

Marubeni^光 IT サポートプレミアムお申込みのお客様へ

『Marubeni 光 IT サポートプレミアム』は東日本電信電話株式会社(以下 NTT 東日本)が提供する『IT サポート&セキュリティー』を利用した M X モバイリング(株)が提供するサポートサービスです。

本書では、「Marubeni 光 IT サポートプレミアム あんしんプラン」のサービス内容についてご説明いたします。サービス開始日、お申し込みのサービスタイプにつきましては、「**開通のご案内**」にてご確認ください。

1. 「Marubeni 光 IT サポートプレミアム」サービス提供事業者

M X モバイリング株式会社(以下「M X モバイリング」)
〒135-0061 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア
Marubeni 光お客様センター0120-152-602 (受付時間：平日 10:15～18:00)

2. お申し込みサービスの概要等

・弊社所定のパソコンその他の機器、ソフトウェアまたはサービス（以下「対象機器等」といいます。）に対し、電話、リモートまたは訪問にて設定、利用方法やトラブル対応に関するサポートを提供するサービスです。

ご利用いただけるサポート内容		利用可能場所
① 電話サポート・ リモートサポート	お客様の I C T 環境に関するお困りごとを電話・遠隔にてサポートします。 裏面の提供条件を必ずご確認ください。	契約者住所 /利用者拠点
② 訪問故障 切り分けサポート	電話・リモートでのサポートを行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月 1 回までを上限に、契約者住所に訪問し「故障箇所の切り分けを行います。	契約者住所
③ 代替機器貸出し	上記①②のサポートの結果、お客様がご利用する対象機器等の故障がトラブルの原因と想定される場合に、弊社が用意する代替機器を契約者住所に送付し、最大 2 週間貸出します。	契約者住所
④ 訪問サポート	契約者住所に訪問し、対象機器等に対する設定を行います。(別途有償)	契約者住所

* サービスの契約内容は、弊社ホームページ (<https://www.mxmobiling.co.jp/marubenihikari/>) に掲載の「Marubeni 光 IT サポートプレミアム利用規約」になります。最新の更新情報は同ページに掲載しますので、ご確認ください。

■ サービス利用者

・本サービスはご契約者様自身の利用、または、以下の①、②に定める利用者により利用可能です。

- ① 法人若しくは個人事業主が契約者の場合は、契約者が雇用する者
- ② 教育機関若しくは学習塾・スクール・教室等（個人経営のものである場合は当該個人事業主）が契約者の場合は、契約者が教育する者（学生、生徒又は受講生等）

・サービス利用時には必ず「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」、「ご利用者名 (フルネーム)」の 4 点を確認させていただきます。ご利用者に対して、「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」の周知をお願いいたします。(周知の際には別紙のサポート受付時の確認項目をご活用ください)

・ご契約 ID の管理について

ご契約者様の責任にて、ご利用者への周知等含めご契約 ID の適切な管理をお願いいたします。ご利用者がご契約者様に所属しなくなった場合、ご利用できなくなることをご承知ください。弊社は、ご利用者がご契約 ID を不正利用等したことに伴い生じるご契約者様の被害について一切の責任を負いません。

■ 初期費用 不要

■ 月額利用料

プラン名	月額利用料	概要
スタンダードあんしんプラン※1	3,300 円 (税込 3,630 円) ※2	弊社指定の対応時間内に月 20 回まで、ヘルプラインデスクへの問い合わせ可能※ 3

※ 1 サービス開始 3 営業日前までのお申し込みの取り消しは可能です。※ 2 利用開始月、解約月は日割り計算でのご請求となります。「訪問サポート」の料金は含まれません。※ 3 問い合わせ回数はヘルプデスクのオペレーターへの問い合わせをした回数であり、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。問合せ回数については翌月への繰り越しはできません。

■ オプション月額利用料

プラン名	単位	月額利用料	概要
時間延長 オプション	月 (自動継続)	3,500 円 (税込 3,850 円)	24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能となるオプション
問い合わせ回数 追加オプション	20 回分 1 セット	2,000 円 (税込 2,200 円) ※4	問い合わせ回数が 20 回分追加となるオプション ※5

※4 オプションを提供開始した日を含む料金月のみの適用となります※5 追加された回数については翌月への繰り越しはできません。

【各種サポートの提供条件】

■ 電話サポート、リモートサポート

- サービス利用時には必ず「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」、「ご利用者名 (フルネーム)」の 4 点を確認させていただきます。ご利用者に対して、「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」の周知をお願いいたします。確認できなかった場合、ご利用者確認ができなかったとして、サポートしかねる場合がございます。通常対応時間は 9 時から 18 時まで (日曜日、祝祭日および年末年始 (12 月 29 日から翌年 1 月 3 日)) です。時間延長オプションご契約者様は 24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能です。リモートサポートは専用ツールのインストールが必要です。時間延長オプション、問い合わせ回数追加オプションのご依頼は、Marubeni 光お客様センター (0120-152-602) へご連絡下さい。

■ 訪問故障切り分けサポート

- 電話・リモートでのサポートを実施しても故障箇所の切り分けができなかった場合のみ、月 1 回に限り、訪問での故障箇所の切り分けを行います。訪問故障切り分けサポートの訪問先は、契約者住所に限りです。通常対応時間は 9 時から 17 時まで (日曜日、祝祭日および年末年始 (12 月 29 日から翌年 1 月 3 日) を除く) です。時間延長オプションご契約者様は 24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能です。

■ 代替機器貸出し

- お客様からの故障申告に基づき、電話・リモートでのサポートや訪問故障切り分けサポートを実施した結果、機器故障が原因と想定される場合のみ、故障した機器に対する代替機器を一定期間貸出します。代替機貸出しの送付先は、契約者住所に限りです。代替機の種別、貸出し期間、設置設定、回収については以下のとおりです。

代替機器種別※6	パソコン (WindowsOS、AC 電源含む)、タブレット (Android、AC 電源含む)、無線ルータ (AC 電源含む)、HUB (AC 電源含む)、単体 FAX 電話機
貸出し期間※7	最大 2 週間※9 同一期間内、同一種別機種への貸出しは 1 台までです。
設置設定※8	宅配でのお届け (設定のサポートは、電話サポート、リモートサポートで実施)
返却方法	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客様が送付 (着払い)

※6 貸出した代替機器をお客様の責により返却いただけない場合や、紛失または破損した場合 (電源等一部紛失も含む)、相当金額を請求させていただきます。

※7 到着日が起算日です。返却日は貸出し時に指定いたします。契約住所やご依頼いただいた時間帯により到着日時が変動します。

※8 追加でパソコンなどの設定を依頼された場合は訪問サポート (有償) で対応します。

■ 訪問サポート

訪問作業実施時間	東日本エリア	24 時間 365 日
	西日本エリア	9:00~19:00 365 日

作業に関するメニュー毎に別途料金が発生します。スタンダードあんしんプラン、オプションプランには含まれません。スタンダードあんしんプランご契約者様は基本作業費、状況診断費は無料です。訪問サポートは契約者住所においてのみの提供いたします。詳細については

(<https://www.mxmobiling.co.jp/marubenihipari/yakkan/>) の「Marubeni 光 IT サポートプレミアム利用規約をご確認ください。

【ご利用にかかわる注意事項】

- (1) 本サービスのご利用には、インターネット接続サービスおよびプロバイダのご契約が必要です。
- (2) インターネット接続サービスおよびプロバイダの初期費用が別途発生します。
- (3) 本サービスはあらゆるお問い合わせやトラブル、故障箇所切り分け等のサポートを保証するものではありません。サポート対象や提供条件などの詳細は利用規約をご確認ください。
- (3) 「電話サポート」「遠隔サポート」の利用回数はお客様から弊社オペレーターへ問い合わせをした回数となります。
- (4) 一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区等）は、保守対応ができない場合があります。
- (5) 天災等、同時多発的に故障が発生した場合や交通事情等により、保守対応にお時間をいただく場合があります。
- (6) 島嶼部や山間部等の一部エリアについては、交通事情により夜間の保守対応ができない場合があります。
- (7) 本サービスは受付から現地までの駆けつけ時間および回復時間を保証するものではありません。

3. 利用料お支払方法

・料金のお支払方法、請求内容等はご契約内容により異なります。

区分		事務手数料
クレジットカード払い	VISA/Master Card が利用できます	無料*
口座振替	銀行等の口座から毎月自動的に引落します	
コンビニ払い等請求書発行	引落としてできなかった場合、コンビニ払い等の請求になります	

*M Xモバイルリング利用料は弊社から直接請求します。クレジットカード払い・口座振替のいずれかの方法でお支払いください。
 なお、初回のご請求時に口座振替・クレジットカード決済の登録が完了していない場合、「コンビニ払い」となります。
 ご利用料金を引き落としできなかった場合、期日までにお支払いいただけない場合、コンビニ払いでの請求（再請求）になることがあります。
その場合は、コンビニ払い等の請求書（再発行）発行手数料 228 円（税込 250 円）/回がかかります。
 ご請求はご利用月の翌月～2 ヶ月後となります。クレジットカードの口座引き落とし日は、カード会社によって異なります。ご
 利用料金を支払期日までにお支払いの確認ができなかった場合、利用停止させていただく場合があります。
 ◎過入金によるお振込の場合は、過入金の額から弊社返金事務手数料を差し引いた額を返金いたします。
 なお、過入金が弊社の返金事務手数料を下回るような少額の場合には社内処理上、返金いたしかねます。

4. 個人情報の取り扱いについて

- ◎本サービスの提供にあたり、クラウド上に保管されている情報(契約者名、住所、電話番号、メールアドレス等の各装置に設定する情報)をサービス提供元の NTT 東日本、業務委託先へ開示します。
- ◎お客様のお名前、設置場所等の情報については、サービス提供の目的でサービス提供元の NTT 東日本、業務委託先にも提供します。
- ◎お客様のお支払いに関する情報は、請求業務を行う NTT スマートトレード、三菱 UFJ ファクターまたは NTT 東日本へ提供します。また、利用料金の不払い等の事情がある場合、認可された債権回収代行会社また弁護士にも提供します。
- ◎弊社は、丸紅株式会社及び丸紅株式会社の有価証券報告書に記載されている同社連結対象会社との間で、収集した個人情報を「個人情報保護方針」(<https://www.mxmobiling.co.jp/html/corporate/compliance/privacy-policy.html>)に基づき、共同利用します。

お問い合わせ先	
お申し込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ	<p>Marubeni 光お客様センター</p> <p>【電話】 0120-152-602（フリーダイヤル）</p> <p>※ 営業時間： 平日 10:15～18:00</p> <p>【ホームページ】</p> <p>https://www.mtchojin.com/marubenihikari#marubeni光itサ&tradeRPM</p>
サポートに関するお問い合わせ	<p>IT サポートセンタ</p> <p>お客様のご契約内容によってサポート窓口が異なりますので、ご契約の内容（開通案内）をご確認ください。</p>

【別紙】

サポート受付時の確認項目

サポート受付時は、「ご契約 I D」「ご契約者名」「ご契約者電話番号」「ご利用者名（フルネーム）」を確認させていただきます。（確認できなかった場合、サポートしかねる場合がありますのでご容赦ください）

※ご契約者様は、ご契約 ID、ご契約者名、お客様電話番号（契約者電話番号）を記載していただき、ご利用者にお渡しください。

お客様情報	
ご契約 ID (ITO から始まる)	
ご契約者名	
ご契約者電話番号	

ITサポートプレミアム 訪問サポート 提供メニュー料金

2021年12月1日
MXモバイリング株式会社

項目	対象・課金単位	提供価格 税抜 (税込)	
基本料金	基本作業費※1	1回の派遣ごとに課金します。(スタンダードプランの為無償)	-
	基本作業加算額	1回の派遣における作業メニューの料金額の合計が31,900円(税込)を超えた場合に、31,900円(税込)毎に加算します。	4,600円(税込5,060円)
	状況診断費※1	1回の派遣ごとに課金します(フレツツ光の申込を行う者又は提供の形態による細目の変更の申込みと同時に訪問サポートを申込んだ場合を除く)	2,000円(税込2,200円)
	交通費	本サービスの提供区域内であって離島(本州及び北海道を離れる島)において本サービスの提供を行う場合に課金する場合があります。	実費
	夜間基本費	午後7時から午前9時における1派遣ごとに基本作業費に課金 ※東日本エリアのみ	5,900円(税込6,490円)
夜間追加費	午後7時から午前9時における1派遣において、メニュー料金の合計額が3,300円(税込)を超える場合、3,300円(税込)を超える毎に追加して課金 ※東日本エリアのみ	2,600円(税込2,860円)	

※1 訪問日当日にキャンセルした場合、基本作業費と同額を請求させていただきます。スタンダード各プラン契約者のみ基本作業費及び状況診断費はかかりません。

項目	作業内容	課金単位	提供価格 税抜 (税込)	
インターネット接続設定	インターネット接続設定	ルータ1台 PC1台	3,900円 (税込4,290円)	
	ルータ設定	ルータ1台	9,900円 (税込10,890円)	
	PC設定	パソコン1台	3,900円 (税込4,290円)	
ルータ関連	ルータ開梱・設置・設定	ルータ1台	12,800円 (税込14,080円)	
	フレツツ・VPNワイド カスタムコントロール設定	1件	4,600円 (税込5,060円)	
	フレツツ・VPNルータ設定 (拠点間接続)	ルータ1台	2,600円 (税込2,860円)	
	フレツツ・VPNルータ設定 (センターエンド型接続)	ルータ1台	5,200円 (税込5,720円)	
	ケーブル接続 (LAN)	ルータ1台 ケーブル4本まで	1,300円 (税込1,430円)	
	ケーブル接続 (同軸)	ルータ1台 同軸ケーブル1本	2,000円 (税込2,200円)	
	LANケーブル接続	1m 3m 5m 10m 15m 20m	1,200円(税込1,320円) 2,600円(税込2,860円) 3,900円(税込4,290円) 7,200円(税込7,920円) 10,400円(税込11,440円) 13,700円(税込15,070円)	
	トラフィック測定(単拠点)	1拠点	7,300円 (税込8,030円)	
	トラフィック測定(複数拠点)	1拠点	11,700円 (税込12,870円)	
	Wi-Fi関連	Wi-Fi設定(子機)	Wi-Fi端末1台	1,200円 (税込1,320円)
LAN関連	HUB設置	HUB1台	4,300円(税込4,730円)	
	PLC設置	PLC2台セット PLC1台増設	4,900円(税込5,390円) 3,800円(税込4,180円)	
PC関連	PC開梱・設置・設定	デスクトップ	パソコン1台	5,800円(税込6,380円)
		ノートブック	パソコン1台	4,900円(税込5,390円)
	ギガらくサイネージ (※BOX設定)	1台	6,800円 (税込7,480円)	
	ギガらくサイネージ (Windows STB設定)	1台	6,800円 (税込7,480円)	
	LANボードの設定	LANボード1台	5,500円(税込6,050円)	
内蔵無線・LANカード等設定	LANカード1台	3,800円(税込4,180円)		

※LANボード、内蔵無線・LANカード等設定の動作確認は、ルータ設定画面の表示又はインターネット上の任意のホームページを表示することとする。

項目		作業内容	課金単位	提供価格 税抜(税込)	
PC関連	各種アプリケーション設定	①メールアカウントの追加 追加メールアカウントの申込、設定	1アカウント	4,600円 (税込5,060円)	
		②OSユーザアカウントの追加	1アカウント		
		③プリンタ共有設定	(共有側) プリンタ又は多機能プリンタを接続したパソコンにおけるプリンタの共有設定		パソコン1台
			(アクセス側) 共有設定されたプリンタ又は多機能プリンタを利用できるようにドライバの読み込み、初期設定、付属ソフトのインストール		パソコン1台
		④ネットワーク共有設定	(共有側) ・ドライブ又はフォルダの共有設定		パソコン1台
			(アクセス側) ・共有設定されたドライブ又はフォルダを利用できるようにドライブとしてのマウント又はデスクトップへのショートカットを作成		パソコン1台
⑤OS機能設定 ファイアウォールなど、OS標準機能を設定	機能1つ				
⑥アプリケーションソフトウェア利用設定 ・アプリケーションソフトウェアのインストール、またはアンインストール ※詳細設定が伴うソフトウェアは対象外です。	アプリケーション1つ				
周辺機器関連	ネットワーク機能付きホームファクス設定	本体+子機設定 ・開梱、設置、ケーブル接続 ・初期設定(日時設定、ND設定、IPアドレス設定、メール設定)	1式	12,700円 (税込13,970円)	
		追加子機設定 ・開梱、設置、ケーブル接続 ・初期設定(D書き込み)	1台	3,800円 (税込4,180円)	
	プリンタ設定	・開梱、設置、パソコンとの接続 ・ドライバのインストール、初期設定 ・必要なソフトのインストール ※フロッピー、ドットインパクトプリンタ、業務用プリンタの設定は含まれません。	プリンタ1台	5,800円 (税込6,380円)	
	多機能型プリンタ設定 (FAX機能付きのもの)	・開梱、設置、パソコンとの接続 ・ドライバのインストール、初期設定 ・必要なソフトのインストール ・FAX機能の設定【時刻設定、表示設定、短縮ダイヤル(10件まで)】 ※フロッピー、ドットインパクトプリンタ、業務用プリンタの設定は含まれません。	プリンタ1台	12,700円 (税込13,970円)	
	Webカメラ&ヘッドセット設定	・開梱、設置、パソコンとの接続 ・ドライバのインストール、初期設定 ・必要なソフトのインストール ※ネットワークカメラの設定は含まれません。	Webカメラ &ヘッドセット1台	6,500円 (税込7,150円)	
	デジタルフォトフレーム設定	・開梱、設置、ケーブル接続 ・初期設定(言語設定、無線設定、時刻設定、メール設定) ・動作確認(IPアドレス表示、写真付メール受信と表示)	1台	7,300円 (税込8,030円)	
	ブロードバンド対応STB設定 [有線接続]	・開梱、設置、ケーブル接続(STBに同梱されているものに限り) ・STB設定 【対象サービス】 ひかりTV、U-NEXT	STB1台	8,500円 (税込9,350円)	
	ブロードバンド対応STB設定 [無線接続]	・上記設定 ・無線設定	STB1台	12,300円(税込13,530円)	
	ゲーム機設定	・開梱、設置、ケーブル接続、設定 無線LAN設定 【対象機器】 Wi(任天堂)、ニンテンドーDS(任天堂)、ニンテンドーDS Lite(任天堂)、ニンテンドーDS i(任天堂)、ニンテンドーDS iLL(任天堂)、Switch(任天堂)、PLAYSTATION3(ソニー)、PSP(ソニー)、PSP go(ソニー)、Xbox360(Microsoft) ※ファームウェアのアップデートは含みません。 尚、インターネットに接続するための機器固有のネットワークアダプタ等はお客様ご自身でご用意いただく必要があります。 ※対象機器の最新情報は https://fleets.com/osa/houmon/s_offer.html にてご確認ください。	ゲーム機1台	4,600円(税込5,060円)	
	ミルエネ設定	無線親機	・開梱、設置、ケーブル接続、設定 ※光フレームへのアプリダウンロードおよび設定は含みません。	1台	2,000円(税込2,200円)
分電盤計測器		・開梱、設置、分電盤へのCTクランプ接続、設定 ※分電盤への配線用の穴あけを含みます。	1台	700円(税込770円)	
電源タップ		・開梱、設置、設定	1台	700円(税込770円)	
NAS詳細設定	・ネットワーク設定 「IPアドレス/サブネットマスク」「デフォルトゲートウェイ」「DNSサーバー」 「作業用端末IPアドレス/サブネットマスク」の決定 ・ユーザ設定 機器に設定する「ユーザーID/パスワード/外部からの接続可否等」の決定 ・アクセス権限(フォルダ設定) フォルダの名称及び各ユーザーID毎のアクセス権限の決定 ・スナップショット(世代バックアップ)「実行間隔/世代数」の決定、フォルダ毎にOn/Offの選択 ・Eメール通知「SMTP設定」「Eメールアラート送信先設定」の決定 ・時刻設定 NTPサーバーの設定 ・UPS シャットダウンのタイミングの決定(UPSはお客さま用意) 【対象機種】 HDL-Z2WQ2D-NE(2TB)、HDL-Z2WQ4D-NE(4TB)、HDL-Z2WQ8D(8TB)、HDL-Z2WQ16D(16TB) OS-O2-2TB-P(2TB)、OS-O2-6TB-P(6TB)、OS-O2-12TB-P(12TB) ※対象機器の最新情報は https://fleets.com/osa/houmon/s_offer.html にてご確認ください。	NAS1台	6,500円 (税込7,150円)		
その他周辺機器設定	・開梱、設置、パソコンとの接続 ・ドライバのインストール、初期設定 ・必要なソフトのインストール ・タニタ(基本)：開梱、設置、初期設定(地域設定、体組成計の個人データ登録(最大4人含む)、タニタサイトへのアクセス方法案内、ブックマーク設定、動作確認) ・タニタ(オプション)：開梱、設置・タニタサイトでの動作確認 【対象機器】 内蔵・外付けドライブ、スキャナ、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ、モニタ、プロジェクト、フラッシュメモリ、メモリーカードリーダー、キーボード、マウス、ジョイスティック、キーパッド、スピーカー、Windows Media Center用リモコン、携帯オーディオプレーヤ、テレビ・ビデオチューナ、PDA、UPS、増設メモリ、ICカードリーダーライター、テレビ、ビデオレコーダ、スカパーHDチューナ、ネットワークメディアプレーヤ、NAS(ネットワーク接続型+HDD)、HDDコンボ、DLNA音楽プレーヤ、iPhone、iPad、AirMacExpress、シリアルバスポートカード・ボード、タニタ(基本)、タニタ(オプション)、NAS、レジ周辺機器一式等 ※テレビ・ビデオチューナについては、USB接続タイプのものに限ります。 ※増設メモリはお客さまに事前にご用意いただくことを前提とし、装着に加えてメモリ増設用の空ポートがない場合は装着済みのメモリとの交換を行います。 また、お客さまにご用意いただいたメモリが複数であった場合も同一パソコン内に増設する場合に限り周辺機器1台の範囲とします。 ※テレビについては、開梱・設置は含まない ※無線機能を内蔵しているデバイスについては、デバイス側の無線設定も含む ※タニタ(基本)の対象機器はレシーバー、体組成計、タニタ(オプション)の対象機器は血圧計、歩数計を最大2台(1台だけでも同金額)とします。 ※iPadについては、ラクレジ設定の場合のみAppleID取得を含みます。 ※レジ周辺機器一式とはラクレジサービス対象のレシーバープリンタ、キャッシュドロワー、バーコードリーダーに限ります。	周辺機器1台	4,600円 (税込5,060円)		
ITサポート関連	IT運用管理ツールインストール	・環境の確認 ・IT運用管理ツールのインストール ・動作確認	1インストール	1,300円 (税込1,430円)	

※全ての作業は上記以外についても取扱説明書に記載の範囲でお客様の希望に沿って設定を実施(各種アプリケーション設定を除く)
※全ての作業に動作確認と操作説明含む(各種アプリケーション設定を除く)

項目		作業内容	課金単位	提供価格 税抜 (税込)	
セキュリティ関連	ウイルス対策ソフトインストール	・各ソフトウェアの要求スペックとお客さま環境の確認 ・ウイルス対策製品設定 (インストール、設定、定義ファイル更新、既存ソフトのアンインストール) ・ブラウザ ・メールソフトの動作確認 【対象ソフト】 フレッツ・ウイルスクリア McAfee社 ウイルススキャン2005以降、ウイルススキャンプラス2007以降 McAfee社 ウイルススキャンもしくはウイルススキャンプラスを同梱する以下の製品 インターネットセキュリティスイート、トータルプロテクション、パソコンセキュリティスイート パソコンプロテクションプラス、Webエッセンシャルスイート Symantec社 Norton InternetSecurity2005以降 Symantec社 Norton AntiVirus2005以降 TrendMicro社 ウイルスバスター2006以降 ※ダウンロード販売型の場合は、事前に購入していただく必要があります。	1インストール	4,600円 (税込5,060円)	
	おまかせアンチウイルスインストール	・対象機器のスペックの確認 ・既存ソフトウェアの検索 ・管理者から利用者へ ・メール送付内容の確認 ・既存ソフトウェアのアンインストール ・メールに記載されているURLからエージェントの取得 ・利用端末へのエージェントインストール実施 ・確認作業	1インストール	5,900円 (税込6,490円)	
	ウイルススキャン・ウイルス駆除	・インストール済みウイルス対策ソフトを利用したウイルスチェック及びウイルス駆除	1スキャン・駆除	9,100円(税込10,010円)	
	ウイルス対策説明	・ウイルス対策方法、インストールされたウイルス対策ソフトの利用方法の説明	30分	4,600円(税込5,060円)	
ソフトウェア関連	OSアップグレード	・パソコンのOSのアップグレード、初期設定	パソコン1台	18,200円(税込20,020円)	
	OSリカバリ	・パソコンを初期出荷状態にリカバリ、初期設定	パソコン1台	13,700円(税込15,070円)	
	OSアップデート	・パソコンのOSアップデート (サービスパック、重要な更新等)	パソコン1台	9,100円(税込10,010円)	
	ドライバ・ファームウェアのアップデート	・周辺機器のドライバやファームウェアのアップデート	対象機器1台	4,600円(税込5,060円)	
	データバックアップ	・パソコン内蔵・外付けドライブ、NASにあるデータのバックアップ ・ビデオレコーダのHDDにある映像のバックアップ 【バックアップメディア】 お客さまで用意したCD、DVDやブルーレイ等の光ディスク	1アカウント4.7GB	13,700円(税込15,070円)	
	データ移行	・上記データバックアップ ・バックアップしたデータをパソコン内蔵・外付けドライブ、NASに移行	1アカウント4.7GB	18,200円(税込20,020円)	
データコピー	・パソコン内蔵・外付けドライブ、NASにあるデータをネットワークやUSBケーブル等を介して パソコン内蔵・外付けドライブ、NASにコピー ・デジタルカメラやビデオカメラのデータをパソコンや内蔵・外付けドライブ、NASにコピー 【コピー対象のメディア】 SDカード、メモリースティック、スマートメディア、xDカード、コンパクトフラッシュ、USBメモリ、 機器内蔵メモリ、パソコン内蔵・外付けドライブ、NAS 等	4GB毎	2,600円(税込2,860円)		
更改支援	PC更改支援	・PCのNW設定 (有線のみ) ・メーラ設定・プリンタドライバのインストール ・データ移行 ・IT運用管理ツールのインストール ・動作確認		別紙 参照	
	OS更改支援	・OSリカバリ ・パソコンのNW設定 (有線のみ) ・メーラ設定・プリンタドライバのインストール ・データ移行 ・IT運用管理ツールのインストール ・動作確認		別紙 参照	
その他	操作説明	・インターネット (ブラウザ)、メール、パソコン、プリンタ、デジカメ等の使い方の説明	30分	4,600円(税込5,060円)	
	フレッツ光メンバーズクラブ 申込サポート	フレッツ光メンバーズクラブに際した設定・操作サポート ・フレッツスクウェア、サービス情報サイト等フレッツ網への接続設定 ・サービス申込受付ページでの「フレッツ光メンバーズクラブ」申込支援 ・フレッツ光メンバーズクラブホームページへのログイン支援 ※登録までに時間がかかるため、らくらくエントリーは不可 ※お客様情報入力にあたっては、お客様に入力していただくこととします	1件	2,600円 (税込2,860円)	
	フレッツ・ あすけ～る設定	あすけ～る ツール インストール/ 設定	フレッツ・あすけ～るの設定 ・デスクトップへのショートカット作成 自動バックアップツールのインストール・設定 ・バックアップ先フォルダ設定、バックアップ元フォルダ設定 ・バックアップ周期の設定	PC1台	5,200円 (税込5,720円)
		あすけ～るPRO ツール インストール/ 設定	フレッツ・あすけ～るPROの設定 ・デスクトップへのショートカット作成 自動バックアップツールのインストール・設定 ・バックアップ先フォルダ設定、バックアップ元フォルダ設定 ・バックアップ周期の設定	PC1台	6,500円 (税込7,150円)
		あすけ～るPRO ツール インストール/ 設定 + NAS連携設定	NAS機種・設定 ・NAS設定画面による基本設定 フレッツ・あすけ～るPROの設定 ・デスクトップへのショートカット作成 自動バックアップツールのインストール・設定 ・バックアップ先フォルダ設定、バックアップ元フォルダ設定 ・バックアップ周期の設定 【対象機種】 HDL-Z2WQ2D-NE(2TB)、HDL-Z2WQ4D-NE(4TB)、HDL-Z2WQ8D(8TB)、HDL-Z2WQ16D(16TB)、 OS-02-2TB-P(2TB)、OS-02-6TB-P(6TB)、OS-02-12TB-P(12TB) ※対象機器の最新情報は https://fleets.com/osa/houmon/s_offer.html にてご確認ください。	NAS1台	10,400円 (税込11,440円)
	Wi-Fi状況診断 ※ギガらく Wi-Fiに限る	Wi-Fi故障 切り分け 作業代行	お客様宅内環境確認 インターネット接続環境確認 Wi-Fiサポートセンタ状況説明 切り分け作業	1台	6,800円 (税込7,480円)
		Wi-Fi電波 診断	不安定事象の再現確認 電波強度等の現地調査 Wi-Fiサポートセンタにて、電波調整 改善確認・Wi-Fiサポートセンタに結果報告 調査結果報告書の作成・提出	1台	12,800円 (税込14,080円)
短縮ダイヤル登録	電話機の電話帳 (短縮ダイヤル) への登録 (短縮番号、名前、電話番号) ※短縮ダイヤル番号はお客様に指定していただくこととします (既存の登録番号への上書きを避けるため)	14件毎	4,600円 (税込5,060円)		
他社端末動作確認等	電話機…発信試験・着信試験 FAX…FAX送信試験・受信試験 複合機…プリント試験 (テスト印刷) PC・タブレット…インターネット接続試験、Ping試験 ドアホン…呼び出しボタンを押し、お客様にて音声 (及び映像) の正常性を確認 警備端末…指定連絡先へ電話連絡、正常性の確認	対象機種から 4台まで	1,300円 (税込1,430円)		
他社端末動作確認 (完了報告書有)	電話機…発信試験・着信試験 FAX…FAX送信試験・受信試験 複合機…プリント試験 (テスト印刷) PC・タブレット…インターネット接続試験、Ping試験 ドアホン…呼び出しボタンを押し、お客様にて音声 (及び映像) の正常性を確認 警備端末…指定連絡先へ電話連絡、正常性の確認 お客さまへの報告書の作成・報告	対象機種から 4台まで、 報告書1枚	2,800円 (税込3,080円)		

※全ての作業は上記以外についても取扱説明書に記載の範囲でお客様の希望に沿って設定を実施

※全ての作業に動作確認と操作説明含む

※短縮ダイヤル登録の動作確認は登録した短縮ダイヤルの目視確認とします

【別紙（訪問サポート（パソコン更改支援、OS更改支援）時の注意事項及び料金）】

<訪問サポート データ移行料金表>

移行対象 パソコン台数 ※1	データ移行 (パソコン更改)		データ移行 (OSアップグレード)		記憶装置※2 (NAS)
	データ移行HDD容量		バックアップHDD容量		
	10GBまで	50GBまで	10GBまで	50GBまで	
1台	41,600円/台 (税込45,760円/台)	52,000円/台 (税込57,200円/台)	49,400円/台 (税込54,340円/台)	57,200円/台 (税込62,920円/台)	
2台～3台	24,700円/台 (税込27,170円/台)	31,200円/台 (税込34,320円/台)	32,500円/台 (税込35,750円/台)	37,700円/台 (税込41,470円/台)	
4台～5台	23,400円/台 (税込25,740円/台)	29,900円/台 (税込32,890円/台)	29,900円/台 (税込32,890円/台)	35,100円/台 (税込38,610円/台)	
6台～10台	20,800円/台 (税込22,880円/台)	27,300円/台 (税込30,030円/台)	26,700円/台 (税込29,370円/台)	33,200円/台 (税込36,520円/台)	
11台～15台	20,200円/台 (税込22,220円/台)	26,700円/台 (税込29,370円/台)	24,700円/台 (税込27,170円/台)	31,200円/台 (税込34,320円/台)	
16台～20台	19,500円/台 (税込21,450円/台)	26,000円/台 (税込28,600円/台)	24,100円/台 (税込26,510円/台)	30,600円/台 (税込33,660円/台)	

※1) 料金単価については合計台数の価格帯の単価を適用いたします

※2) 契約者は別途、当社が指定する記憶装置（NAS）の費用を負担いただく必要があります。

※3) 契約者は上記の料金を当社が別に定める作業の完了をもって支払うこととします。

<データ移行実施条件について>

- データ移行の実施にあたり、契約者がご利用中のパソコン等のご利用環境を確認するため、当社にて事前に設備確認作業を実施いたします。
- データ移行の対象は、移行元パソコンのOSがWindowsXPといたします。
- 事前設備確認の結果、OS及びパソコンのご利用環境によっては、データ移行作業等を実施できない場合があることをあらかじめご了承ください。

<移行対象データについて>

移行対象データは以下のものに限りです。

- ファイルとフォルダ
 - 電子メールのメールデータ、アドレス帳
 - ブラウザのブックマーク（お気に入り）（Internet Explorer7、Internet Explorer8、chrome、Firefox）
 - リモートサポートツール及びIT管理サポートツール
- なお、上記、移行対象データのうち、ファイルやフォルダは契約者のデスクトップまたはマイドキュメントにあるものを移行対象とします。
- リモートサポートツール及びIT管理サポートツール以外のアプリケーションは移行対象に含まれません。
(移行先パソコンへアプリケーションのインストールが必要な場合は、1アプリケーションあたり3,850円（税込）をお支払いいただくことにより当社によりインストールサービスを実施いたします。)
 - 契約者が使用しているアプリケーションによっては、アップグレード後のOSに対応していない場合があります。
 - 電子メールデータの移行に関しては下記のメールクライアントを移行対象とします。
 - Outlook Express
 - Outlook 2007
 - Windows Live Mail
 - Becky!
 - Thunderbird
 - 電子メールのメールデータ、アドレス帳を除き、契約者が設定した電子メールの仕訳ルールや、迷惑フィルタ（セーフリスト、拒否リスト）のデータ移行については対象外とします。
 - デバイスドライバは移行対象データに含まれません。
 - データ移行（OSアップグレード）をご利用になる場合は、当社が指定する記憶装置（NAS）を用いるものとし、移行対象データを当該記憶装置（NAS）に一時保存後、移行先のパソコンへ移行対象データを移行することとします。
なお、当該記憶装置（NAS）については、データ移行作業が完了したことを確認し、契約者に提供するものとします。

<免責について>

- データ移行実施後に、デバイス等の互換性が完全でなかったために発生したパソコン不調については、当社は責任を負わないものとします。
- ご利用中のパソコンのOSをアップグレードしたことが原因でパソコンメーカー等によるサポートをご利用できなくなる場合があるため、事前にパソコンメーカー等へご確認ください。OSアップグレード後、パソコンメーカー等のサポートがご利用できなくなった場合は、当社は責任を負わないものとします。
- ご利用中のパソコンのOSアップグレード後に、記憶装置（HDD、メモリ等）、CPU等のパソコン部品の劣化等による障害が発生しても、当社は責任を負わないものとします。
- データ移行実施にあたり、契約者のデータの補償、損失などのあらゆる損害について当社は責任を負いません。
貴重なデータおよびプログラムは、データ移行実施前に、契約者自らの責任でバックアップしてください。