○	○
	Active Directory A	－	－	○	○	○	○
	Active Directory B	－	－	○	○	○	○
	SKYSEA A	－	－	○	○	○	○
	SKYSEA B	－	－	○	○	○	○
	サーバーハードウェア保守（※２）	－	－	○	○	○	○
サーバー定期点検サービス	サーバー定期点検	－	－	○	○	○	○
	サーバー定期点検 仮想化ホスト	－	－	○	○	○	○

	サーバー定期点検 仮想化ゲスト	－	－	○	○	○	○
サーバーハウジングサービス	クォータラックハウジング	－	○	－	－	－	－
	ハーフラックハウジング	－	○	－	－	－	－
	フルラックハウジング	－	○	－	－	－	－
ネットワークサポートサービス	ネットワーク機器ハードウェア保守（※２）	－	－	○	○	○	○
クラウドIT管理サービス２	Windows OS	－	○	－	－	－	－
	iOS/Android	－	○	－	－	－	－
IT機器監視サービス	マネージド監視端末　設置サービス	○	－	－	－	－	－
	監視サービス　基本	－	－	○	－	－	－

（※１）サービス実施完了後、甲による作業完了報告書への記名押印をもって当該サービスが完了します。
（※２）契約期間を甲の選択で決めることができるサービスです。
DELL製PCの「PCオンサイトサポートサービス PCハードウェア保守」は5年契約のみの対応です。
DELL製サーバーの「サーバーサポートサービス」は5年契約のみの対応です。
（※３）新規受付は終了しました。

２．本サービスの契約期間を有するサービスの契約開始日は、「サービス開始のご案内書」に記載されたサービス開始日の翌月 1 日とします。ただし、「サービス開始のご案内書」に記載されたサービス開始日が１日の場合に限り、当該日を契約開始日とします。
３．本サービスの契約期間を有するサービスの契約期間満了日は、前項のサービス開始日から前項に定める契約期間が経過する月の末日とし、当該契約満了日をもって本サービスは終了するものとします。
４．「PCキッティングサービス」および「PCオンサイト導入サービス」は、前２項は適用されないものとします。

第７２条　（本サービスの中途解約）
１．甲は本契約を解約するときは、別紙１に定める各サービスの指定日までに書面により乙にその旨を通知する。
２．本条第１項の規定にかかわらず、本サービス開始日の属する月の翌月１日から起算して１２ヶ月を経過する前に甲が本サービス契約の解除を希望する場合、甲は乙に対し解除希望日の属する月の翌月末日までに、乙が定める解約金を一括して支払うことにより、本サービス契約を解除できるものとします。
３．本サービスの実施前に本サービスのキャンセルはできないものとします。ただし、前項の違約金を支払うことにより、キャンセルできるものとします。

第７３条　（本サービスの実施前のキャンセル）
本サービスの実施前に本サービスのキャンセルはできないものとします。

第７４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、本サービスの仕様の全部または一部を変更することができるものとします。

第７５条　（本サービス提供の廃止）
１．乙は、乙の都合により本サービスの全部又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又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．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７６条　（本サービス提供の中止）
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又は一部の提供を行うことができなくなった場合、本サービスの全部又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、本サービスの全部又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。
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７７条　（本サービス提供の停止）
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一時的に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い、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）基本条項及び本サービス条項に違反し、その程度が軽微でないと乙が判断した場合
（６）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一時的に停止することができるものとします。ただし、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）その他、乙が本サービスの運用の全部または一部を停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。

第７８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。ただし、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機器等を指定することができるものとします。
２．甲は、乙による別途指定がある場合を除き、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７９条　（契約台数の変更）
甲は、本サービスのうち、契約台数の変更が認められた各サービスにおいて、本サービス提供期間中において対象機器の契約台数の変更は追加のみ行うことができるものとします。追加された対象機器に関する契約は、申込書記載の本サービス満了日までの月単位での契約となります。

第８０条　（損害賠償責任）
１．甲は、乙の本契約違反による損害を被った場合に限り、甲が損害を被った対象機器について支払った本サービスの利用料金相当額を上限として、現実に生じた通常の直接損害について賠償請求できるものとします。なお、甲が本条項により賠償請求できる期間は、当該損害の発生日から６ヶ月間に限られるものとします。
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消失等、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およ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。ただし、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．甲が利用規約に違反、不正行為、または甲の責に帰すべき事由により、乙に損害を与える事態となった場合は、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、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８１条　（反社会的勢力の関係排除等）
１．甲および乙は、自己、自己の役員（名称の如何を問わず、経営および事業に支配力を有する者をいう）もしくは業務従事者または本約款あるいは本サービス契約の媒介者が、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また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、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、また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、また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．甲および乙は、本約款あるいは本サービス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、また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．甲および乙は、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、または反社会的勢力に対して資金、便宜の提供も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）自らもしくは業務従事者または第三者を利用して以下の行為を行うこと
①詐術、暴力的行為また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、または関係団体も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、また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、または妨害するおそれのある行為をすること
４．甲または乙は、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、本サービス契約を解除することができるものとします。この場合、甲また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８２条　（本サービス契約の解除）
乙は、甲が次の各号の一にでも該当した場合、何らの催告も要せず本サービス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６２条に定める料金等の支払いを一度でも怠った場合
（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、特別清算、民事再生もしくは会社更生等の開始手続きを申立てられ、自ら申立て、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）本サービスの実施に甲が協力的ではない、と乙が判断した場合
（８）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

以上

別紙１　対象機器その他の契約条件

（１）PC ヘルプデスクサービス

①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。

対象機器	本サービスの対象機器は、デスクトップPC・ノートPC・タブレットとなります。 ※コンシューマーモデル、ワークスステーション、シンクライアント、PDA、ネットPC（モバイルに特化した低価格PC）は対象外となります。
OS	Microsoft Windows 10 Pro (32bit/x64) Microsoft Windows 11 Pro ※セキュリティ機能（ウイルス対策や暗号化機能）や仮想化、クラウドに関する機能は対象外となります。
基本ソフトウェア	≪Officeソフト≫ Microsoft Excel 2016/2019/2021/2024 Microsoft Word 2016/2019/2021/2024 Microsoft PowerPoint 2016/2019/2021/2024 ※ Microsoft Access,OneNote,Project,Publisher,Visio等はサポート対象外となります。 ≪インターネットブラウザー≫ Microsoft Edge ≪メールソフト≫ Microsoft Outlook 2016/2019/2021/2024 Microsoft Windows10メール/Windows11メール ※サポート対象ソフトウェアのメールソフトは、メール機能に対してのみのサポートとなります。 ※サポート対象ソフトウェアは、オフィスでの一般的な利用範囲とし、開発に関する内容、データベース、VBAやマクロは対象外となります。 ※本サービス契約締結時、当該対象OS、基本ソフトウェアを開発したメーカーがサポートを打切っている製品は、本サービスの対象外となります。なお、本サービスの有効な契約期間中に、当該メーカーサポートが打切りとなった場合、当該メーカーサポートが必要なサービスが実施できません。その場合、乙は、本サービスのうち当該メーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施するものとします

②申込条件

本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
PC ヘルプデスクサービス	PC ヘルプデスク A	初回申込み台数が 10 台以上であること

（２）PC オンサイトサポートサービス

①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。

メーカー	本サービスの対象機器は、以下の会社が適法に権利を有する商標が付けられた機器のみとなります。 （１）富士通株式会社製 （２）日本電気株式会社製 （３）株式会社東芝製 （４）日本ヒューレット・パッカード株式会社製 （５）レノボ・ジャパン株式会社製 （６）デル株式会社製 ※対象機器のPC にて、コンシューマーモデル、ワークスステーション、シンクライアント、PDA、ネットPC（モバイルに特化した低価格PC）、タブレットタイプ、地上デジタルチューナー内蔵モデル、通信機器内蔵モデルは対象外となります。 ※対象機器に該当する機器であっても、個別カスタマイズ仕様となっている機器は対象機器には含まれません。 ※対象機器は、ウイルス対策ソフトの製品版が導入されている、もしくは導入される機器とします。 ※モニター、メーカー純正以外のキーボード・マウス等はPCハードウェア保守のサービス対象範囲外となります。 ※対象機器は、甲が乙から購入した機器、または乙が乙指定のリース会社に販売し、当該リース会社より甲がリースを受けている機器であることとします。 ※対象機器がデル株式会社製の場合、出荷時にプロサポートが含まれている必要があります。

OS	Microsoft Windows 10 Pro (32bit/x64) Microsoft Windows 11 Pro
基本ソフトウェア	≪Officeソフト≫ Microsoft Excel 2016/2019/2021/2024 Microsoft Word 2016/2019/2021/2024 Microsoft PowerPoint 2016/2019/2021/2024 ※ Microsoft Access はサポート対象外となります。 ≪インターネットブラウザー≫ Microsoft Edge ≪メールソフト≫ Microsoft Outlook 2016/2019/2021/2024 Microsoft Windows10メール/Windows11メール ≪プリンタードライバー≫ リコー製プリンタードライバー ※サポート対象ソフトウェアのメールソフトは、メール機能に対してのみのサポートとなります。 ※サポート対象ソフトウェアにおいて、データベース、VBA やマクロは対象外となります ※プリンタードライバーは、PC復旧契約時の復旧対象ソフトウェアとしてのみの対応です。 ※本サービス契約締結時、当該対象OS、基本ソフトウェアを開発したメーカーがサポートを打切っている製品は、本サービスの対象外となります。なお、本サービスの有効な契約期間中に、当該メーカーサポートが打切りとなった場合、当該メーカーサポートが必要なサービスが実施できません。その場合、乙は、本サービスのうち当該メーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施するものとします。

②申込条件

本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
PC オンサイトサポートサービス	PC ハードウェア保守	ｉ）契約期間が 1 年間メニューについては、対象機器の新品購入日または対象機器メーカー発行の保証書に記載された保証開始日から起算して 2 年未満である場合にのみ、本サービスを申し込むことができるものとします。また、対象機器のメーカーが発行した保証書、もしくは購入の証明となる書類があること。 ⅱ）契約期間が 3 年、4 年、5 年間メニューについては、対象機器の新品購入と同時の場合または対象機器メーカー発行の保証書に記載された保証開始日から 60 日以内である場合にのみ、本サービスを申し込むことができるものとします。また、対象機器のメーカーが発行した対象機器の保証書があるものとします。 ⅲ）契約期間は、対象機器購入より 5 年間を最大とする。 ⅳ）対象機器は正常に稼動していることとします。 ｖ）初回申込み台数が 10 台以上であること。 ⅵ）対象機器がデル株式会社製の場合、5 年間メニューであること。
	PC 復旧	初回申込み台数が 10 台以上であること

（3）サーバーハウジングサービス

①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。

対象機器	19 インチラックに収容可能なサーバー及び当該サーバーの通信に必要なネットワーク機器

（4）サーバーサポートサービス

①サービスメニュー詳細

①-1．サービスメニュー

本サービスは、標準メニューと、オプションメニューにより構成されます。

標準メニュー

・サーバーサポートサービス　リアル/仮想化ゲスト　A（ヘルプデスク）
・サーバーサポートサービス　リアル/仮想化ゲスト　B（ヘルプ＆オンサイト）
・サーバーサポートサービス　仮想化ホスト
・サーバーサポートサービス　サーバーハードウェア保守 ※1
・サーバーサポートサービス　Active Directory A（ヘルプデスク）
・サーバーサポートサービス　Active Directory B（ヘルプ＆オンサイト）
・サーバーサポートサービス　SKYSEA Client View A（ヘルプデスク）
・サーバーサポートサービス　SKYSEA Client View B（ヘルプ＆オンサイト）

オプションメニュー

・サーバーサポートサービス　オンサイト稼動状態復旧オプション
・サーバーサポートサービス　サーバー環境調査オプション ※2
・サーバーサポートサービス　仮想化ホスト　冗長化構成管理オプション
・サーバーサポートサービス　サーバーハードウェアオプション　テープ
・サーバーサポートサービス　サーバーハードウェアオプション　ラック
・サーバーサポートサービス　サーバーハードウェアオプション　ストレージ
・サーバーサポートサービス　SKYSEA Client View B（ヘルプ＆オンサイト）オプション　ソフトウェアアップデート

①-2．標準メニューが提供するサービス実施項目と提供メニューは以下の表の通りとします。

標準メニュー 実施項目	リアル/仮想化ゲスト		仮想化ホスト	Active Directory		SKYSEA Client View		サーバーハード保守
	A	B	B	A	B	A	B	
コール受付け	●	●	●	●	●	●	●	●
センター切り分け	●	●	●	●	●	●	●	-
ヘルプデスク	●	●	●	●	●	●	●	-
センター復旧支援	●	●	●	●	●	●	●	-
リモートサポート	●	●	●	●		●	●	-
代行コール ※5	●	●	●	-	●	-	-	-
オンサイト切り分け	-	●	●	-	●	-	●	-
オンサイト復旧支援	-	●	●	-	●	-	●	-
ハードウェア障害通報※6	-	-	-	-	-	-	-	●
ハードウェア保守	-	-	-	-	-	-	-	●
初期状態リカバリー	-	●	●	-	●	-	●	
サービス提供時間帯	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3
	-	-	-	-	-	-	-	月～土 9 時-21 時 ※3
	-	-	-	-	-	-	-	365 日 24 時間 ※4

①-3．オプションメニューは、標準メニューとの組み合わせにより以下の実施項目の提供が可能です。

標準メニュー 実施項目	リアル/仮想化ゲスト		仮想化ホスト	Active Directory		SKYSEA Client View		サーバーハード保守
	A	B	B	A	B	A	B	
オンサイト稼動状態復旧	-	●	●	-	●	-	-	-
サーバー環境調査	●	●	-	●	●	●	●	-
仮想化ホスト 冗長化構成管理オプション	-	-	●	-	-	-	-	-
ソフトウェアアップデート	-	-	-	-	-	-	●	-
ハードウェア保守	-	-	-	-	-	-	-	●

オプション テープ								
ハードウェア保守 オプション ラック	－	－	－	－	－	－	－	●
ハードウェア保守 オプション ストレージ	－	－	－	－	－	－	－	●
サービス提供時間帯	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	月～金 9-17 時 ※3	標準メニューのサービス提供時間帯に準ずる

①-４．標準メニューは、以下の組み合わせの中から選択することができます。

リアル環境における組み合わせ				
①	リアル/仮想化ゲスト A			
②	リアル/仮想化ゲスト A	Active Directory A		
③	リアル/仮想化ゲスト A	SKYSEA Client View A		
④	リアル/仮想化ゲスト A	サーバーハードウェア保守		
⑤	リアル/仮想化ゲスト A	Active Directory A	サーバーハードウェア保守	
⑥	リアル/仮想化ゲスト A	SKYSEA Client View A	サーバーハードウェア保守	
⑦	リアル/仮想化ゲスト B			
⑧	リアル/仮想化ゲスト B	Active Directory B		
⑨	リアル/仮想化ゲスト B	SKYSEA Client View B		
⑩	リアル/仮想化ゲスト B	サーバーハードウェア保守		
⑪	リアル/仮想化ゲスト B	Active Directory B	サーバーハードウェア保守	
⑫	リアル/仮想化ゲスト B	SKYSEA Client View B	サーバーハードウェア保守	
⑬	サーバーハードウェア保守			
仮想化環境における組み合わせ				
①	リアル/仮想化ゲスト A			
②	リアル/仮想化ゲスト A	Active Directory A		
③	リアル/仮想化ゲスト A	SKYSEA Client View A		
④	リアル/仮想化ゲスト A	仮想化ホスト		
⑤	リアル/仮想化ゲスト A	Active Directory A	サーバーハードウェア保守	
⑥	リアル/仮想化ゲスト A	仮想化ホスト	SKYSEA Client View A	
⑦	リアル/仮想化ゲスト A	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	
⑧	リアル/仮想化ゲスト A	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	Active Directory A
⑨	リアル/仮想化ゲスト A	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	SKYSEA Client View A
⑩	リアル/仮想化ゲスト B			
⑪	リアル/仮想化ゲスト B	Active Directory B		
⑫	リアル/仮想化ゲスト B	SKYSEA Client View B		
⑬	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト		
⑭	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト	Active Directory B	
⑮	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト	SKYSEA Client View B	
⑯	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	
⑰	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	Active Directory B
⑱	リアル/仮想化ゲスト B	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守	SKYSEA Client View B
⑲	仮想化ホスト	サーバーハードウェア保守		
Active Directory のみ				
①	Active Directory A			
②	Active Directory B			
SKYSEA Client View のみ				

①	SKYSEA Client View A			
②	SKYSEA Client View B			

※1：サーバーハードウェア保守では、３つのサービス提供時間帯のいずれかから選択します。
提供サービスは、選択するサービス提供時間帯に関わらず同一です。
※2：サーバー環境調査オプションでは、サービス契約時に環境調査を行い、その結果を「導入準備シート」として作成します。
※3：祝日及び年末年始の乙の指定日は除きます。
※4：DELL 製 13G サーバーは 365 日 24 時間対応のみです。
※5：代行コールにおける注意事項
・代行コールとは、甲と代行コール対象製品サポート会社の間で契約した保守契約に対して、乙が問合せの一次受け後にサポート会社へ取次ぎを行うサービスです。
・代行コールを行うためには、以下の条件を全て満たす必要があります。
1. 代行コール対象製品に対する、代行コール対象製品サポート会社と甲による有効な保守契約が存在していること。
2. 乙の不特定のコールセンターメンバーが甲に代わって行う保守対応依頼を、代行コール対象製品サポート会社が受付けていただけること。
3. 保守契約情報等、代行コール対象製品の代行コールに必要な情報をお客様よりご提供いただけること。
・乙は代行コール対象製品サポート会社への取次ぎのみを行います。代行コール後の代行コール対象製品に対するサービスは、代行コール対象製品のサポート会社が、代行コール対象製品サポート会社のサポート条件にて提供することとなります。
・代行コール対象製品に対する保守契約は甲の責任で実施していただき、契約内容に変更があった場合は、変更情報を速やかに乙へご連絡ください。
・代行コール実施後のインシデント管理は行いません。
・ 代行コール対象製品に対するサービス提供が代行コール対象製品サポート会社から行えない場合であっても、乙は責任を負いません
※6：ハードウェア障害通報のサービス提供時間は以下のとおりです。
1. 障害通報の設定作業：月～金 9：00-17：00（祝日及び年末年始の乙の指定日は除きます）
2. 障害通報の受信連絡：サーバーハードウェア保守にて選択した提供時間

②対象機器およびソフトウェア
本サービスの対象となる機器およびソフトウェアの範囲は以下となります。
②-１.「リアル/仮想化ゲスト　A」 、「リアル/仮想化ゲスト　B」、「仮想化ホスト」

対象機器	乙が販売し、乙によるハードウェア保守サービスが提供可能な以下の機器。 ①以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」で指定したオペレーティングシステムが正常に稼動する IA サーバーならびにサーバーオプション製品。 ● 日本ヒューレット・パッカード株式会社 ● 富士通株式会社 ● レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社 ● 日本アイ・ビー・エム株式会社 ● 株式会社日立製作所 ● 日本電機株式会社 ● デル株式会社 ②以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」ならびに「対象基本ソフトウェア」で指定したバックアップソフトによる動作が保証されたテープ装置およびストレージシステム製品。 ● イメーション株式会社 ※ストレージエリアネットワーク (SAN)、及びブレードサーバーは対象外。 ※対象機器に該当するサーバーであっても、個別カスタマイズ仕様となっているサーバーは対象外。 ※機器メーカーがサポートを打切った製品は、サービス対象外。
対象 仮想化ソフトウェア	以下の日本語版仮想化ソフトウェアを対象とする。 ● VMware vSphere　7.0 / 8.0 (Essential Kit, Essential Plus Kit, Standard) ➢ 統合管理ミドルウェア：vCenter Server for Essentials, vCenter Server Standard, vCenter Server Appliance ➢ 対応機能：vSphere Hypervisor, vMotion, vMotion(+X-Switch),High Availability, Storage vMotion, Storage vMotion(+X-Switch), Virtual Volumes, Storage-Policy Based Management, Hot Add ➢ 対象外機能：vSphere Data Protection/Replication, vShield Endpoint, Fault Tolerance(FT), Content Library ● Windows Server Hyper-V (OS:Windows Server 2016　/ 2019 / 2022) ➢ 対応機能：Hypervisor, ライブマイグレーション, Hyper-V Host cluster, Live Storage Migration, Dynamic Memory ➢ 対象外機能：Data Protection Manager, Hyper-V レプリカ, System Center Endpoint Protection, VMM動的最適化, ODX, MPIO, 論理スイッチ, Storage tiers 記憶域の分類, Network QOS/Storage QoS and SR-IOV,ホストプロファイル and Hyper-Vホストの追加,フラッシュキャッシュ,仮想マシンのアプ

<table>
<tr><td></td><td>リケーション監視
※仮想化ソフト製品および保守ライセンスは甲が購入するものとする。
※VMwareの場合はvSphere Clientを必須とする。
※冗長化構成（ＨＡ環境、クラスタ環境）の場合は、vCenterまたはSCVMMの環境を必須とする。
※対象ソフトウェアメーカーがサポートを打切った製品は、対象外。本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施する。</td></tr>
<tr><td>対象 OS</td><td>以下の日本語版 OS を対象とする。
● Microsoft Windows Server 2016 Standard
● Microsoft Windows Server 2019 Standard
● Microsoft Windows Server 2022 Standard
● Microsoft Windows Server 2025 Standard
● Microsoft Windows Server IoT 2019 for Storage Standard Edition
● Microsoft Windows Server IoT 2022 for Storage Standard Edition
※　対象 OS のメーカーがサポートを打切った商品については、本サービスの対象外。
※　本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施する
※　以下の機能は本サービスの範囲外となる
・ 仮想化ホストメニュー契約がない状態での仮想化に関する機能
・ クラウドに関する機能
・ Active Directory
・ 仮想化ホスト 冗長化構成オプション契約がない状態でのフェイル・オーバー・クラスタリングの機能
・ リモート・デスクトップ・サービスの機能
・ バックアップの機能（windows azure へのバックアップ）
・ ServerCore モード</td></tr>
<tr><td>対象
基本ソフトウェア</td><td>以下の各日本語版ソフトウェアをサービスの対象とする。
バックアップソフトウェア（リアル/仮想化ゲスト）
● Arcserve Backup
● Arcserve Replication
● Arcserve High Availability
● Arcserve Unified Data Protection
● Windows 標準バックアップ
● Acronis Backup & Recovery
● Acronis Backup for Windows Server
● Acronis Backup Server License
● Acronis Cyber Protect
● Arctera System Recovery
● Arctera Backup Exec

*1 ARCserve Replication / High Availability / Unified Data Protection Advanced 各機能への対応可否は同一拠点内にて複製する構成のみ対象となります。
<table>
<tr><th>機能</th><th>対応可否</th></tr>
<tr><td>レプリケーション</td><td>○</td></tr>
<tr><td>ARCserve Backupとの連携</td><td>○</td></tr>
<tr><td>スイッチオーバー</td><td>○</td></tr>
<tr><td>仮想化環境の保護</td><td>×</td></tr>
<tr><td>データベース対応</td><td>×</td></tr>
<tr><td>リワインド・テクノロジ</td><td>×</td></tr>
<tr><td>Assured Recovery</td><td>×</td></tr>
<tr><td>アセスメントツールでのWAN越え</td><td>×</td></tr>
<tr><td>レポート機能</td><td>○</td></tr>
</table>
バックアップソフトウェア（仮想化ホスト）
仮想化ソフトウェアの種類によって選択ください。
<table>
<tr><td rowspan="2">製品名</td><td colspan="2">vSphere ESXi</td><td>Hyper-V</td></tr>
<tr><td>8.0</td><td>7.0</td><td></td></tr>
<tr><td>ARCserve Backup　※1</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>ARCserve Replication</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

ARCserve Unified Data Protection　※2	●	●	●
Windows 標準バックアップ	×	×	●
Acronis Cyber Protect	●	●	●
Arctera System Recovery	●	●	●
Arctera Backup Exec	●	●	●

●：メーカーサポート、×：メーカー未サポート、灰色：MITS未サポート

※1バックアップには別途、「VM Agent per Host License 」または「Guest based Virtual Machine Agent Bundle」が必要。
Hyper-V環境のバックアップにはHyper-Vホストに「Agent for Open file Virtual Machines」の導入が必要。VHDを除外が必要。
※2 arcserve UDPを仮想環境で使用する場合は、ソケットライセンスでの購入となる。

UPS 管理ソフトウェア

- APC 社　Power Chute Business Edition
- APC 社　Power Chute Serial Shutdown for Business
- HPE 社　Power Manager　※1　※2
- HPE 社　Power Protector　※1　※2
- Lenovo UPS Power Manager　※1　※2
- Lenovo 社　UPS Power Protector　※2

※1 仮想化ホスト（vSphere）は、この UPS 管理ソフトウェアのみに対応
※2 Windows Server 2025 Standard Edition 環境下においては対象外

ウイルス対策ソフトウェア

- Trend Micro ウイルスバスター ビジネスセキュリティ　※1
- Trend Micro Apex One　※1
- Trend Micro Server Protect　※1
- ITKeeper クラウドサービス　for MVB　※2
- ITKeeper クラウドサービス　for サーバーセキュリティ　※2
  ※1 Windows Server 2025 Standard Edition 環境下においては対象外
  ※2 Windows Storage Server OS は対象外です。

※　対象ソフトウェアメーカーがサポートを打切った製品は、対象外。
※　バックアップソフトのサポートでは、各ソフトウェアの動作要件を満たす機器による運用に対して、バックアップソフト機能に関するサービスを提供する。ただし、USB メモリへのバックアップは、ソフトウェアの動作要件を満たすものであっても“②-３.「サーバーハードウェア保守」”において指定した IA サーバーメーカー純正のものであることとする。
※　バックアップ機器は正常に動作していること。また、バックアップ機器に対する不具合や修理依頼、バックアップ機器ハード/ソフトに対する問合せ、ネットワーク等の使用環境に対する問合せについてはサポートの範囲外となる。
※　バックアップ機器は LAN 上にあるものとし、遠隔バックアップについてはサポートを行わない。
※　仮想化冗長構成をする場合は対応しないソフトウェアがあります。

②-２.「Active Directory A」「Active Directory B」

対象 機器	乙が販売し、乙によるハードウェア保守サービスが提供可能な以下の機器。 ①以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」で指定したオペレーティングシステムが正常に稼動する IA サーバーならびにサーバーオプション製品。 ● 日本ヒューレット・パッカード株式会社 ● 富士通株式会社 ● レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社 ● 日本アイ・ビー・エム株式会社製 ● 株式会社日立製作所 ● 日本電機株式会社 ● デル株式会社 ②以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」ならびに「対象基本ソフトウェア」で指定したバックアップソフトによる動作が保証されたテープ装置およびストレージシステム製品。 ● イメーション株式会社 ※ネットワークアタッチドストレージ（NAS）を含むストレージサーバー、ストレージエリアネットワーク（SAN）、及びブレードサーバーは対象外。 ※対象機器に該当するサーバーであっても、個別カスタマイズ仕様となっているサーバーは対象外。 ※機器メーカーがサポートを打切った製品は、サービス対象外。

対象 OS	以下の日本語版 OS を対象とする。 • Microsoft Windows Server 2016 Standard • Microsoft Windows Server 2019 Standard • Microsoft Windows Server 2022 Standard • Microsoft Windows Server 2025 Standard • Microsoft Windows Server IoT 2019 for Storage Standard Edition • Microsoft Windows Server IoT 2022 for Storage Standard Edition ※ 対象 OS のメーカーがサポートを打切った商品については、本サービスの対象外。 ※ 本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施する。 ※以下の機能は、本サービスのサポート範囲外となる。 ・ 仮想化ホストメニュー契約がない状態での仮想化に関する機能 ・ クラウドに関する機能 ・ フェイル・オーバー・クラスタリングの機能 ・ リモート・デスクトップ・サービスの機能 ・ バックアップの機能（windows azure へのバックアップ） ・ ServerCore モード
対象 基本ソフトウェア	以下の各日本語版ソフトウェアをサービスの対象とする。 バックアップソフトウェア • Arcserve Backup • Arcserve Replication • Arcserve High Availability • Arcserve Unified Data Protection • Windows 標準バックアップ • Acronis Backup & Recovery • Acronis Backup for Windows Server • Acronis Backup Server License • Acronis Cyber Protect • Arctera System Recovery • Arctera Backup Exec ウイルス対策ソフトウェア • Trend Micro ウイルスバスター ビジネスセキュリティ　※1 • Trend Micro Apex One　※1 • Trend Micro Server Protect　※1 • ITKeeper クラウドサービス　for MVB　※2 • ITKeeper クラウドサービス　for サーバーセキュリティ　※2 ※1 Windows Server 2025 Standard Edition 環境下においては対象外 ※2 Windows Storage Server OS は対象外です。 ※　対象ソフトウェアメーカーがサポートを打切った製品は、対象外。 ※　本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施する。 ※　バックアップソフトのサポートでは、各ソフトウェアの動作要件を満たす機器による運用に対して、バックアップソフト機能に関するサービスを提供する。ただし、USB メモリへのバックアップは、ソフトウェアの動作要件を満たすものであっても“②-３.「サーバーハードウェア保守」”において指定した IA サーバーメーカー純正のものであることとする。 ※　バックアップ機器は正常に動作していること。また、バックアップ機器に対する不具合や修理依頼、バックアップ機器ハード/ソフトに対する問合せ、ネットワーク等の使用環境に対する問合せについてはサポートの範囲外となる。 ※　バックアップ機器は LAN 上にあるものとし、遠隔バックアップについてはサポートを行わない。

②-３.「SKYSEA A」「SKYSEA B」

対象ソフトウェア	乙が販売した以下の製品 • SKYSEA ClientView Light Edition • SKYSEA ClientView Standard Edition • SKYSEA ClientView 500 Clients Pack • SKYSEA Client View オプション　リモート操作 • SKYSEA Client View オプション　不許可端末検知 ※ Government および School は対象外。

	※ 上記以外のソフトウェア、オプションソフトは対象外。 ※ ソフトウェアの正規製品ライセンスは甲が購入するものとする。 ※ ソフトウェアが稼動しているハードウェアは、Ｓｋｙ社が公開している SKYSEA Client View 動作要件を満たしていること。 ※ 本サービスに、SKYSEA Client View が稼動するサーバー・NAS の、ハードウェア／OS／SKYSEA Client View 以外の各種ソフトウェアは保守範囲に含まれない。 ※ サーバーレス環境はサポートの対象外。 ※ 本サービスの提供には以下の①と②を両方購入する必要がある。購入する数量、エディションが導入した SKYSEA Client View と一致しない場合は、サービスは提供できない。また①と②の契約期間は一致させる必要がある。契約期間が一致しない場合は、サービスは提供できない。 ①お客様が購入された「SKYSEA Client View」と同じエディションの「マネージドＩＴサービス」SKYSEA サポートメニュー。 ②お客様が購入された「SKYSEA Client View」製品ライセンスと同一・同数の「マネージドＩＴサービス」クライアントまたはサーバー。 ※ SKYSEA Client View サポートの発注は、SKYSEA Client View 製品ライセンス発注後３０日以内に行うこと。 ※ SKYSEA Client View 保守ライセンスは本サービスに含まれているため、別途購入は不要。 ※ 対象ソフトウェアメーカーがサポートを打切った製品については、対象外。

②-４.「サーバーハードウェア保守」

対象機器	乙が販売し、乙によるハードウェア保守サービスが提供可能な以下の機器。 ①以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」または「対象仮想化ソフトウェア」で指定したソフトウェアが正常に稼動する IA サーバーならびにサーバーオプション製品。 • 日本ヒューレット・パッカード株式会社 • 富士通株式会社 • レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社 • 日本アイ・ビー・エム株式会社 • 株式会社日立製作所 • 日本電機株式会社 • デル株式会社　　(5 年契約のみ。13G サーバーは 24 時間 365 日対応のみ。) ②以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」ならびに「対象仮想化ソフトウェア」で指定したバックアップソフトウェアによる動作が保証されたストレージ製品。 • イメーション株式会社 ※ネットワークアタッチドストレージ（NAS）を含むストレージサーバー、ストレージエリアネットワーク（SAN）、及びブレードサーバーは対象外。 ※購入から 60 日以内であること。 ※オプション機器はサーバー本体と同一メーカー、同一契約年数であること。 ※対象 OS、対象仮想化ソフトウェアのメーカーがサポートを打切った商品については対象外。 ※対象メーカー製のサーバーであっても、モデルによっては対象外となる場合がある。 ※対象機器に該当するサーバーのうち、ハードウェア障害通報は、以下の対象機種の利用条件を充たす場合に提供する。 ※当該設定作業を実施する際は、対象機器と同一の LAN に接続可能な作業用 PC を甲に用意していただくことが必要です。 (1)対象機種：富士通株式会社製　iRMC 搭載サーバー 利用条件：①社外に e-Mail を送信できる環境であること。(※1) ②当該製品のメーカーが定めるバージョンのファームウェアが適用されていること。 ③その他、メーカーが定める利用条件を充たしていること ※1 メールサーバーの認証方式は SMTP-AUTH のみ対応です。POP before SMTP、TLS/SSL 通信には対応しておりません。また、base64 のエンコード形式にも対応しておりません。 (2) 対象機種：日本ヒューレット・パッカード株式会社製　『HPEInsightRemoteSupport リリースノート』で定義され、「ハードウェア要件」、「オペレーティングシステム要件」、「ソフトウェア要件」および「通信要件」の各項に概要が記載されているハードウェア要件とソフトウェア要件を満たすサーバー 利用条件：①インターネットが常時接続できる環境であること（※2） ②当該製品のメーカーが定めるバージョンのファームウェアが適用されていること ③その他、メーカーが定める利用条件を充たしていること ※2　当該サービスは、HPE IRS を利用して提供いたします。対象機器から HTTPS（ポート 443）通信にて HPE データセンターと通信できる環境であることが必要です。 (3) 対象機種：日本電気株式会社製　iLO エンジン搭載サーバー(※3)/ExpressSCOPE エンジン搭載サーバー(※4)

	利用条件：①社外に e-Mail を送信できる環境であること（※5） ②その他、メーカーが定める利用条件を充たしていること ※3　NEC の WebSAMAlertManager Ver,4.2 を購入し、設定を行う必要があります。 ※4　DISK 障害予兆の通報を行う場合、NEC の WebSAMAlertManager Ver,4.2 を購入し、設定を行う必要があります。 ※5　メールサーバーの認証方式は、SMTP-AUTH のみ対応です。 (4) 対象機種：デル株式会社製 iDRAC 搭載サーバーで、かつ付帯する iDRAC のライセンスが「Express」および「Enterprise」のもの。(「Basic Management」は対象外) 利用条件：①社外に e-Mail を送信できる環境であること（※6） ②その他、メーカーが定める利用条件を充たしていること ※6 メールサーバーの認証方式は、SMTP-AUTH のみ対応です。
対象 OS	以下の日本語版 OS が稼動しているサーバーであること。 • Microsoft Windows Server 2016 Standard • Microsoft Windows Server 2019 Standard • Microsoft Windows Server 2022 Standard • Microsoft Windows Server 2025 Standard • Microsoft Windows Server IoT 2019 for Storage Standard Edition • Microsoft Windows Server IoT 2022 for Storage Standard Edition ※対象 OS のメーカーがサポートを打切った商品については対象外。
対象 仮想化ソフトウェア	仮想化環境の場合は、以下の日本語版仮想化ソフトウェアが稼動しているサーバーであること。を対象とする。 • VMware vSphere 7.0 / 8.0 (Essential Kit, Essential Plus Kit, Standard) ➢ 統合管理ミドルウェア：vCenter Server for Essentials, vCenter Server Standard, vCenter Server Appliance • Windows Server Hyper-V (OS:Windows Server 2016 / 2019 / 2022) ※仮想化ソフト製品および保守ライセンスは甲が購入するものとする。 ※ハードウェア保守単体での契約はできない、必ず仮想化ホストサポートと合わせて購入すること。 ※管理ポートが設定され、ログインできる状態であること。

③申込条件
本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
サーバー サポートサービス	リアル/仮想化ゲスト　A	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）乙が定める「ネットワーク導入準備シート」「バックアップシステム導入準備シート」「ウイルス対策導入準備シート」「電源管理設定書」「代行コール先情報シート」が整備され、提出されること。 ⅲ)仮想化ゲストが対象の場合は、乙が構築した環境であること。 ⅳ）vSphere Client による保守作業が可能であること。
	リアル/仮想化ゲスト　B	
	仮想化ホスト	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ)乙が定める「基本設計書」「バックアップ仕様書」「ラックマウント配線図」「vSphere 導入準備シート」「バックアップシステム導入準備シート」が整備され、提出されること。 ⅲ)乙が構築したサーバーであること。 ⅳ)「対象仮想化ソフトウェア」で指定したソフトウェアの正規保守ライセンスを保有していること。 ⅴ）vSphere Client による保守作業が可能であること。 ⅵ）“リアル/仮想化ゲスト A”又は“リアル/仮想化ゲスト B”もしくは、“サーバーハードウェア保守”と同時に契約すること。 ⅶ）対象機器 1 台に対して、1 仮想化ホスト環境であること
	Active Directory A	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）乙が定める「ネットワーク導入準備シート」「バックアップシステム導入準備シート」「ウイルス対策導入準備シート」が整備され、提出されること。 ⅲ)乙が構築した環境であること。

	Active Directory B	ⅳ)下記に定める条件のもとサービスを提供する。 ・OS 及び基本ソフトウェア（バックアップソフトウェアを除く）の再インストール･再設定作業は本サービスには含まれない。必要に応じて、別途、サーバーサポートサービス リアル/仮想化ゲスト B を申し込むこと ・クライアントアクセライセンス（CAL）は含まれない。 ・Active Directory の構成は、1 フォレスト・1 ドメイン環境であること。 ・ドメインコントローラ（AD）は 2 台以上の構成であること。 ・本サービスで初期状態リカバリーを行う場合に、再設定するドメインコントローラ（AD）は全て Global Catalog Server として構成する。 ・本サービスで初期状態リカバリーを行う場合、FSMO は 1 台のドメインコントローラ（AD）に配置する。
	SKYSEA A SKYSEA B	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ)乙が定める「SKYSEA 導入準備シート」が整備され、提出されること。 ⅲ)乙が構築を行った SKYSEA ソフトウェアで、 ・新規導入の場合：導入から 60 日以内。 ・既に稼働中のソフトウェアの場合：Sky 社との保守契約が結ばれており、保守契約更新を迎えるもの（契約期間中の移行は不可） ⅳ)乙が販売・構築を行った IA サーバーまたは NAS 上で正常稼動状態であること。NAS はリコーグループにて自営保守可能な機種に限る。
	サーバーハードウェア保守	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）乙より新規に購入したサーバーであること。 ⅲ）購入から 60 日以内であること。 ⅳ）単年および３年/４年メニューについては更新契約を含め最長５年とする。 ※DELL 製サーバーは 5 年契約のみです ⅴ）申込みには、各メーカーが発行した保証書が必須。 ⅵ）オプション機器はサーバー本体と同一メーカー、同一契約年数であること。
	オンサイト稼動状態復旧 オプション	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）状態の復旧に必要なテープ装置などのハードウェア、および有効なライセンスを有するバックアップソフトウェアを甲が保有しており、正常に稼動していること。
	サーバー環境調査 オプション	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）乙による環境調査が可能な環境であること。 ⅲ）導入準備シートの作成に必要な情報が甲より提供されること。
	仮想化ソフト 冗長化構成管理オプション	ⅰ)上記、「仮想化ホスト」メニューを申し込んでいること。 ⅱ)乙または、乙が認めた協力会社が構築した仮想化の冗長構成であること。 ⅲ)②-1 に定める仮想化ソフトウェアの統合管理ミドルウェアによる保守作業が可能であること。 ⅳ）２ホスト以上の仮想化冗長構成であること。(Hyper-V 環境は２ホストのみ)
	ソフトウェアアップデート	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たしていること。 ⅱ）SKYSEA サポートを契約すること。 ⅲ）ソフトウェアアップデート行うために必要な通信環境、作業環境が揃っていること。
	ハードウェア保守 オプション	ⅰ）②「対象機器およびソフトウェア」に定める条件を満たすストレージ装置、テープ装置、ラック関連装置であること。 ⅱ）サーバーハードウェア保守サービスを申し込んでいること。 ⅲ）サーバー本体と同一メーカーの機器であること。

④その他

＜オンサイトサポートサービスの完了＞

- 甲は、オンサイトによるサーバーサポートサービスに関する乙の作業完了後、当該作業内容を確認し、「保守レポート」に記名押印するものとします。なお、甲の当該記名押印をもってオンサイトによるサーバーサポートサービスは完了するものとします。
- 前項のサーバーシステム保守サービスの完了後、OS及び基本ソフトウェアに生じた不具合並びにフルバックアップデータに生じた不具合等について、乙は何ら責任を負うものではありません。

＜甲の責任＞

- 甲は、対象機器の障害発生に備え、甲の費用負担において以下各号に規定する内容を実施する責任を負うものとします。なお、乙は、以下各号について何ら責任を負うものではありません。
  a)　対象機器上で作動するソフトウェアのバックアップ

b)　前号のソフトウェアにおいて作成され、保存されたデータのバックアップ
c)　その他対象機器の記憶されたデータで、甲が必要であると判断したデータのバックアップ

＜本サービスの契約期間及び更新＞

- 「リアル/仮想化ゲスト　A」、「リアル/仮想化ゲスト　B」、「仮想化ホスト」の基本契約期間は、甲の選択により３年、４年又は５年となり、保守期間延長として、追加１年又は、追加１ヶ月の追加が可能です。
- 「サーバーハードウェア保守」および「サーバーハードウェア保守オプション」契約期間は甲の選択により３年、４年又は５年となり、追加、延長を行うことは出来ません。
- 「オンサイト稼動状態復旧オプション」は「リアル/仮想化ゲスト　B」又は「仮想化ホスト」への追加オプションとして購入でき、「リアル/仮想化ゲスト　B」又は「仮想化ホスト」の契約期間と同じ期間の数量を購入することになります。
- 「サーバー環境調査オプション」は「リアル/仮想化ゲスト　A」又は「リアル/仮想化ゲスト　B」契約時に必要に応じて１回のみ購入することになります。
- 「仮想化ソフト　冗長化構成管理オプション」は、「仮想化ソフト」のオプションとして購入でき、冗長化されている環境毎に購入することになります。

※本サービスの契約開始日は、「サービス開始のご案内書」記載のサービス開始日となります。
※本サービスの契約期間満了日は、第２項に定める本サービスの契約開始日から第１項に定める契約期間が経過した月の末日とします。本契約は、契約満了日をもって終了するものとします。
※本サービスの契約期間が３年又は４年の場合、甲は、契約期間満了の３０日前までに、乙の所定の申込書を乙に提出することによって、本契約の更新を申し込むことができるものとします。ただし、本契約の更新は、対象機器メーカー発行の保証書に記載された保証開始日から５年を超えることができないものとします。
※本サービスの契約期間が５年の場合、甲は、本契約の更新を申し込むことはできないものとします。

（６）サーバー定期点検サービス

①サービスメニュー詳細

①-１．サービスメニュー

本サービスは、点検対象環境別の３つの標準メニューと、点検回数を１回追加できるオプションメニューの組み合わせにより構成されるものとします。

標準メニュー
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ホスト
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ゲスト

オプションメニュー
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　追加１回オプション
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ホスト　追加１回オプション
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ホスト　冗長化構成管理オプション
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ホスト　冗長化構成管理オプション　追加１回オプション
・サーバー定期点検サービス　サーバー定期点検　仮想化ゲスト　追加１回オプション

※標準メニューの定期点検回数は年１回となり、点検実施日は申込み時に甲の指定する日を予定日とします。
※点検日の確定は、点検予定日前に甲と乙で協議を行い調整するものとします。
※甲が年間の点検を２回以上行うことを希望する場合、オプションメニューの追加により点検回数を増やすことが出来るものとします。
※仮想化環境に対する定期点検を行う場合、必ず「サーバー定期点検　仮想化ホスト」と「サーバー定期点検　仮想化ゲスト」を必要数セットで申込みすることとし、「サーバー定期点検　仮想化ホスト」又は「サーバー定期点検　仮想化ゲスト」を単体で申込みすることは出来ないものとします。
※仮想化環境の冗長化がされている場合は、「冗長化構成管理オプション」が必要になります。

②対象機器およびソフトウェア

本サービスの対象となる機器およびソフトウェアの範囲は以下となります。

対象機器	乙が販売し、乙によるハードウェア保守サービスが提供可能な、以下の会社が適法に権利を有する商標が付され、「対象 OS」および「対象仮想化ソフトウェア」で指定したオペレーティングシステムが正常に稼動する IA サーバーならびにサーバーオプション製品。 ● 日本ヒューレット・パッカード株式会社 ● 富士通株式会社 ● レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ株式会社 ● 日本アイ・ビー・エム株式会社 ● 株式会社日立製作所 ● 日本電機株式会社 ● デル株式会社 ※ネットワークアタッチドストレージ(NAS)を含むストレージサーバー、ストレージエリアネットワーク(SAN)、及びブレードサーバーは対象外。 ※対象機器に該当するサーバーであっても、個別カスタマイズ仕様となっているサーバーは、対象外。 ※機種および保守可能地域は限定される場合があります。

<table>
<tr><td>対象 OS</td><td>以下の日本語版 OS が稼動しているサーバーであること。
• Microsoft Windows Server 2016 Standard
• Microsoft Windows Server 2019 Standard
• Microsoft Windows Server 2022 Standard
• Microsoft Windows Server 2025 Standard
• Microsoft Windows Server IoT 2019 for Storage Standard Edition
• Microsoft Windows Server IoT 2022 for Storage Standard Edition
※対象OS のメーカーがサポートを打切った商品については、対象外となります。本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施するものとします。</td></tr>
<tr><td>対象
仮想化ソフトウェア</td><td>以下の日本語版 OS を対象とします。
• VMware vSphere 7.0 / 8.0 (Essential Kit, Essential Plus Kit, Standard)
• Windows Server Hyper-V
(OS:Windows Server 2016 / 2019 / 2022) (無償版は対象外)
※ 仮想化ソフトの保守ライセンスは甲が購入するものとする。
※ 対象ソフトウェアメーカーがサポートを打切った製品は、対象外。
※ 構成のアセスメントが行われた仮想化環境であること。
※ USB ブート環境はサービスの対象外とする。
※ 1 物理サーバー上でリアル環境と仮想化環境の混在使用しているものは対象外とする。
※ VMware の場合、vSphere クライアントを必須とする。
※ 冗長化構成（ＨＡ環境、クラスタ環境）の場合は、ｖCenter または SCVMM の環境を必須とする。</td></tr>
<tr><td>対象
基本ソフトウェア</td><td>以下の各日本語版ソフトウェアをサービスの対象とする。

バックアップソフトウェア（ゲスト OS）
• Arcserve Backup
• Arcserve Replication
• Arcserve High Availability
• Arcserve Unified Data Protection
• Windows 標準バックアップ
• Acronis Backup & Recovery
• Acronis Backup for Windows Server
• Acronis Backup Server License
• Acronis Cyber Protect
• Arctera System Recover
• Arctera Backup Exec

バックアップソフトウェア（仮想化ホスト）
仮想化ソフトウェアの種類によって選択ください。
<table>
<tr><td rowspan="2">製品名</td><td colspan="2">vSphere ESXi</td><td>Hyper-V</td></tr>
<tr><td>8.0</td><td>7.0</td><td></td></tr>
<tr><td>ARCserve Backup　※1</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>ARCserve Replication</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>ARCserve Unified Data Protection　※2</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>Windows 標準バックアップ</td><td>×</td><td>×</td><td>●</td></tr>
<tr><td>Acronis Cyber Protect</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>Arctera System Recovery</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
<tr><td>Arctera Backup Exec</td><td>●</td><td>●</td><td>●</td></tr>
</table>
●：メーカーサポート、×：メーカー未サポート、灰色：MITS未サポート

※1バックアップには別途、「VM Agent per Host License 」または「Guest based Virtual Machine Agent Bundle」が必要。
Hyper-V環境のバックアップにはHyper-Vホストに「Agent for Open file Virtual Machines」の導入が必要。VHDを除外が必要。
※2 arcserve UDPを仮想環境で使用する場合は、ソケットライセンスでの購入となる。
UPS 管理ソフトウェア
• APC 社　Power Chute Business Edition
• APC 社　Power Chute Serial Shutdown for Business
• HPE 社　Power Manager　※1　※2
• HPE 社　Power Protector　※1　※2</td></tr>
</table>

	● Lenovo UPS Power Manager ※1 ※2 ● Lenovo 社 UPS Power Protector ※2 ※1 仮想化ホスト（vSphere）は、この UPS 管理ソフトウェアのみに対応 ※2 Windows Server 2025 Standard Edition 環境下においては対象外 ウイルス対策ソフトウェア ● Trend Micro ウイルスバスター ビジネスセキュリティ ※1 ● Trend Micro Apex One ※1 ● Trend Micro Server Protect ※1 ● ITKeeper クラウドサービス for MVB ※2 ● ITKeeper クラウドサービス for サーバーセキュリティ ※2 ※1 Windows Server 2025 Standard Edition 環境下においては対象外 ※2 Windows Storage Server OS は対象外です。 ※ 対象 OS のメーカーがサポートを打切った商品については、対象外となります。本サービスの有効な契約期間中に、メーカーサポートが打ち切りとなった場合は、本サービスのうちメーカーサポートを伴わないサービスの範囲で実施するものとします。 ※ バックアップソフトの点検では、各ソフトウェアの動作要件を満たす機器による運用に対してバックアップソフトの機能に関する点検作業を実施する。対象機器として指定された機器以外は、点検作業の対象となりません。また、バックアップ機器は LAN 上にあるものとします。

③申込条件

本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
サーバー 定期点検サービス	サーバー定期点検	ⅰ）別紙１（９）②に定める条件を満たしていること ⅱ）乙が定める「ネットワーク導入準備シート」「バックアップシステム導入準備シート」「ウイルス対策導入準備シート」「電源管理設定書」が整備され、提出されること。 ⅲ)仮想化ゲストが対象の場合は、乙が構築した環境であること。
	サーバー定期点検 仮想化ホスト	ⅰ）別紙１（９）②に定める条件を満たしていること ⅱ)乙が定める「基本設計書」「バックアップ仕様書」「ラックマウント配線図」「vSphere 導入準備シート」「バックアップシステム導入準備シート」が整備され、提出されること。 ⅲ)乙が構築したサーバーであること。 ⅳ）vSphere Client による保守作業が可能であること。
	サーバー定期点検 仮想化ゲスト オプション	ⅰ）別紙１（９）②に定める条件を満たしていること ⅱ）サーバー定期点検 仮想化ホストを申し込んでいること ⅲ)乙が構築したサーバーであること
	サーバー定期点検 追加１回オプション	ⅰ）サーバー定期点検を申し込んでいること
	サーバー定期点検仮想化ホスト 追加１回オプション	ⅰ）サーバー定期点検 仮想化ホストを申し込んでいること。
	サーバー定期点検仮想化ゲスト 追加１回オプション	ⅰ）サーバー定期点検 仮想化ゲストを申し込んでいること。
	サーバー定期点検 冗長化管理オプション	ⅰ）サーバー定期点検 仮想化ホストを申し込んでいること。 ⅱ)vCenter による保守作業が可能であること
	サーバー定期点検 冗長化管理オプション 追加１回オプション	ⅰ）サーバー定期点検 仮想化ホスト 冗長化管理オプションを申し込んでいること。

④その他

＜定期点検サービスの完了＞

- 甲は、定期点検サービスに関する乙の作業完了後、乙による点検結果の報告を確認し、「作業完了報告書」に記名押印するものとします。記名押印によって、サーバー定期点検作業は完了するものとします。
- サーバー定期点検サービス完了後、OS及び基本ソフトウェアに生じた不具合並びにフルバックアップデータに生じた不具合等について、乙は何ら責任を負うものではありません。

＜甲の責任＞

- 甲は、対象機器の障害発生に備え、甲の費用負担において以下各号に規定する内容を実施する責任を負うものとします。なお、乙は、以下各号について何ら責任を負うものではありません。
  - ・対象機器上で作動するソフトウェアのバックアップ
  - ・前号のソフトウェアにおいて作成され、保存されたデータのバックアップ

・その他対象機器の記憶されたデータで、甲が必要であると判断したデータのバックアップ

（7）ネットワークサポートサービス
①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。

メーカー	本サービスの対象機器は、以下の会社が適法に権利を有する商標が付けられた機器のみとなります。 （1）フォーティネットジャパン株式会社製 （2）ヤマハ株式会社製 ※対象機器に該当する機器であっても、個別カスタマイズ仕様となっている機器は対象機器には含まれません。
eee 機種	（1）フォーティネットジャパン株式会社製 FortiGate 40F　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 50E　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 60E　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 60F　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 80F　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 90G　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 100F　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 120G　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 200E　バンドル版　/ 非バンドル版 FortiGate 200F　バンドル版　/ 非バンドル版 （2）ヤマハ株式会社製 YAMAHA NVR510/500/700W YAMAHA RTX5000/3510/3500/1300/1220/1210/830 YAMAHA FWX120

②申込条件
本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
ネットワークサポートサービス	ハードウェア保守	ⅰ）甲が乙から購入した機器、または乙が乙指定のリース会社に販売し、当該リース会社より甲がリースを受けている機器であること ⅱ）甲が乙から購入した機器ではない場合、保守移管手続きをすること ⅲ）メーカーサポートが可能な機種であること ⅳ）FortiGate の契約期間は、対象機器購入より 5 年間を最大とする。

（8）クラウド IT 管理サービス 2
①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 13.0 - 16.0 iOS 15.0 - 18 iPadOS 15.0 - 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) ※iOS は一部監視対象端末に対応。 ※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の対象外となります。
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	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 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。

②申込条件

本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
クラウド IT 管理 サービス 2	クラウド IT 管理 2　for iOS/Android	ｉ）iOS 搭載機器に関しては、甲の費用負担と責任により、対象機器毎にライセンス認証（プロファイルインストール）およびエージェントインストールを実施いただく必要があります。 ⅱ）iOS 搭載機器の管理に関しては、甲の費用負担と責任により Apple Push 証明書の登録および更新（※1 年に 1 度必要）を実施いただく必要があります。 なお、Apple Push 証明書の登録および更新を行うために必要となる Apple ID は甲の費用負担と責任にて用意および管理をしていただく必要があります。 ⅲ）Android OS 搭載機器に関しては、甲の費用負担と責任により、対象機器毎にエージェントインストールを実施いただく必要があります。 ⅳ）Android OS 搭載機器で Android Enterprise を用いた管理をする場合は、甲にて OPTiM Biz－Google 間の連携設定を実施いただく必要があります。 ｖ）OPTiM Biz－Google 間の連携設定の登録を行うために必要となる Google アカウントを、甲にて用意および管理をしていただく必要があります。
	クラウド IT 管理 2 for Windows	ｉ）Windows OS 搭載機器に関しては、甲の費用負担と責任により、対象機器毎にエージェントインストールを実施いただく必要があります。
	メッセージ通知オプション for iOS/Android	ｉ）クラウド IT 管理 2　for iOS/Android を契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象は iOS 搭載機器および Android 搭載機器となります。
	設定バックアップオプション for Android	ｉ）クラウド IT 管理 2　for iOS/Android を契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象は Android OS 搭載機器のみとなります。
	インターネット接続管理オプション foriOS/Android	ｉ）クラウド IT 管理 2　for iOS/Android を契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象は iOS 搭載機器および Android 搭載機器となります。
	Web フィルタリングオプション	ｉ）クラウド IT 管理 2　for iOS/Android ないしはクラウド IT 管理 2　for Windows を契約いただく事が前提となります。
	ウイルス対策オプション for Android	ｉ）クラウド IT 管理 2　for iOS/Android を契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象は Android OS 搭載機器のみとなります。

	運用代行オプション	ⅰ）クラウドIT管理2　for iOS/Androidないしはクラウド IT管理2　for Windowsを契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象機器紛失時は、下記必要情報を乙のオペレーターへ提示いただきます。 ・企業名 ・電話番号 ・モデル名 ・ユーザー名 上記情報に基づき端末特定が困難な場合は、本サービスは提供されません。
	エージェントインストールオプション	ⅰ）クラウドIT管理2　for iOS/Androidないしはクラウド IT管理2　for Windowsを契約いただく事が前提となります。 ⅱ）対象機器は、3GまたはWi-Fiでインターネットへアクセスでき、直接またはプロキシを介して当該サービスの管理サイトとHTTPS通信（443番ポート）ができる環境が甲の費用負担と責任にて事前に用意されていることが必要です。 ⅲ）iOS搭載機器の管理に関しては、Apple Push証明書の登録作業を乙が甲に代わって実施いたしますが、当作業に必要となるApple IDは甲の費用負担と責任にて事前に用意する必要があります。 ⅳ）Android OS搭載機器でAndroid Enterpriseを用いた管理をする場合は、甲にてGoogleアカウントを用意いただく必要があります。

③中途解約
甲は、中途解約日の1ヶ月前までに乙へ書面で通知するものといたします。
④その他
・本サービス解約時には、甲の費用負担と責任により、対象機器からの設定削除を実施いただくものとします。
- iOS搭載機器　：対象機器からのプロファイル及びエージェントのアンインストール
- Android OS搭載機器　：対象機器からのエージェントアンインストール
- Windows OS搭載機器　：対象機器からのライセンス解除及びエージェントアンインストール

（9）IT機器監視サービス
①監視対象機器
本サービスの対象機器は以下となります。

サーバー機器	(9) サーバーサポートサービスの②-5「サーバーハードウェア保守」の対象機器、対象OSに準ずる。
ネットワーク機器	(18) ネットワークサポートサービスの①「対象機器」に準ずる。

②申込条件
本サービスメニューにおいては、下記の事項を申込の条件とします。

サービスの種類	メニューの種類	申込条件
IT機器監視サービス	監視サービス基本	ⅰ）甲のインターネット回線を利用して、乙の監視センターへ監視データが送付できるインターネット回線環境が確立されていること ⅱ）監視対象機器がサーバー機器の場合、監視用のエージェントソフトのインストールを甲が認めることとし、そのインストールに関するサーバー機器の情報を提供するものとする。 ⅲ）甲のネットワーク環境において、ファイアウォールでIPsecIKE（UDPポート番号：500, 4500）が開放されていることとする。
	監視サービス　NW監視 トラフィック・インターフェース UP/DOWN	ⅰ)監視対象機器がネットワーク機器の場合、トラフィック、インターフェースUP/DOWNを監視する場合、その対象機器に対し甲の責任において、SNMPコミュニティ名の登録を実施するものとし、実施されない場合は、申込みできないものとする。 ⅱ)SNMP対応バージョンは、V1、V2Cとなります。

③サービス提供時間帯
各監視サービスは、24時間、365日の対応となります。※1
問合せ対応は、月-金　9時-17時となります。※2

※1：監視経路上の回線および通信機器に障害が発生した場合、および監視装置等のメンテナンスにより、24時間365日の完全な監視を保証するものではありません

※2：祝日及び年末年始の乙の指定は除きます。

別紙２　サービス仕様/メニュー

（１）PCヘルプデスクサービス
①サービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
操作問合せ	別紙１（５）のOS・基本ソフトウェアに対し、使用方法について電話による支援を実施。	

（２）PCオンサイトサポートサービス
①PCハードウェア保守 サービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
コール受付	対象機器のハードウェア障害に関する問合わせを電話にて受付。	
障害切り分け（コールおよびリモート接続/オンサイト）	一次的に電話およびリモート接続により、二次的に乙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う。	
H/W修理	＜デスクトップPCの場合＞ 保守要員が甲先へ訪問し部品交換を実施。 ＜ノートPCの場合＞ 保守要員が甲先へ訪問し、部品交換が伴う修理対応の場合は引き取り、部品交換後再設置する。	

②PC復旧 サービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
コール受付	対象機器のソフトウェア障害に関する問合わせを電話にて受付。	
障害切り分け（コールおよびリモート接続/オンサイト）	一次的に電話およびリモート接続により、二次的に乙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う。	
初期導入状態リカバリー	ハードディスク交換作業後に実施。 ※ノートPCの場合は引き取り時に実施。 ・OS再インストール ・基本ソフトウェア再インストール	◆乙または他社のハードウェア保守によって、ハードウェアの修理が事前に完了していることが必要です。 ◆対象となるOS や基本ソフトは別紙１（６）にて規定するものとします。
ネットワーク再設定	※ノートPCの場合は引き取り時に実施。 ・ネットワーク再設定 ・リコー製のプリンタードライバー再設定	

（３）サーバーハウジングサービス
①サービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
クォーターラック ハウジング	◆提供ラック 東京第4DC：19インチラックの8 ユニット W700×D1000×H472.75 東京第5DC：19インチラックの8 ユニット W700×D1000×H472.75 北海道第1DC：19 インチラックの10 ユニット ～2017年9月 契約 ：W600×D900×H500 2017年10月～契約 ：W698×D900×H489.5 ◆使用電源 東京第4DC：100V×15A　実効1KVA 東京第5DC：100V×15A 実効1KVA 北海道第1DC：100V×10A ◆コンセント 東京第4DC：6 個口を1 セット 東京第5DC：6 個口を1 セット 北海道第1DC： ～2017年9月契約 ：4 個口を2 セット 2017年10月～契約 ：8個口を1セット	◆東京第4DC/東京第5DC/北海道第1DC のみ （上記DC 以外は提供できません） ◆１ユニット： 高さ＝44.45mm ◆追加電源は、北海道第1DCのみ、追加電源オプションをお申込いただいた場合に10Aの追加が可能 ◆ラックの位置については指定不可 ◆ラック当たりの耐荷重： 東京第4DC：75 kg 東京第5DC：100 kg 北海道第1DC： ～2017年9月 契約 ：80 kg 2017年10月～契約 ：100kg
ハーフラック ハウジング	◆提供ラック 東京第4DC：19 インチラックの18 ユニット W700×D1000×H945.5 東京第5DC：19 インチラックの18 ユニット	◆東京第4DC/東京第5DC/北海道第1DC のみ （上記DC 以外は提供できません）

	W700×D1000×H945.5 北海道第 1DC：19 インチラックの 21 ユニット ～2017 年 9 月契約　：W600×D900×H1100 2017 年 10 月～契約：W698×D900×H979 ◆使用電源 東京第 4DC：100V×15A×2 系統　実効 2KVA 東京第 5DC：100V×15A×2 系統　実効 2KVA 北海道第 1DC：100V×20A ◆コンセント 東京第 4DC：12 個口を 1 セット 東京第 5DC：12 個口を 2 セット 北海道第 1DC： ～2017 年 9 月契約　：4 個口を 3 セット 2017 年 10 月～契約　：8 個口を 1 セット、4 個口を 1 セット	◆１ユニット： 高さ＝44.45mm ◆追加電源は、東京第 1DC、北海道第 1DC のみ、追加電源オプションをお申込いただいた場合に 20A の追加が可能 ◆ラックの位置については指定不可 ◆ラック当たりの耐荷重 東京第 4DC：150 kg 東京第 5DC：200 kg 北海道第 1DC： ～2017 年 9 月 契約　：160 kg 2017 年 10 月～契約　：200 kg
フルラック ハウジング	◆提供ラック 東京第 3DC：19 インチラックの 42 ユニット W700×D1000×H2000 東京第 4DC：19 インチラックの 40 ユニット W700×D1000×H2000 東京第 5DC：19 インチラックの 44 ユニット W700×D1000×H2200 北海道第 1DC：19 インチラックの 48 ユニット ～2017 年 9 月契約　：W600×D900×H2300 2017 年 10 月～契約　：W598×D900×H2300 ◆使用電源 東京第 3DC：100V×20A を 2 系統 東京第 4DC：100V×30A を 1 系統　実効 2KVA 東京第 5DC：100V×30A を 1 系統　実効 2KVA 北海道第 1DC：100V×20A を 2 系統 ◆コンセント 東京第 3DC：12 個口を 2 セット 東京第 4DC：24 個口を 2 セット 東京第 5DC：24 個口を 2 セット 北海道第 1DC： ～2017 年 9 月契約　：4 個口 OA タップを 5 個、コンセントプラグ 5 個 2017 年 10 月～契約　：4 個口 OA タップを 5 個、ファクトライン 10 個口	◆１ユニット：高さ＝44.45mm ◆追加電源 ・東京第 3DC、北海道第 1DC は追加電源オプションにより 40A の追加が可能 ・東京第 4DC は追加電源オプションにより 30A　実効 2KVA の追加が可能 ・東京第 5DC は追加電源オプションにより 60A　実効 4KVA の追加が可能 ◆ラックの位置については指定不可 ◆ラック当たりの耐荷重 東京第 3DC：300 kg 東京第 4DC：500 kg 東京第 5DC：500 kg 北海道第 1DC：400 kg

②オプションサービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
追加電源 1kVA 初期費用	◆1kVA（100V×10A）を 1 系統追加する電源工事を実施	◆北海道第 1DC のみ ◆DC 設置時にかかる電源追加工事費用と、DC 撤去時にかかる工事費用を含みます
追加電源 1kVA 利用費用	◆1kVA（100V×10A）の追加電源を提供	北海道第 1DC のみ
追加電源 2kVA 初期費用	◆2kVA（100V×20A）を 1 系統追加する電源工事を実施	◆東京第 3DC のみ ◆DC 設置時にかかる電源追加工事費用と、DC 撤去時にかかる工事費用を含みます
追加電源 2kVA 利用	◆2kVA（100V×20A）の追加電源を提供	◆東京第 3DC のみ
追加電源 実効 2kVA（100V30A）初期費用	◆実効 2kVA（100V×30A×1 系統）を追加する電源工事を実施	◆東京第 4DC のみ ◆DC 設置時にかかる電源追加工事費用を含みます。DC 撤去時の費用は発生しません。
追加電源 実効 2kVA（100V30A）1 系統目初期費用	◆実効 2kVA（100V×30A×1 系統）を追加 1 系統目にて追加する電源工事を実施	◆東京第 5DC のみ ◆DC 設置時にかかる電源追加工事費用を含みます。DC 撤去時の費用は発生しません。
追加電源 実効 2kVA（100V30A）2 系統目初期費用	◆実効 2kVA（100V×30A×1 系統）を追加 2 系統目にて追加する電源工事を実施	◆東京第 5DC のみ ◆DC 設置時にかかる電源追加工事費用と、DC 撤去時にかかる工事費用を含みます。
追加電源 実効 2kVA（100V30A）利用費用	◆実効 2kVA（100V×30A×1 系統）の追加電源を提供	◆東京第 4DC・東京第 5DC のみ

ラック棚板追加	◆ラックマウントタイプの棚を追加 ◇耐荷重 東京第1DC　：50kg まで 東京第3DC　：50kg まで 北海道第1DC：30kg まで	◆東京第3、北海道第1DC のみ ◆サイズ1U
インターネットバックボーン回線初期	◆インターネットバックボーン回線への接続準備を実施	◆東京第4、第5DC のみ
インターネットバックボーン 回線帯域保証	◆接続したインターネットバックボーンの一定帯域を占有で利用 東京第4・第5DC： 100Mbps 占有回線で最大10Mbps までの保証が可能	◆東京第4、第5DC のみ
通信回線引き込み(メタル)初期費用	◆メタル通信回線を収容、ラックまで配線 サービス時間は平日9～17時	◆電話(一般、ISDN)、ADSL、専用線（アナログ･デジタル）等 ◆東京第3、第4、第5DC のみ （北海道第1DC は費用発生しません） ◆敷設時費用を含みます。撤去時は費用は発生しません。
通信回線引き込み(光)初期費用	◆光通信回線を収容、ラックまで配線 サービス時間は平日9～17時	◆Bフレッツ等の光ファイバー回線 ◆東京第3DC・東京第4DC・東京第5DC のみ （北海道第1DC は費用発生しません） ◆敷設時費用を含みます。撤去時は費用は発生しません。
通信回線引き込み(メタル)利用料	◆ラックまで配線したメタル通信回線利用料	◆電話(一般、ISDN)、ADSL、専用線（アナログ･デジタル）等 ◆東京第3DC・東京第4DC・東京第5DC のみ （北海道第1DC は利用料は発生しません）
通信回線引き込み(光)利用料	◆ラックまで配線した光通信回線利用料	◆Bフレッツ等の光ファイバー回線 ◆東京第3DC・東京第4DC・東京第5DC のみ （北海道第1DC は利用料は発生しません）
通信回線引き込み(光SM１芯)利用料	◆ラックまで配線した光通信回線利用料	◆Bフレッツ等の光ファイバー回線（SM１芯） ◆東京第5DC のみ
通信回線引き込み(光SM２芯)利用料	◆ラックまで配線した光通信回線利用料	◆Bフレッツ等の光ファイバー回線（SM２芯） ◆東京第5DC のみ
監視回線接続オプション	◆リコーデータセンターにハウジングされた機器へ監視/リモート運用代行サービスを提供するための、データセンター内配線環境利用料	◆東京第4/東京第5/北海道第1DC のみ ◆お客様ラック内にリコー監視装置接続用ルーターを設置いただく必要がございます。また、コンセント１口を監視装置接続用ルーターにて使用します。

③中途解約
　甲は、中途解約日の３ヶ月前までに乙へ書面で通知するものといたします。

（４）サーバーサポートサービス

①提供形態

①-１．サーバーサポートサービス　リアル/仮想化ゲスト　A（ヘルプデスク）

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	－
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	－
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	－
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	－
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	○	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-２．サーバーサポートサービス　リアル/仮想化ゲスト　B（ヘルプ＆オンサイト）

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	○
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	○
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	○
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	オプション
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	○	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-３．サーバーサポートサービス　仮想化ホスト

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	○
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	○
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	○
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	オプション
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	○	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-４．サーバーサポートサービス　Active Directory A

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	－

	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	－
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	－
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	－
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	○	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-５．サーバーサポートサービス　Active Directory B

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	○
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	○
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	○
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	－
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	○	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-６．SKYSEA Client View　A（ヘルプデスク）

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	－
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	－
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	－
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	－
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	－	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	○	－	－

①-７．SKYSEA Client View　B（ヘルプ＆オンサイト）

「保守」項目		「保守」提供形態		
		電話対応	リモート	オンサイト
稼動支援	対象ソフト設定変更の操作に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム運用（日常管理作業）に関する問合せ対応	○	－	－
	対象システム稼動後の運用変更相談	○	－	－
障害復旧支援	対象システムの不具合箇所切分け	○	○	○
	対象ソフトの障害復旧支援	○	○	○
	対象システムへの初期導入状態リカバリー	－	－	○
	対象システムへのシステム稼動状態復旧	－	－	－
代行コール	甲にかわり、乙からの問合せ／修理対応依頼を受付可能な保守会社に対して対応依頼を行う。	－	－	－
システム相談	対象システムの追加変更に関する相談	－	－	－

②仕様詳細

ITKeeper　マネージドITサービス(MITS)　サービス条項　別紙２

区分	作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
共通	コール受付	①電話対応・リモートメンテナンス・オンサイトによるサービス提供は、甲の要請により随時提供されるものとします。 ②複数のサービス提供形態がある場合、サービス提供をいずれの形態で行うかは乙の保守要員が判断するものとします。 ③甲からのサポートサービス実施要請は、電話により受付けるものとします。 ④電話対応によるサポートサービス提供は、E-Mailによる方法で代用することができるものとします。	
標準	ヘルプデスク	①乙は、ヘルプデスクサービスとして、稼動支援、障害復旧支援及びシステム相談応対の各サービスを提供するものとします。なお、本サービス条項において明記されている場合を除き、甲からの電話による問い合わせを端緒として、電話、及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。）により提供されるものとします。 ②ヘルプデスクサービスは、導入準備シートに記載された内容の範囲内での提供とし、それ以外に関する内容については対象外とします。なお、導入準備シート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。	◆別紙１に定める「OS」「基本ソフトウェア」「対象ソフトウェア」（以下、総称してOS等製品という）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ヘルプデスク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。
標準	リモート接続	①リモート接続は甲が有するインターネットへの接続環境及び乙が提供するソフトウェアを利用し、乙のサポート要員が甲の対象ハードを参照しながら乙が定めるサポートサービスの一部を提供するものです。 但し、以下の場合は、リモートによるサポートサービスの実施は行わないものとします。 a）リモート接続に対する甲の同意がない場合 b）甲がインターネット環境を有していない場合 c）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 d）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により、甲が対象機器にリモート接続ができない場合 e）乙のリモートメンテナンス用に提供するサーバー等に障害が生じた場合 f）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	◆ 乙によるリモート接続を提供中、甲は対象ハードの画面を常時確認するものとし、乙はリモート接続の提供に必要最小限な情報のみを収集するものとします。
標準	稼動支援	① 乙は、稼動支援サービスとして以下各号に規定する内容のサービスを提供するものとします。 a）OS及び基本ソフトウェアの設定変更等の操作に関する問合せ応対。 b）OS及び基本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。 c）OS及び基本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。	◆ 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。
標準	障害復旧支援	① 乙は、障害復旧支援サービスとして、一次的に電話、E-Mail及びリモートにより、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、ハードウェア又は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、保守要員の訪問はサーバーサポートサービス「リアル/仮想化ゲスト B」、「仮想化ホスト」、「SKYSEA Client View A」又は「SKYSEA Client View B」契約が行われている場合に限り、保守要員の訪問の要否は、乙が判断するものとします。	◆ 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。

標準	システム相談応対	① 乙は、甲からの対象機器の構成に関する追加又は変更についての相談に応対するものとします。システム相談応対サービスは、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。	◆ 対象機器の構成に関する追加又は変更の作業については、システム相談応対サービスの対象外とします。
標準	オンサイト	① 乙は、障害復旧支援サービスとして、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、ハードウェア又は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、保守要員の訪問はサーバーサポートサービス「リアル/仮想化ゲスト B、「仮想化ホスト」又は「SKYSEA Client View　B」契約が行われている場合に限り、保守要員の訪問の要否は、乙が判断するものとします。 ② 甲は障害復旧支援サービスの提供に必要なソフトウェア媒体やユーザー登録番号等、作業に必要な各種情報を乙の要望に基づき提供するものとします。	◆ 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。 ◆ オンサイトは、甲の指定する対象サーバー設置場所において提供されるものとします。
標準	代行コール	① 甲が当該システムの保守会社と締結した保守契約に対して、甲より情報提供されたコール先会社へ、乙が甲に代わって連絡・手配を行います。 ② 甲は、契約内容に変更があった場合、すみやかに変更後の情報を乙へ書面で連絡するものとします。 ③ 保守契約の維持は甲が行うものとし、甲は有効な問合せ用ＩＤ情報等、代行コールに必要な情報の提供を乙に対して行うものとします。	◆ 代行コールを実施するには、当該システムの保守会社が、甲の契約した保守契約に対し、乙が甲に代わって連絡・手配を行うことを許可する場合に限るものとします。 ◆ 甲は、①乙が行うのは代行コール先への障害対応の取り次ぎであり、乙が当該保守の当事者ではないこと、②代行コール先である保守担当会社ごとに、受付体制、サポート内容が異なることに同意するものとします。 ◆ 甲と保守会社間の保守契約が終了し、乙の問合せに保守会社が応じない場合であっても、乙は何ら責任を負うものではありません。
標準	初期導入状態リカバリー	① 乙は、サーバーシステムの再構築が必要な場合、導入準備シートに基づき、対象機器に対してOS及び基本ソフトウェアの再インストール及び初期導入状態までの設定を実施するものとします。なお、初期導入状態リカバリーサービスの対象となるOSは別紙１にて規定するものとします。 ② 初期導入状態リカバリーサービスの実施範囲は、対象機器へのOS及び基本ソフトウェアの再インストール並びに導入準備シートのサーバーセットアップ情報に記載された情報に従った基本設定のみとし、データの復旧及びその他サーバー管理に関する作業は実施範囲外とします。 ③ 甲は、初期導入状態リカバリーサービスの実施前に、甲の責任と費用負担においてOS及び基本ソフトウェア及び対象ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディアを事前に準備するものとします。なお、OS、基本ソフトウェア及び対象ソフトウェアのインストール用のメディア又はリカバリー用のメディアが準備されていない場合、初期導入状態リカバリーサービスは実施されません。	◆ 甲は、初期導入状態リカバリーサービスの実施前に、導入準備シートを乙に提示するものとします。なお、甲が導入準備シートを提示しない場合、乙は、初期導入状態リカバリーサービスを実施しないことができるものとします。 ◆ 初期導入状態リカバリーは、対象機器のハードウェア障害及び対象機器にインストールされたOS又は基本ソフトウェアに起因する障害によってシステムが破壊された場合のみ、提供されるものとします。
標準	ハードウェア障害通報	① 乙は、甲からの要望がある場合、対象機器に対してハードウェアに関する障害または障害予兆が発生した際に乙へ障害通報を自動発報する設定を行います。 ② 乙は、対象機器からのハードウェア障害通報を受信した場合は、甲へ障害通報受信の連絡を電話にて行い、保守実施要請の確認を行います。	◆ ハードウェア障害通報の設定および受信連絡は、対象機器の利用条件が別紙１（９）に定める基準を充たしている場合で、かつ当該設定に必要な情報を甲が乙へ提示した場合に限り、提供されます。

標準	サーバーハードウェア保守	① 乙は、ハードウェア保守サービスとして、対象機器に障害が発生した場合の対象機器の交換又は修理を実施するものとします。 ① ハードウェア保守サービスは、ヘルプデスク及び障害復旧支援サービスにおける甲からの対象機器のハードウェア障害に関する問合せ又は対象機器から自動発報されるハードウェア障害通報の受信を端緒として提供されます。 ② 甲は、ハードウェア保守サービスの対象を「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」へ拡張するためのオプションに申し込むことにより、対象機器に該当しない「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」についてのハードウェア保守サービスの提供を受けることができるものとします。 ③ ハードウェア保守サービスの保証範囲は、機能保証となり、故障の内容又は状況により、同一性能の同等部品又は別メーカーの製品と交換する場合があるものとします。	◆ 対象機器に内蔵されたデバイス又は外部に接続されたデバイスは、対象機器メーカー純正のデバイス（以下「純正デバイス」といいます。）であっても、ハードウェア保守サービスの対象外とします。ただし、モニター、マウス、キーボード、UPS等の純正デバイスについては、別途対象機器メーカーが定める基準に従い乙の判断により対象機器として扱う場合があるものとします。
標準	対象機器の修理	① 乙は、＜障害復旧支援＞サービスにより、対象機器においてハードウェアに起因する障害が発生していると判断した場合、保守要員を訪問させ、対象機器の修理を実施するものとします。 ② 対象機器の修理は、導入準備シートのハードウェア設置場所における部品交換作業のみとし、預かり修理は行われないものとします。なお、部品交換を行ったにも拘わらず対象機器に発生した障害が復旧しない場合、乙は対象機器の修理の実施について何ら責任を負うものではありません。 ③ 乙が対象機器の修理に伴いハードディスクドライブ（以下「HDD」といいます。）の交換が必要であると判断した場合、乙は、対象機器の修理として当該HDDの交換及びBIOSでのHDDの認識のみ実施するものとします。 ④ 乙が発生した障害の状態により対象機器の修理ができないと判断した場合、乙は、修理ができない旨及びその理由を甲に説明することをもって当該対象機器の修理の実施につき責任を免れるものとします。	◆ 対象機器の修理において部品交換が実施された場合、当該対象機器から交換された旧部品の所有権は、乙に帰属するものとします。なお、旧部品に記録されていたデータに関しては、乙は何ら責任を負うものではありません。また、甲は、旧部品の所有権の乙への帰属を望まない場合、別途有償にて当該旧部品を購入することができるものとします。 ◆ 対象機器メーカーによる部品供給の打ち切り又は対象機器メーカーの倒産などの理由により対象機器の修理が困難となった場合、乙は、対象機器の修理の実施について何ら責任を負うものではありません。
オプション	オプションメニューの申込み	① 乙は甲に対して、本サービスの標準メニューを選択し、かつ本条に定めるオプションメニューを申込んだ場合、当該オプションサービスを提供します。なお、当該オプションメニューは、標準メニューと同時に申込みすることが必要となります。 ② 乙は、オプションメニュー（以下「オプション」といいます。）として、オンサイト稼動状態復旧サービス、サーバー環境調査及び、サーバーハードウェア保守標準メニューの対象機器に該当しない「テープ装置」、「ラック」及び「外付けストレージ」についてのハードウェア保守サービスの提供を受けることができるものとします。 ③ サーバーハードウェア保守オプションの内容、オプションサービスに関する甲乙の義務、責任等については＜サーバーハードウェア保守＞及び＜対象機器の修理＞規定に準じます。	◆ オプションサービスのみ解約することはできないものとします。

オプション	オンサイト稼動状態復旧	① 乙は、オンサイト稼動状態復旧サービスとして、システム復旧手順書の記載に従い、対象機器へのシステム復旧作業（以下「リストア作業」といいます。）を実施するものとします。 ② リストア作業の対象となるデータは、甲の責任で取得・保管されているフルバックアップデータとします。なお、当該フルバックアップデータが正常に取得されていない場合、又は当該フルバックアップデータが甲より提出されない場合、乙は、システム稼動状態リカバリーサービスを実施せず、初期導入状態リカバリーサービスのみを実施するものとします。 ③ オンサイト稼動状態リカバリーサービスは、対象機器に記憶されていたデータが破壊される以前の状態に完全に復元されることを保証するものではありません。また、システム稼動状態リカバリーサービスによるリストア作業は、バックアップソフトウェアによる戻し入れ作業のみの実施となり、フルバックアップデータの完全性が保証されるものではありません。	◆ オンサイト稼動状態復旧サービスは、対象機器のハードウェア障害及び対象機器にインストールされたOS又は基本ソフトウェアに起因する障害によってシステムが破壊された場合のみ、提供されるものとします。
オプション	サーバー環境調査	① 乙は、「リアル/仮想化ゲスト A」、「リアル/仮想化ゲスト B」、「SKYSEA A」または「SKYSEA B」サービス提供に必要な導入準備シートの作成を行います。 ② サーバーサポートサービスの提供には導入準備シートの提出が必須となり、導入準備シートが提出されない場合、サービスの提供は開始されないものとします。 ③ 甲は作成された導入準備シートに対し、その内容に相違がないことを確認し、「作業完了報告書」に記名押印するものとします。記名押印によって、サーバー環境調査は完了するものとします。	◆ その他導入準備シートの作成については、サービス条項第１章 総則の第７条（導入準備シートの作成）に従うものとします。
オプション	SKYSEA Client View B（ヘルプ＆オンサイト）オプション ソフトウェアアップデート	①乙は、サーバーサポートサービスの保守対象となっているSKYSEA Client Viewシステムに対し、年2回のソフトウェアアップデート作業を甲に代わり実施します。 ②実施時期ならびに、アップデート方法は乙の指定する時期、方法にて行うものとします。 ③アップデート対象となるソフトウェアは「最新バージョンのSKYSEA Client View」、「アップデートプログラム・修正パッチ」、「SAMACソフトウェア辞書」の3種類で、更新作業時の最新ソフトウェアを適用するものとします。	

（５）サーバー定期点検サービス

区分	作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
標準	対象機器の目視確認	サーバー本体及び外付け機器、UPS等の外装を確認し、異音、LED等インジケーターの状態を確認します。	◆ 本体外側からの目視確認となります。 ◆ 本体及びインジケーターが目視できない環境の場合は確認できない場合があります。
標準	OS稼働状況確認	リアル環境及び仮想化環境において、イベントログなどの確認による稼働状況確認を行います。	◆ OSの操作が可能であることが条件となります。
標準	対象機器の HDD 空き容量の確認	ハードディスクの使用状況を確認し、容量が不足していないか／不足する可能性はないかチェックします。	
標準	バックアップソフトウェア確認	バックアップソフトウェアのログ等から、バックアップデータの有無やバックアップの最終実施日等、設定されたとおりのバックアップック動作を行っているか確認します。	◆ バックアップソフトウェアの操作が可能であることが条件です。
標準	ウイルス対策ソフトウェア確認	ウイルス対策ソフトウェアの動作状況（パターンファイル更新日、有効期限）の確認を行います。	◆ ウイルス対策ソフトウェアの操作が可能であることが条件です。

標準	UPS動作状況確認	UPS 本体から通知音が出ていないか、本体インジケーターは正常表示か、およびUPS管理ソフトのエラー／ワーニング有無を確認します。	◆ UPS 管理ソフトウェアの操作が可能であることが条件です。
標準	クリーニングテープによるテープ装置の清掃	サーバーにテープバックアップ装置が接続されている場合は、お客様保有のクリーニングテープを使用してヘッドクリーニングを行います。	◆ テープバックアップ装置が点検対象に含まれている場合に実施します。 ◆ 使用可能なクリーニングテープを甲にて準備してください。
標準	外装の清掃	ホコリや汚れなどのサーバー障害の原因になりそうなものを、簡単な清掃により取り除きます。	◆ 機器に直接触ることが出来ない場合や清掃により不具合が発生する可能性がある場合は実施しません。
標準	作業完了報告	点検結果の報告を行います。	◆ 作業完了報告を甲にご確認頂き、記名押印を頂きます。

仮想化ホストの定期点検については、上記に加え、以下の項目についてチェックを実施します。

■ホストOSの状態確認

■全ゲストOSの状態確認

また、仮想化ホストが冗長化されている場合は、冗長化環境の状態確認も実施します。

区分	作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
仮想化ホスト 冗長	ホストOSの状態確認	構成、データストアの空き状況確認をします。	◆ VMware vSphere Client の操作が可能であることが条件です。
	全ゲストOSの状態確認	全ゲストＯＳのＣＰＵ、メモリの稼働状況を確認します。	
	冗長環境の状態確認	vCenterまたはSCVMMを使用し、冗長環境の状態確認をします。	◆ vCenterまたはSCVMMの操作が可能であることが条件です。

※ 仮想化環境に対する定期点検を行う場合、必ず「サーバー定期点検　仮想化ホスト」と「サーバー定期点検仮想化ゲスト」を必要数セットで申込みすることとし、「サーバー定期点検　仮想化ホスト」又は「サーバー定期点検仮想化ゲスト」を単体で申込みすることはできないものとする。

※ お客様理由により、サーバーハードウェアの操作や清掃、サーバーOS 及びソフトウェアに対する操作が許可されない場合は、外装から目視できる範囲の確認のみを行います。

※ 定期点検サービスには、OS、ソフトウェアの設定変更やチェック内容に異常があった場合の問題解決などの、運用支援、解決支援は対象外とする。

（６）ネットワークサポート

①ネットワークハードウェア保守 サービス内容

作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
コール受付	対象機器のハードウェア障害に関する問合わせを電話にて受付けます。	◆問合せの対応範囲は、対象機器のメーカーより提供されている技術情報の範囲内とします。
障害切り分け（電話/オンサイト）	一次的に電話により、二次的に乙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ます。	◆対象機器がＤＣに設置されている場合、ＤＣへの入館手続きは甲にて実施していただきます。
ハードウェア交換	保守要員を訪問させ、対象機器と保守用部材との交換を実施します。	
コンフィグレーション投入	初期導入状態のコンフィグレーション投入を実施し設定パラメータシートに基づき設定します。	
動作確認	インターネット接続機能、VPN接続機能の動作確認を行います。	◆インターネット接続及び VPN 接続機能以外の動作確認、ならびに復旧保証は行いません。

（７）クラウドIT管理サービス２

①サービス内容

区分	サービスメニュー名	サービス内容
標準	クラウドIT管理２ for iOS/Android™ クラウドIT管理２ for Windows®	・クラウドIT管理サービス２（クラウド型で以下機能提供）※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） ・クラウドIT管理サービス2における管理者向けヘルプデスク （電話による操作支援）
オプション	メッセージ通知オプション for iOS/Android™	・メッセージ通知オプション　※2 － メッセージ通知機能 － 通知結果集計機能
オプション	設定バックアップオプション for Android™	・設定バックアップオプション　※3 － 設定情報バックアップ機能 － 設定情報復元機能
オプション	インターネット接続管理 オプションfor iOS/Android™	・インターネット接続管理オプション ※2 インターネット接続管理オプションの機能はOSごとに異なります。 ＜iOSインターネット接続管理機能＞ －リスト登録型Webフィルタリング機能 －閲覧履歴機能 ＜Androidインターネット接続管理機能＞ －リスト登録型Webフィルタリング機能 －閲覧履歴機能 －Wi-Fiフィルタリング機能
オプション	Webフィルタリングオプション	・ Webフィルタリングオプション － データベース型Webフィルタリング機能
オプション	ウイルス対策オプション for Android™	・ウイルス対策オプション　※3 －ウイルス対策機能
オプション	運用代行オプション	・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※5）
オプション	エージェントインストール オプション	・対象機器へのエージェントソフトウェアインストールの実施

※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：本機能はiOS搭載機器およびAndroid OS搭載機器のみ有効です。Windows OS搭載機器への使用はできません。
※3：本機能はAndroid OS搭載機器のみ有効です。iOS搭載機器およびWindows OS搭載機器への使用はできません。
※4：本機能はiOS搭載機器のみ有効です。Android OS搭載機器およびWindows OS搭載機器への使用はできません。
※5：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
クラウドIT管理サービス2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。

区分	サービスメニュー名	提供サービス内容
標準	クラウドIT管理2 for iOS/Android™ および クラウドIT管理2 for Windows®	・クラウドIT管理サービス2 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） ・クラウドIT管理サービス2における管理者向けヘルプデスク 月-金 9:00-17:00 （但し、祝祭及び年末年始の乙の指定日は除きます）
オプション	メッセージ通知オプション for iOS/Android™	・メッセージ通知オプション 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）
オプション	設定バックアップオプション for Android™	・設定バックアップオプション 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）
オプション	インターネット接続管理 オプションfor iOS/Android™	・インターネット接続管理オプション 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）
オプション	Webフィルタリングオプション	・Webフィルタリングオプション 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）
オプション	ウイルス対策オプション for Android™	・ウイルス対策オプション 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）
オプション	運用代行オプション	・デバイス紛失時の運用代行 24時間365日

オプション	エージェントインストール オプション	・対象機器へのエージェントソフトウェアのインストール実施 月-金 9:00-17:00 （但し、祝祭及び年末年始の乙の指定日は除きます）

※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。

（８）IT機器監視サービス
①サービス内容

	作業項目	作業詳細（サービスレベル）	備考
標準	マネージド監視端末設置サービス	監視サービスをするための、マネージド監視端末の提供と設置作業となり、マネージド監視端末台数分の申込みとなります。※1	
標準	基本サービス	監視サービス申込のベースとなり、監視対象機器台数分の申込となります。 基本サービスには、下記のサービスが含まれます。 【Ping監視】 ◆監視方法： 対象機器のIPアドレス宛にPingコマンドの自動ポーリングによりレスポンスの有無を確認 ◆監視タイミング：５分間隔 【メール連絡：障害検知後の対処】 ①障害検知後、ステータスを「発生」として甲へメールにて連絡 ②障害の復旧を確認できた場合、ステータスを「復旧」として甲へメールにて連絡 ③発生メールを送付する前に、復旧を検知できた場合、ステータスを「発生/復旧」として甲へメールにて連絡 【エージェントソフトインストール作業】 監視対象機器が、サーバーの場合、そのサーバーに対し、監視用エージェントソフトのインストール作業を実施 【年次レポート】 監視対象機器毎（IPアドレス毎）に、対象期間、監視内容名、総監視回数、OK数、アラート数、ワーニング数をレポート化して送付します。	◆基本サービスにはPing監視（1ポイント）が含まれます。監視対象機器が複数のIPアドレスを使用している場合で、全てのIPアドレスをPing監視する場合は、【オプション】Ping監視を追加してください。 ◆監視対象サーバーへのエージェントインストール作業に伴う、情報のご提示をいただきます。 ◆年次レポートは契約開始月から13ヶ月目（1月～の場合、翌年1月）の15日（15日が指定休日の場合、翌営業日とする）までに、メール連絡先へ送付いたします。
オプション	Ping監視	◆監視方法： 対象機器のIPアドレス宛にPingコマンドの自動ポーリングによりレスポンスの有無を確認 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 基本サービスのメール連絡に準じる。	◆監視対象サーバーへのエージェントインストール作業に伴う、情報のご提示をいただきます。
オプション	リソース監視	◆監視方法： CPU/メモリ/HDD使用率を監視 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 **基本サービスのメール連絡に準じる。**	◆監視対象サーバーのAdministrator権限のIDとパスワードをご提示いただきます。 ◆監視対象サーバーにて、監視システムと接続するためのサービスが起動している必要があります。 ◆閾値超の要因切分および分析は実施いたしません。
オプション	サービス監視	◆監視方法： 甲指定のサービスの稼動/非稼動を監視 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 基本サービスのメール連絡に準じる。	◆監視対象サーバーのAdministrator権限のIDとパスワードをご提示いただきます。 ◆監視対象サーバーにて、監視システムと接続するためのサービスが起動している必要があります。 ◆サービス・プロセスの非稼働の要因切分および分析は実施いたしません。
オプション	イベントログ監視	◆監視方法： 甲指定のWindowsイベントログを監視 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 基本サービスのメール連絡に準じる。	◆監視対象サーバーのAdministrator権限のIDとパスワードをご提示いただきます。 ◆監視対象サーバーにて、監視システムと接続するためのサービスが起動している必要があります。 ◆閾値超の要因切分および分析は実施いたしません。

オプション	トラフィック	◆監視方法： 甲指定のネットワーク機器のトラフィックを監視 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 基本サービスのメール連絡に準じる。	◆監視対象ネットワーク機器の SNMP コミュニティ名の登録を実施されていること。 ◆閾値超の要因切分および分析は実施いたしません。
オプション	インターフェース UP/DOWN	◆監視方法： 甲指定のネットワーク機器のインターフェースの UP/DOWN 状態を監視 ◆監視タイミング：５分間隔 ◆障害検知時の対処 基本サービスのメール連絡に準じる。	◆監視対象ネットワーク機器の SNMP コミュニティ名の登録を実施されていること。 ◆監視対象項目に対する分析は実施いたしません。

※1：マネージド監視端末は、乙が本サービスを実施するための機器であり、乙が所有権を有する。
また、本サービスを遂行する上で必要な下記環境について、善良な管理者の注意をもって使用または、保管するのもとし、甲の費用負担により、乙の指定する状態でこれを維持するものとします。
(1) マネージド監視端末および、乙が指定するマネージド監視端末稼動のための設備環境
(2) 監視用のインターネット回線設備と環境

以上

別紙３　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「OPTiM Biz AntiVirus」を利用しており、「OPTiM 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「OPTiM 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、OPTiM 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「OPTiM 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、OPTiM 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