

IT あんしんサービスパックⅢ
(エントリー/ベーシック/アドバンス)
サービス提供条件およびサービス仕様

2025年3月14日時点

IT あんしんサービスパックⅢ(エントリー/ベーシック/アドバンス)

サービス提供条件およびサービス仕様

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

「IT あんしんサービスパックⅢ (エントリー/ベーシック/アドバンス)」のご提供条件、システム構成およびサービス仕様は、以下のとおりです。

1. 本サービスのご提供条件

本サービスの契約前に必ずご確認ください重要なご提供条件は以下のとおりです。

その他の条件・注意事項などは、本書、「サービス利用規約」および「サービス提供条件一覧」をご確認ください。

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
1	本サービスは、日本国内のお客様のみに提供しています。日本国外にお住まいの方は、原則としてユーザー登録およびサービスのご利用はできません。	
2	ご契約対象の PC およびネットワーク環境が、本サービスのシステム要件を満たしていることをご確認ください。	弊社担当 SR/CE が、お客様に代わり確認させていただきます場合があります。
3	ご契約対象のすべての PC に、株式会社オプティムからダウンロード提供されるリモートサポート製品「Optimal Biz」をインストールしていただきます。	リモートサポートの提供/運用管理体制は、P2 を参照してください。お客様からのご依頼により、インストール作業の代行（有料）を承ります。
4	サービスのご提供にあたり、富士フイルムビジネスイノベーション富士フイルムビジネスイノベーション オペレーターは、インターネットを介して、お客様 PC と画面共有（リモート接続）をさせていただきます。	画面共有（リモート接続）の手順と技術概要は、P3 を参照してください。
5	お客様専用サイトのパスワードなどの重要情報は、お客様にて管理していただきます。	
6	Optimal Biz を介して、お客様 PC のシステム情報およびネットワーク（同一サブネットワーク）の情報を、オプティム社が運用管理する「お客様専用サイト」に送信させていただきます。	送信される情報の詳細は、P4～5 を参照してください。収集された情報は、お客様専用サイトにて閲覧が可能です。
7	Optimal Biz によって収集された情報は、富士フイルムビジネスイノベーションがサービス提供の目的で利用させていただくほか、富士フイルムビジネスイノベーションからお客様へのご提案に活用させていただくことがあります。	
8	本サービスの対象機器の利用上限は次の通りです。 IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）：20 台まで IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）：100 台まで IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）：1,000 台まで	IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）優待版は、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）と同様です。
9	IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）の契約対象事業所・拠点数は、最大 99 拠点までとなります。	
10	本サービスの実施により「対象製品」の障害が必ず是正されることを保証するものではありません。 本サービスには、障害修復のための「対象製品」の修理・修復作業は含まないものとします。	

2. 受付窓口・サービス提供時間

受付窓口名称： 富士フイルムビジネスイノベーション株式会社 カスタマーサポートセンター（CSC）

受付窓口設置場所： 日本国内

サービス提供時間： 平日（月～金） 9：00 ～ 17：30

※1 土日、祝祭日、年末年始を除く

※2「IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス」オプションをご契約
いただく事により、受付時間帯を 17:30～21:00 まで拡大。

サポート提供形態： 電話（フリーダイヤル） およびリモートサポートによる支援

※1 必要に応じて CE を派遣し、お客様先でサービス提供を実施

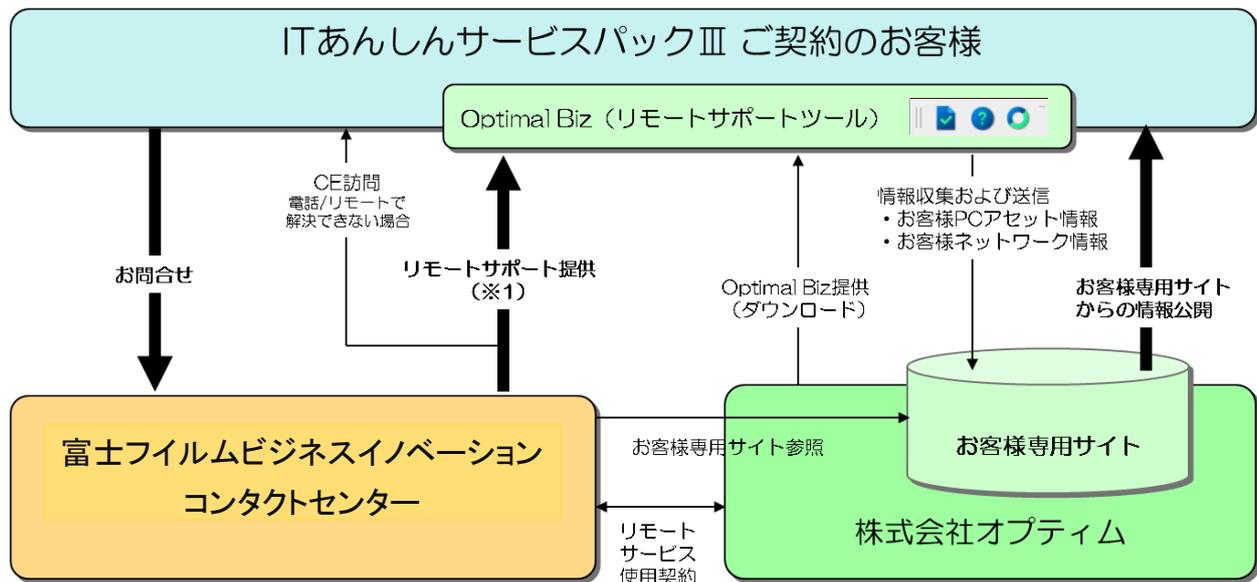
※2「IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス」オプションのサポート
提供形態は、電話（フリーダイヤル）およびリモートサポートによる支援です。

CE 派遣については翌営業日以降定時帯の対応となります

3. サービス提供および運用管理体制

本サービスでは、株式会社オプティムのリモートサポート製品「Optimal Biz」を使用し、以下のスキームで安全確実なサービスをお客様にご提供いたします。「Optimal Biz」利用にあたっては、株式会社オプティムの利用許諾への同意が必要です。

リモートサポートのご提供は、ISMS 認証取得済みの富士フイルムビジネスイノベーション コンタクトセンターにて行います。

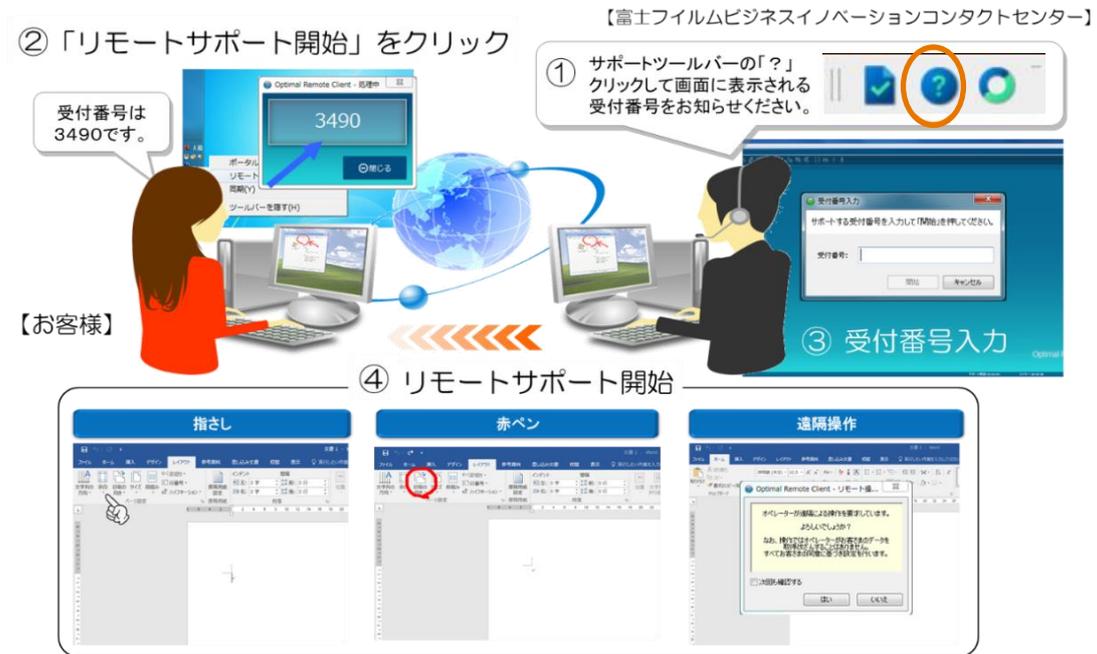


※1：ISMS認証（ISO27001）取得済みのコールセンターにて、リモートサポートを提供します。サービス提供を通じて取得するお客様情報を安全確実に管理しています。

- エージェントソフトウェアの利用にあたって、株式会社オプティム社の利用許諾への合意が必要となります。

4. Optimal Biz によるリモート接続の開始手続き

リモート接続の開始手続きは、簡単かつセキュアな仕組みです。



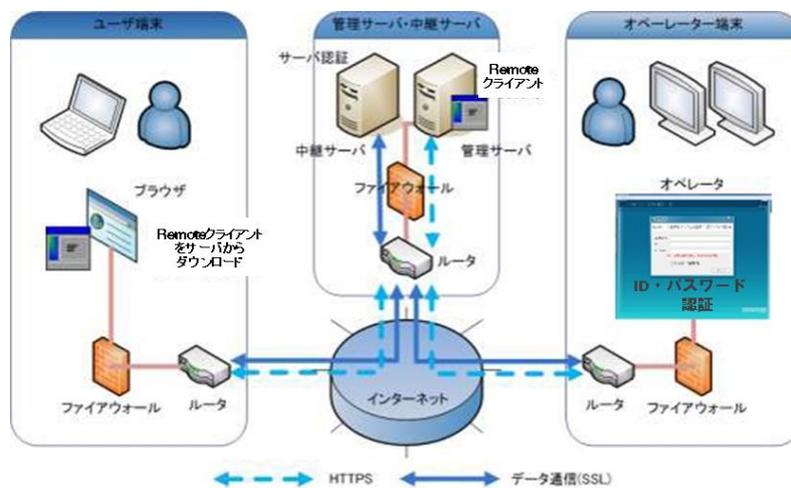
5. Optimal Biz によるリモートサポートの安全性

オプティム社 Optimal Biz は、350 万ユーザーを超えるサポート実績を誇る、信頼性の高い国産リモートサポート製品です。国内最大手通信キャリアをはじめ、多くのサービス提供企業に採用されています。

お客様と富士フィルムビジネスイノベーション オペレーターとの通信は、標準で SSL (Secure Socket Layer) 暗号化通信(*)を採用し、データ通信やサーバー認証手続きなど、すべての通信で機密性と完全性を確保しています。

* 暗号化方式として、AES (Advanced Encryption Standard) 256bit を採用しています。

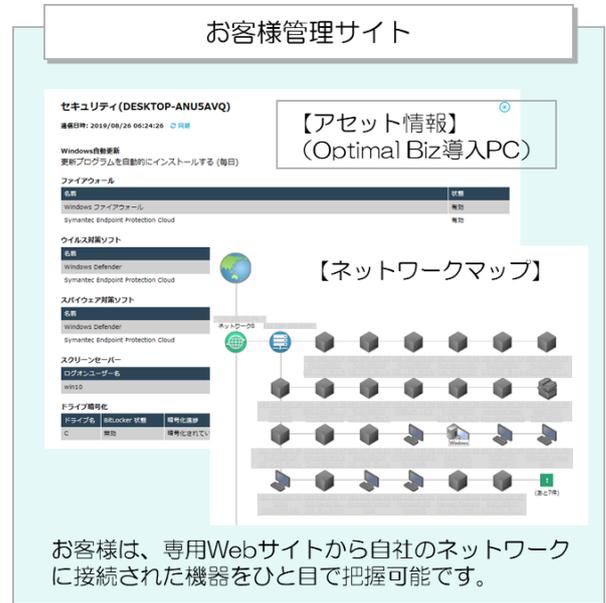
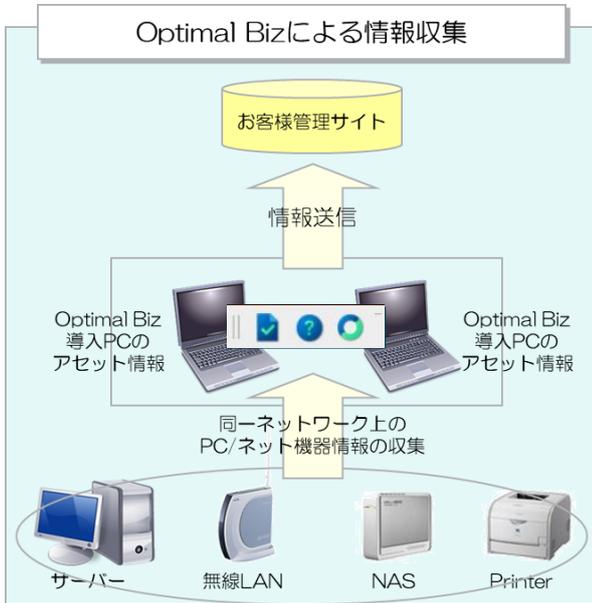
富士フィルムビジネスイノベーション オペレーターは、お客様の許可なく、お客様 PC との画面共有 (リモート接続) を行うことができません。また、お客様は「リモートサポートを終了します」ボタンで、いつでもオペレーターのリモート操作を中止/切断することが可能です。



【オプティム社 リモートサポートの構成】

6. Optimal Biz によって収集される情報

お客様 PC にインストールされた Optimal Biz は、契約対象 PC のアセット情報以外に、同一ネットワーク上の他機器の識別情報（IP アドレス等）も収集します。収集された情報は、お客様専用サイトの「アセット情報」や「ネットワークマップ」で、閲覧いただけます。



(補足) Optimal Biz によって収集される情報

(1) Optimal Biz をインストールした PC のアセット情報

Optimal Biz によって収集されるアセット情報と収集情報のサンプルは次のとおりです。収集される情報は、テクニカルサポートに必要な機器/ソフトウェアに関するシステム情報です。お客様のユーザーアカウントやパスワード、電子メールの内容や作成文書等の個人情報には含まれません。

基本	ハードウェア
コンピューター名 DESKTOP-ANUSAVQ ワークグループ WORKGROUP Windowsバージョン Microsoft Windows 10 Enterprise (64 ビット) Build 10240 WindowsプロダクトID 00 システム製造元 Microsoft Corporation システムモデル : シリアル番号 01 コンピューターSID S-1-5-21-30 OS OSバージョン Microsoft Windows 10 Enterprise (64 ビット) Build 10240 グローバルIPアドレス : グローバルIPアドレス : ネットワークインターネット : NIC名 Microsoft Hyper-V Network Adapter 接続方法 有線 MACアドレス : 	種類 デスクトップ CPU Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v2 @ 2.10GHz (2.10GHz) メモリ 2.00 GB マザーボード Virtual Machine ビデオカード ビデオ Hyper-V ビデオ TPM (Unknown) BIOS メーカー American Megatrends Inc. バージョン 090006 日付 2012/05/23 ドライブ 容量 126,510 GB 空き容量 105,695 GB ログインユーザー ユーザー名 win10 SID S-1-5-21-

アプリケーション名	パッケージファミリー名	バージョン	アップリケーションサイズ	インストール日	詳細
3D Builder	Microsoft.3DBuilder_8wekyb3d8bbne	1.0.9.6.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Alarms & Clock	Microsoft.WindowsAlarms_8wekyb3d8bbne	10.14008.2312.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
App connector	Microsoft.Appconnector_8wekyb3d8bbne	1.3.3.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Assigned Access Lock app	Microsoft.Windows.AssignedAccessLockApp_cw5n1h2zyeewy	1000.10240.16384.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Calculator	Microsoft.WindowsCalculator_8wekyb3d8bbne	10.14004.21020.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
DevicesFlow	windows.devicesflow_cw5n1h2zyeewy	6.2.0.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Get Skype	Microsoft.SkypeApp_8f9328f5-f8bf-494d-b1f1-df0d44bc5a61	3.2.1.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
get started	Microsoft.getstarted_8wekyb3d8bbne	4.0.12.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Groove Music	Microsoft.ZuneMusic_8wekyb3d8bbne	3.6.15131.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Maps	Microsoft.WindowsMaps_8wekyb3d8bbne	4.1603.1190.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Microsoft Edge	Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbne	20.10240.1714.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Microsoft Office Standard 2016	(なし)	16.0.4266.1001	0 Byte	2016/08/30	🔍
Microsoft Solitaire Collection	Microsoft.MicrosoftSolitaireCollection_8wekyb3d8bbne	3.1.8103.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Microsoft アカウント	Microsoft.Windows.CloudExperienceHost_cw5n1h2zyeewy	10.0.10240.16384	0 Byte	(Unknown)	🔍
Microsoft ファミリーの転送	Microsoft.Windows.ParentalControls_cw5n1h2zyeewy	1000.10240.16384.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Honey	Microsoft.BingFinance_8wekyb3d8bbne	4.13.47.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Movies & TV	Microsoft.ZuneVideo_8wekyb3d8bbne	3.6.23941.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
News	Microsoft.BingNews_8wekyb3d8bbne	4.13.47.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
OneNote	Microsoft.Office.OneNote_8wekyb3d8bbne	17.7341.87671.0	0 Byte	(Unknown)	🔍
Optimal Biz 9.5.102	(なし)	9.5.102	21.3 MB	2019/06/12	🔍

(補足) Optimal Biz によって収集される情報

(2) Optimal Biz をインストールしていない機器の情報

Optimal Biz は、同一サブネットワークに接続された PC、ルーター、無線 LAN 機器などの IP 機器を対象に「MIB 情報」(Management Information Base) を収集し、お客様専用サイトに送信します。

※ Optimal Biz は、サブネットワークを越えた情報収集は行いません。(下図参照)

収集される MIB 情報は、「機器名称」(機種型番など)「IP アドレス」「MAC アドレス」「グローバル IP アドレス」「電源 ON/OFF 状態」などの機器の識別情報です。

※ MIB 情報として取得可能な情報は、機器の種類やメーカーによって異なります。

※ MIB 情報の取得によるネットワークトラフィックへの影響は殆どありません。

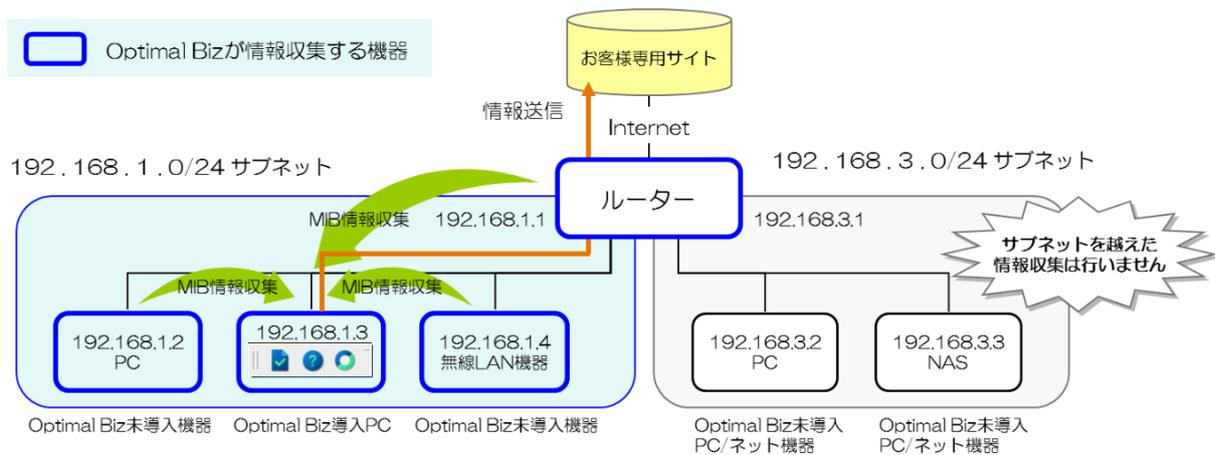


図. Optimal Bizによる情報収集の範囲

7. Optimal Biz によるセキュリティ管理機能

Optimal Biz をインストールした PC を対象に、お客様専用サイトからインターネットを介して、セキュリティー関連の設定、維持・管理が可能となります(※1)。お客様管理サイトは、24 時間 365 日ご利用可能です(※2)。

※1 IT あんしんサービスパックⅢ ベーシックのみの機能となります。

※2 メンテナンスおよびシステム障害対応等の時間を除きます。

主な設定項目を下表に記します。

項目	内容	注意事項
ファイアウォール設定	ファイアウォールが無効な場合、Windows ファイアウォールを有効化します。	
パスワードポリシー設定	端末のパスワード解除方法、パスワードの指定文字数入力の強制などを設定します。	
スクリーンセーバーの動作設定	スクリーンセーバーの有効化、タイムアウト時間などを設定します。	
デバイス利用禁止・許可設定・ホワイトリスト設定	USB/SD/IEEE1394 の利用禁止・許可を設定することができます。 利用禁止設定適用中に利用を許可したいデバイスのハードウェア ID、インスタンスパスまたはシリアル ID を指定することで、禁止設定から除外する事ができます。 Windows Portable Devices(WPD)の接続の禁止もできます。	

CD/DVD/ブルーレイの利用 禁止設定	CD/DVD/ブルーレイのドライブを禁止することができます。	
アプリケーション起動禁止(ブラ ック/ホワイトリスト)	ブラックリストまたはホワイトリストでアプリケーションの起動を 禁止することができます。	
Microsoft Office に対する マクロ実行制限	Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint、 Outlook に対して、マクロ実行を制限する設定をすること ができます。	
ブラウザに対するセキュリティ設 定	インターネットオプション内のセキュリティ設定項目を強制設 定することができます。	Internet Explorer が対象。
Windows Update 更新プ ログラム	Windows Update 更新プログラムを自動インストールし ます。	

■ 注意制限事項

- ・対象 PC 上で、Optimal Biz エージェントが正常起動していることが前提となります。
- ・PC のウイルス検知/駆除等のウイルス対策を行なうサービスではありません。
- ・Windows の設定変更を制限/禁止するサービスではありません。
- ・グループポリシーや PC の設定値を変更管理する他のアプリケーション/サービス(Active Directory など)を導入している環境での正常動作は保証できません。
- ・他の Optimal Biz エージェントアプリケーションや PC の設定値情報を取得する資産管理ソフトなどのエー
ジェントがインストールされた環境に関して動作保証できません。
- ・先述した項目について設定ができますが、お客様の環境により利用出来ないことがあります。

【付録 1】

IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）および

IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）のサービス仕様

※ IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）のサービス仕様は【付録 2】を参照してください

1. IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）、
IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）優待版
サービスメニュー 一覧

	サービスメニュー名	サービス概要
1	IT あんしんサービスパックⅢ （エントリー）	中小規模事業所の Client PC（1～20 台）、有線ブロードバンドルーター 1 台 および HUB を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフト ウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」 を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収 集したお客様ネットワーク情報および PC 資産情報を提供します。
2	IT あんしんサービスパックⅢ （ベーシック）	中小規模事業所の Client PC（1～100 台）、有線ブロードバンドルーター 1 台 および HUB を対象に、「IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）」のサービス内容に 加え「操作支援」および「セキュリティ管理機能の操作支援」を提供します。
3	IT あんしんサービスパックⅢ （ベーシック）優待版	サービス内容は、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）と同様。富士フイルムビ ジネスイノベーション所定のいずれかのサービスと、同時契約または契約済みの場合 に限り、利用が可能なサービス。
4	IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN(エントリー/ベーシック/優待 版)	「IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）」「IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシッ ク)」および「IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版」のオプション。 IT あんしんサービスパックⅢの障害切り分けの対象機器に、無線 LAN 機器を追加 するサービス。
5	IT あんしんサービスパックⅢ NAS シス テム	「IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）」「IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシッ ク)」および「IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版」のオプション。 IT あんしんサービスパックⅢの障害切り分けの対象機器に、NAS（Network Attached Storage）および周辺機器を追加するサービス。
6	IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス （エントリー/ベーシック）	「IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）」および「IT あんしんサービスパックⅢ(ベー シック)」のオプション。 サービスの受付時間帯を 17 時 30 分から 21 時まで拡大するサービス。
7	IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス(優待版)	IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版のオプション。サービス内容は、時間 外受付サービス（エントリー/ベーシック）と同様。
8	IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳 簡易作成サービ スⅢ	中小規模ネットワークを対象に、お客様に代わってネットワーク機器の設定情報を確 認し、ネットワーク管理台帳を作成するサービス
9	IT あんしんサービスパックⅢ エージェントインストールⅢ （エントリー/ベーシック/優待版）	IT あんしんサービスパックⅢのサービス提供に必要なリモートエージェントソフトウェア を、1 台の PC に 1 本インストールするサービス。

2. ご契約対象 PC/ネットワークの動作要件

リモートサポートを確実にご提供するため、下記要件を満たす PC とネットワーク環境をご用意ください。

項目	サービス仕様
ハードウェア	PC (PC/AT 互換機) HDI 方式除く(*1)
CPU	1GHz 以上 (推奨 2GHz 以上)
OS (*2)	Microsoft Windows 10 / 11 (日本語環境) Home/Pro/Enterprise
メモリー	Microsoft Windows 10 (推奨 2GB 以上 (32ビット/64ビット版)) Microsoft Windows 11 (推奨 4GB 以上)
HDD 空き容量	1GB 以上 (推奨 20GB 以上)
ネットワーク要件 (*3)	HTTP/HTTPS を利用してインターネット接続ができること 通信帯域は 1Mbps 以上が必要

*1 : 主にハードウェアシャーシに物理 PC を構成するホスト型デスクトップインフラ方式はサポート対象外となります。

*2 : exe ファイルの実行およびインストールができる必要があります。

*3 : プロキシサーバーで認証を必要とする場合、基本認証方式でご利用して頂く必要があります。また、SSL トンネリング後の全二重通信を許可している必要があります。

3. IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー） サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	「障害発生箇所・原因の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」 「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行（*1）（*2）」「お客様専用サイトによる情報提供」
対象機器	PC（PC/AT 互換機）、有線ブロードバンドルーター（*3）（1台）、Hub
対象ソフトウェア	<p>[OS]（*4）（*5） Microsoft Windows 10、Microsoft Windows 11 （Home/Pro/Enterprise）</p> <p>[ブラウザ]（*6） Microsoft Edge</p> <p>[デスクトップアプリケーションおよび MS ストアアプリ]（*6） Microsoft Office Word、Microsoft Office Excel、Microsoft Office PowerPoint、Microsoft Office Access、Microsoft Office Outlook（*7）、DocuWorks、Adobe Reader、Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）Word / Excel / PowerPoint / Outlook / Access / OneNote / OneDrive for Business（*7） / Microsoft Teams（*7）</p> <p>[オンラインアプリケーション]（*7） Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）メール / 予定表 / 連絡先 / タスク / Word / Excel / PowerPoint / OneNote / OneDrive for Business / Microsoft Teams / SharePoint（Online 上に保存された Word、Excel、PowerPoint ファイルをブラウザで閲覧・編集）</p> <p>[ウイルス対策ソフトウェア]（*6） オフィスあんしんセキュリティサービス MA（*8）（*9）、ウイルスバスター クラウド、ウイルスバスター ビジネスセキュリティサービス（*9）、Norton AntiVirus、beat PC クライアントアンチウイルスサービス（*9）</p> <p>[その他] 富士フイルムビジネスインノベーション製プリンタードライバー（*10）、富士フイルムビジネスインノベーション製スキャナードライバー、Optimal Biz エージェント</p>

*1：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う「機器」または「接続機器」の修理等に要する費用、修理依頼先事業者への送付に際し、梱包材の手配、送料等、送付および受領に要する費用はお客様の負担です。

*2：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行の作業範囲は、障害切り分けを実施のうえ、障害の原因である「機器」または「接続機器」の修理依頼先事業者への送付作業、「機器」または「接続機器」の取り付けおよび取り外しを弊社が代行します。
（「接続機器」とは「機器」に接続されている器具類を意味します）

*3：ローエンド向けのブロードバンドルーターを対象とします。VPN 対応機器や UTM 対応機器などのハイエンド向けネットワーク機器は、サポート対象外です。

*4：日本語環境を対象とします。

*5：Windows 10、Windows 11 のサポート対象バージョンは Microsoft 社のサポート方針に準じます。

*6：ソフトウェアのバージョンは、最新バージョンより 1 世代前までとしサポート対象のバージョンに準じます。ただし、Microsoft Edge および DocuWorks のサポートは、メーカーのサポート方針に準じます。

*7：デスクトップアプリケーションおよび MS ストアアプリは Exchange Server、SharePoint Server 等のオンプレミスサーバーとの連携機能を除きます。また、オンラインアプリケーションは障害切り分けおよび環境再設定、管理コンソール操作、対象ソフトウェア外のアプリケーションとの連携は対象外とします。

*8：MVISION Endpoint および MVISION Mobile Basic は対象外とします。

*9：beat-box およびクラウド上のセキュリティ管理サーバーは除きます。

*10：プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。

4. IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー） 注意制限事項

- ご契約までに、本サービスの対象となるネットワーク機器（有線ブロードバンドルーター、無線 LAN 機器、NAS 等）の情報を、弊社所定のネットワーク管理台帳にご記入ください。
※ネットワーク機器の再インストール・環境再設定の際に、ネットワーク管理台帳をご提示いただけない場合は、対象機器の標準設定（工場出荷時設定）までの作業となります。
- ソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象ソフトウェアについて行います。
対象ソフトウェア以外のソフトウェアは、お客様にインストールしていただきます。
- 本サービスの対象ソフトウェアのバージョンは、各メーカーの最新バージョンより 1 世代前までとし、サポート対象バージョンに準じます。
上記バージョンに該当しない対象ソフトウェアをお使いのお客様は、速やかに最新バージョンにアップグレードされることをお奨めします。
- 本サービスの対象ネットワーク機器および Client PC は有線 LAN 接続を前提としています。無線 LAN 接続環境の場合は、オプションメニューの「IT あんしんサービスパックⅢ無線 LAN」の契約が必要となります。
- お客様専用サイトのなどの ID、パスワードは、お客様に管理していただきます。
- お客様専用サイトの利用可能時間は、24 時間 365 日。但し、メンテナンスおよびシステム障害対応などの時間は利用することが出来ません。
- お客様データの復旧、ウイルス感染時のウイルス駆除はサポート内容に含まれません。
- ウイルスに感染した対象機器の初期化およびソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象外となります。
- メーカーサポートを受けられない自作 PC やショップブランド PC は、サポート対象になりません。
- 契約書に記載されたサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス提供者の技術者（CE）を派遣した作業は行いません。
- リモートデスクトップで接続した際のサポート対象は、リモートデスクトップ接続された Optimal Biz エージェントがインストールされている PC の障害切り分け（お客様立会可能な場合のみ）がサポート対象です。なお、Optimal Biz エージェントがインストールされていない PC でリモートデスクトップ接続する PC についての障害切り分けはサポート対象外です。
- 共有ストレージ中（クラウド含）のユーザーデータに影響を及ぼす操作については、データ消失の恐れがあると窓口が判断した場合、対応をお断りします。
- MS アカウントに関するお問い合わせおよび、それを利用するアプリケーションについては対応をお断りする場合があります。
- Windows OS に含まれるアプリ（メモ帳など）は、弊社所定のものでサポート対象となります。
- スタート画面上では、一部のリモートサポート機能（赤ペン、指差し機能等の間接サポート機能）を使用した障害切り分けが提供できない場合があります。
- スタート画面上では、「リモート操作の確認」および「リモートサポート終了ダイアログ」が表示されません。弊社からのリモート接続を許可頂く場合、およびお客様から接続を終了させる場合は、Windows 10 のスタート画面からデスクトップ画面に切り替えて操作頂く必要があります。
- スタート画面から起動する「メール」アプリが標準のスタート画面から起動する「メール」アプリが標準のメールソフトに設定されている場合、お客様専用サイトではデフォルトメーラーの設定が空白になります。
- Google Chrome をインストールすると、お客様専用サイトではデフォルトブラウザの値が空白で表示される場合があります。
- ご契約対象機器において、IT あんしんサービスパックⅢで利用する「Optimal Biz」と旧商品である IT あんしんサービスパックなどでの「Optimal Biz」を共存させることは出来ません。なお、他の Optimal Biz と類似した機能をもったエージェントソフトウェアやオペティム社製のソフトウェアがインストールされた環境に関して動作保証はいたしません。
- モバイルあんしんマネジメントサービスⅡを同時にご契約いただいたお客様は、エージェントアプリケーションをインストールした機器に、どのサービスを適用するかをお客様専用サイトにてご指定いただく必要があります。
インストール作業の代行（有料）においても同様の作業をお客様にて行って頂く必要があります。
- エージェントをアンインストールする際にパスワードが必要になる場合がございます。
- サービス解約時、ご解約前にご利用の端末からエージェントをアンインストールするか、お客様専用サイトよりパスワードをお控えされることを強く推奨いたします。アンインストールに必要なユーザー ID およびパスワード、各種設定情報等はお客様にて管理していただきます。最悪の場合、対象機器を初期化する必要が発生します。
- お客様専用サイトの管理/機器ログの保存期間は直近 1 年間です。

5. IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック） サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	「障害発生箇所・原因の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」 「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行（*1）（*2）」「お客様専用サイトによる情報提供」「操作支援」および「セキュリティ管理機能の操作支援」
対象機器	PC（PC/AT 互換機）、有線ブロードバンドルーター（*3）（1台）、Hub
対象ソフトウェア	[OS]（*4）（*5） Microsoft Windows 10、Microsoft Windows 11（Home/Pro/Enterprise） [ブラウザ]（*6） Microsoft Edge [デスクトップアプリケーションおよび MS スタアアプリ]（*6） Microsoft Office Word、Microsoft Office Excel、Microsoft Office PowerPoint、Microsoft Office Access、Microsoft Office Outlook（*7）、DocuWorks、Adobe Reader、Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）Word / Excel / PowerPoint / Outlook / Access / OneNote / OneDrive for Business（*7） / Microsoft Teams（*7） [オンラインアプリケーション]（*7） Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）メール / 予定表 / 連絡先 / タスク / Word / Excel / PowerPoint / OneNote / OneDrive for Business / Microsoft Teams / SharePoint（Online 上に保存された Word、Excel、PowerPoint ファイルをブラウザで閲覧・編集） [ウイルス対策ソフトウェア]（*6） オフィスあんしんセキュリティサービス MA（*8）（*9）、ウイルスバスター クラウド、ウイルスバスター ビジネスセキュリティサービス（*9）、Norton AntiVirus、beat PC クライアントアンチウイルスサービス（*9） [複合機関連ツール]（*10） Device Setup（デバイス設定ツール）、インターネットサービス（*11）、ファクス宛先表ツール、Management Console（*12） [その他] 富士フイルムビジネスイノベーション製プリンタードライバー（*13）、富士フイルムビジネスイノベーション製スキャナードライバー、Optimal Biz エージェント

- *1：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う「機器」または「接続機器」の修理等に要する費用、修理依頼先事業者への送付に際し、梱包材の手配、送料等、送付および受領に要する費用はお客様の負担です。
- *2：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行の作業範囲は、障害切り分けを実施のうえ、障害の原因である「機器」または「接続機器」の修理依頼先事業者への送付作業、「機器」または「接続機器」の取り付けおよび取り外しを弊社が代行します。
（「接続機器」とは「機器」に接続されている器具類を意味します）
- *3：ローエンド向けのブロードバンドルーターを対象とします。VPN 対応機器や UTM 対応機器などのハイエンド向けネットワーク機器は、サポート対象外です。
- *4：日本語環境を対象とします。
- *5：Windows 10、Windows 11 のサポート対象バージョンは Microsoft 社のサポート方針に準じます。
- *6：ソフトウェアのバージョンは、最新バージョンより 1 世代前までとしサポート対象のバージョンに準じます。ただし、Microsoft Edge および DocuWorks のサポートは、メーカーのサポート方針に準じます。
- *7：デスクトップアプリケーションおよび MS スタアアプリは Exchange Server、SharePoint Server 等のオンプレミスサーバーとの連携機能を除きます。また、オンラインアプリケーションは障害切り分けおよび環境再設定、管理コンソール操作、対象ソフトウェア外のアプリケーションとの連携は対象外とします。
- *8：MVISION Endpoint および MVISION Mobile Basic は対象外とします。
- *9：beat-box およびクラウド上のセキュリティ管理サーバーは除きます。
- *10：複合機本体は、本サービスの対象外です。対象ツールのバージョンは、最新バージョンより 1 世代前までとします。
- *11：IC カード設定に関する項目は対象外です。
- *12：Management Console などご購入したアプリケーションは、本サービスの対象外です。
- *13：プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。

6. IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック） 注意制限事項

- ご契約までに、本サービスの対象となるネットワーク機器（有線ブロードバンドルーター、無線 LAN 機器、NAS 等）の情報を、弊社所定のネットワーク管理台帳にご記入ください。
- ※ネットワーク機器の再インストール・環境再設定の際に、ネットワーク管理台帳をご提示いただけない場合は、対象機器の標準設定（工場出荷時設定）までの作業となります。
- ソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象ソフトウェアについて行います。
- 対象ソフトウェア以外のソフトウェアは、お客様にインストールしていただきます。
- 本サービスの対象ソフトウェアのバージョンは、各メーカーの最新バージョンより 1 世代前までとし、サポート対象バージョンに準じます。上記バージョンに該当しない対象ソフトウェアをお使いのお客様は、速やかに最新バージョンにアップグレードされることをお奨めします。
- 本サービスの対象ネットワーク機器および Client PC は有線 LAN 接続を前提としています。無線 LAN 接続環境の場合は、オプションメニューの「IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN」の契約が必要となります。
- お客様専用サイトのパスワードは、お客様に管理していただきます。
- お客様専用サイトの利用可能時間は、24 時間 365 日。但し、メンテナンスおよびシステム障害対応などの時間は利用することが出来ません。
- お客様データの復旧、ウイルス感染時のウイルス駆除はサポート内容に含まれません。
- ウイルスに感染した対象機器の初期化およびソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象外となります。
- メーカーサポートを受けられない自作 PC やショップブランド PC は、サポート対象になりません。
- 契約書に記載されたサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス提供者の技術者（CE）を派遣した作業は行いません。
- リモートデスクトップで接続した際のサポート対象は、リモートデスクトップ接続された Optimal Biz エージェントがインストールされている PC の操作支援、障害切り分け（お客様立会可能な場合のみ）がサポート対象です。なお、Optimal Biz エージェントがインストールされていない PC でリモートデスクトップ接続する PC についての操作支援、障害切り分けはサポート対象外です。
- 操作支援の対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載された範囲とします。ソフトウェアの活用に関するコンサルティングおよびマクロ等のプログラム作成支援は、サポート内容に含まれません。
- 共有ストレージ中（クラウド含）のユーザーデータに影響を及ぼす操作については、データ消失の恐れがあると窓口が判断した場合、対応をお断りします。
- MS アカウントに関するお問い合わせおよび、それを利用するアプリケーションについては対応をお断りする場合があります。
- Windows OS に含まれるアプリ（メモ帳など）は、弊社所定のものがサポート対象となります。
- スタート画面上では、一部のリモートサポート機能（赤ペン、指差し機能等の間接サポート機能）を使用した障害切り分けが提供できない場合があります。
- スタート画面上では、「リモート操作の確認」および「リモートサポート終了ダイアログ」が表示されません。弊社からのリモート接続を許可頂く場合、およびお客様から接続を終了させる場合は、Windows 8.1 / 10 のスタート画面からデスクトップ画面に切り替えて操作頂く必要があります。
- スタート画面から起動する「メール」アプリが標準のメールソフトに設定されている場合、お客様専用サイトではデフォルトメーカーの設定が空白になります。
- Google Chrome をインストールすると、お客様専用サイトではデフォルトブラウザの値が空白で表示される場合があります。
- 複合機関連ツールは、障害切り分け、CE 訪問、ソフトウェア再インストール・環境再設定の対象外です。
- 複合機関連ツールの操作支援は、複合機の機械管理者が対象となります。（ファクス宛先表ツールを除く）
- 複合機関連ツールの操作支援の対象となる複合機は、富士フィルムビジネスイノベーション製複合機で、プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。
- ご契約対象機器において、IT あんしんサービスパックⅢで利用する「Optimal Biz」と旧商品である IT あんしんサービスパックなどでの「Optimal Biz」を共存させることは出来ません。なお、他のサービスでのエージェントソフトウェアや Optimal Biz エージェントがインストールされた環境に関して動作保証はいたしません。
- モバイルあんしんマネジメントサービスⅡを同時にご契約いただいたお客様は、エージェントアプリケーションをインストールした機器に、どのサービスを適用するかをお客様専用サイトにてご指定いただく必要があります。インストール作業の代行（有料）においても同様の作業をお客様にて行って頂く必要があります。

- エージェントをアンインストールする際にパスワードが必要になる場合がございます。
- サービス解約時、ご解約前にご利用の端末からエージェントをアンインストールするか、お客様専用サイトよりパスワードをお控えされることを強く推奨いたします。アンインストールに必要なユーザーID およびパスワード、各種設定情報等はお客様にて管理していただきます。最悪の場合、対象機器を初期化する必要が発生します。
- お客様専用サイトの管理/機器ログの保存期間は直近 1 年間です。

7. IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）優待版 サービス仕様

- サービス仕様については、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）と同様です。

8. IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）優待版 注意制限事項

- 以下のサービスのいずれかと、同時契約または契約済みの場合に限り、利用が可能なサービスです。
 - ・beat/entry サービス plus
 - ・オフィスあんしんセキュリティーサービス MA
- 上記条件が満たされなくなり、継続して IT あんしんサービスパックⅢのみのご利用を希望される場合は「IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）」に契約変更をする必要があります。

9. IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN（エントリー/ベーシック/優待版） サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容	IT あんしんサービスパックⅢ(エントリー/ベーシック/ベーシック優待版)の障害切り分けの対象機器に無線 LAN 機器を追加するオプションサービスです。 本サービスは、富士フイルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、リモート、オンサイトで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。
対象機器	[無線 LAN 親機] (*1) 無線 LAN 親機（ルーター機能付含む）、アクセスポイント、中継機 [無線 LAN 子機] (*2) PC 内蔵無線アダプタ、USB タイプ、カードタイプ、イーサネットコンバーター

*1：無線 LAN 親機は、機器メーカー各社のローエンドモデルとします。（モバイルルーターを除く）

無線 LAN 親機のファイル共有機能および本体に接続された USB 機器は障害切り分けの対象外とします。

IT あんしんサービスパックⅢの契約対象 PC および FFBI の機器が接続されていない無線 LAN 機器は障害切り分けの対象外とします。

*2：IT あんしんサービスパックⅢの契約対象 PC および FFBI の機器が接続されていない無線 LAN 機器は障害切り分けの対象外とします。

10. IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN（エントリー/ベーシック/優待版） 注意制限事項

- 本サービス契約時に、お客様ネットワーク環境に未解決の障害（動作不安定等）がないこととします。
- 本サービス契約時に合意された場所に、サービス対象機器が設置されていることとします。
- 本サービス契約時に、お客様からネットワーク管理台帳を提示頂く必要があります。
- 本サービスの対象とする無線 LAN 機器は、機器メーカー各社のローエンドモデルとします。
ハイエンドモデルおよびユーザー認証環境（Radius 認証等）は、サポート対象になりません。
- ビル間通信等、屋外アンテナを介した無線 LAN 環境/機器は、サポート対象になりません。
- モバイルルーター（WiMAX、EMOBILE 対応機器など）は、サポート対象になりません。
- 次の項目は本サービスの提供範囲外となります。
 - お客様ネットワーク機器の設定変更または機器追加に起因する障害への対応
 - ネットワーク機器メーカーが定める製品使用方法または設置使用環境以外の場所での使用に起因する障害への対応
 - 無線 LAN 機器（親機/子機）の機能互換性、相性等に起因する性能低下および障害への対応

11. IT あんしんサービスパックⅢ NAS システム サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容	IT あんしんサービスパックⅢの障害切り分けの対象機器に SMB 向けの NAS (Network Attached Storage) および周辺機器を追加するサービス。 本サービスは、富士フイルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、リモート、オンサイトで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。
対象機器	SMB 向けアプライアンス型 NAS (*1) 1 台 NAS 本体に接続された 外付 HDD (*2) 1 台まで、UPS (無停電電源装置) (*2) 1 台まで

*1 : バッファロー、アイ・オー・データ機器などの SMB 向け NAS (Network Attached Storage)。(Windows® Storage Server 搭載モデルを除く)

*2 : NAS 機器メーカーが動作保証する製品とします。

12. IT あんしんサービスパックⅢ NAS システム 注意制限事項

- 本サービスは、NAS の設定方法や使い方を支援するサービスではありません。
- バックアップやレプリケーションなどの用途を含め、NAS 本体を複数台設置する場合は、NAS 本体の台数分の契約が必要です。
- お客様データのバックアップおよびリストア作業は、本サービスに含まれません。
- お客様データの復旧、ウイルス感染時のウイルス駆除、ファームウェアやソフトウェアのアップデート作業は、本サービスに含まれません。
- 本サービスでは、NAS のファイルサーバー機能 (Windows ファイル共有機能) を対象に障害切り分けを行います。各機器メーカーが提供するソフトウェアおよびオプション機能は障害切り分けの対象外です。
例) バッファロー社製 NAS の FTP サーバー機能、Web サーバー機能、MySQL 機能、TeraSearch 機能など
- iSCSI を利用した構成は対象外です。

13. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（エントリー/ベーシック） サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容	IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）および IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）の各サービス提供範囲に対し、サービスの受付時間帯を 17 時 30 分から 21 時まで拡大するサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）または IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）の契約対象 PC およびオプションサービス

14. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（エントリー/ベーシック） 注意制限事項

- 本サービスは、IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）をご契約いただいている PC 全てに適用して頂く必要があります。
- 本サービスは、IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）の契約対象 PC およびオプションサービスの受付業務を含みます。
- 障害発生時には、電話およびリモート接続による障害発生箇所・原因の特定支援を行います。CE 訪問が必要な場合には翌営業日以降定時帯の対応になります。

15. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（優待版） サービス仕様

- サービス仕様については、IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス(エントリー/ベーシック)と同様です。

16. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（優待版） 注意制限事項

- IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版が契約されている必要があります。
- 上記条件が満たされなくなり、継続して時間外受付のご利用を希望される場合は「IT あんしんサービスパックⅢ時間外受付サービス（エントリー/ベーシック）」に契約変更をする必要があります。

17. IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳簡易作成サービスⅢ サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	お客様に代わってネットワーク機器の設定情報を確認し、ネットワーク管理台帳を作成するサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ (エントリー)、IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)、IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版、IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)、IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN の対象ネットワーク機器 (有線/無線ブロードバンドルーター、無線 LAN アクセスポイント等の設定情報を保持する機器) および IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の対象ネットワーク機器

18. IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳簡易作成サービスⅢ 注意制限事項

- 対象ネットワーク機器の設定情報のバックアップ作業は、お客様に実施していただきます。
- 弊社が作成を代行した管理台帳は、お客様の責任で管理していただきます。
無線接続の暗号化キー等の重要情報を含むため、弊社 SR/CE がお預かりすることはできません。

19. IT あんしんサービスパックⅢ エージェントインストールⅢ（エントリー/ベーシック/優待版）
サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	リモートサービスおよび PC 診断に必要なリモートエージェントソフトウェアを PC にインストールするサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）、IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）優待版の契約対象 PC

20. IT あんしんサービスパックⅢ エージェントインストールⅢ（エントリー/ベーシック/優待版）
注意制限事項

- お客様からのご依頼により本サービスを実施する場合、富士フイルムビジネスイノベーションから発行される「企業コード」および「認証コード」を事前にご準備頂く必要があります。
- モバイルあんしんマネジメントサービスⅡを同時に利用する場合、本サービスのインストール作業の際に、お客様においてパッケージ(利用サービス)の割り当て作業を実施する必要があります。

【付録 2】

IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）のサービス仕様

※ IT あんしんサービスパックⅢ（エントリー）および IT あんしんサービスパックⅢ（ベーシック）のサービス仕様は【付録 1】を参照してください。

1. IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス） サービスメニュー 一覧

	サービスメニュー名	サービス概要
1	IT あんしんサービスパックⅢ (アドバンス) 基本サービス	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の主契約事業所（※1）においてご契約いただく基本サービスメニューです。 複数の事業所・拠点の契約管理、お客様専用サイトの提供などのシステム管理ご担当者向けの情報を提供するサービス。
2	IT あんしんサービスパックⅢ (アドバンス) 台数追加 (基本サービス用)	主契約事業所の PC やネットワーク機器を対象に、トラブルやソフトウェアの操作などのサポートを提供するサービスメニューです。 対象事業所のクライアント PC（1～1000 台）、有線ブロードバンドルーター 1 台、HUB および無線 LAN 機器を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供すると共に、対象 OS およびアプリケーションの「操作支援」を行うサービス。
3	IT あんしんサービスパックⅢ (アドバンス) 台数追加(拠点用)	主契約事業所以外の事業所・拠点の PC やネットワーク機器を対象に、トラブルやソフトウェアの操作などのサポートを提供するサービスメニューです。 対象事業所のクライアント PC（1～1000 台）、有線ブロードバンドルーター 1 台、HUB および無線 LAN 機器を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供すると共に、対象 OS およびアプリケーションの「操作支援」を行うサービス。
4	IT あんしんサービスパックⅢ NAS システム	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の障害切り分けの対象機器に SMB 向けの NAS (Network Attached Storage) および周辺機器を追加するサービス。
5	IT あんしんサービスパックⅢ 時間外 受付サービス (アドバンス)	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)のオプション。 サービスの受付時間帯を 17 時 30 分から 21 時まで拡大するサービス。
6	IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳 簡易作成サ ービスⅢ	中小規模ネットワークを対象に、お客様に代わってネットワーク機器の設定情報を調査し、管理台帳を作成するサービス。
7	IT あんしんサービスパックⅢ エー ジェントインストールⅢ (アドバンス)	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)のサービス提供に必要なリモートエージェントソフトウェアを、1 台の PC に 1 本インストールするサービス。

※1 主契約事業所： 本社や情報システム部門など、本サービスの契約窓口となる事業所を指します。

2. ご契約対象 PC/ネットワークの動作要件

リモートサポートを確実にご提供するため、下記要件を満たす PC とネットワーク環境をご用意ください。

項目	サービス仕様
ハードウェア	PC (PC/AT 互換機) (*1)
CPU	1GHz 以上 (推奨 2GHz 以上)
OS (*2)	Microsoft Windows 10/ 11 (日本環境) (Home/Pro/Enterprise)
メモリー	Microsoft Windows 10 (推奨 2GB 以上 (32ビット/64ビット版)) Microsoft Windows 11 (推奨 4GB 以上)
HDD 空き容量	1GB 以上 (推奨 20GB 以上)
ネットワーク要件 (*3)	HTTP/HTTPS を利用してインターネット接続ができること 通信帯域は 1Mbps 以上が必要

*1：自作 PC およびショップブランド PC は対象外となります。

*2：exe ファイルの実行およびインストールができる必要があります。

*3：プロキシサーバーで認証を必要とする場合、基本認証方式でご利用して頂く必要があります。また、SSL トンネリング後の全二重通信を許可している必要があります。

3. IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス） サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	「障害発生箇所・原因の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行（*1）（*2）」「操作支援」「お客様専用サイトによる情報提供」
対象機器	PC（PC/AT 互換機）、有線ブロードバンドルーター（*3）（1台）、Hub、無線 LAN 機器
対象ソフトウェア	<p>[OS]（*4）（*5） Microsoft Windows 10、Microsoft Windows 11（Home/Pro/Enterprise）</p> <p>[ブラウザ]（*6） Microsoft Edge</p> <p>[デスクトップアプリケーションおよび MS ストアアプリ]（*6） Microsoft Office Word、Microsoft Office Excel、Microsoft Office PowerPoint、Microsoft Office Access、Microsoft Office Outlook（*7）、DocuWorks、Adobe Reader、Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）Word / Excel / PowerPoint / Outlook / Access / OneNote / OneDrive for Business（*7） / Microsoft Teams（*7）</p> <p>[オンラインアプリケーション]（*7） Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365（Microsoft Office 365）メール / 予定表 / 連絡先 / タスク / Word / Excel / PowerPoint / OneNote / OneDrive for Business / Microsoft Teams / SharePoint（Online 上に保存された Word、Excel、PowerPoint ファイルをブラウザで閲覧・編集）</p> <p>[ウイルス対策ソフトウェア]（*6） オフィスあんしんセキュリティサービス MA（*8）（*9）、ウイルスバスター クラウド、ウイルスバスター ビジネスセキュリティサービス（*9）、Norton AntiVirus、beat PC クライアントアンチウイルスサービス（*9）</p> <p>[複合機関連ツール]（*10） Device Setup（デバイス設定ツール）、インターネットサービス（*11）、ファクス宛先表ツール、Direct Management Console（*12）</p> <p>[そのほか] 富士フイルムビジネスイノベーション製プリンタードライバー（*13）、富士フイルムビジネスイノベーション製スキャナードライバー、Optimal Biz エージェント</p>

- *1：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う「機器」または「接続機器」の修理等に要する費用、修理依頼先事業者への送付に際し、梱包材の手配、送料等、送付および受領に要する費用はお客様の負担です。
- *2：他社訪問要請代行/送付修理手続き代行の作業範囲は、障害切り分けを実施のうえ、障害の原因である「機器」または「接続機器」の修理依頼先事業者への送付作業、「機器」または「接続機器」の取り付けおよび取り外しを弊社が代行します。（「接続機器」とは「機器」に接続されている器具類を意味します）
- *3：ローエンド向けのブロードバンドルーターを対象とします。VPN 対応機器や UTM 対応機器などのハイエンド向けネットワーク機器は、サポート対象外です。
- *4：日本語環境を対象とします。
- *5：Windows 10、Windows 11 のサポート対象バージョンは Microsoft 社のサポート方針に準じます。
- *6：ソフトウェアのバージョンは、最新バージョンより 1 世代前までとしサポート対象のバージョンに準じます。ただし、Microsoft Edge および DocuWorks のサポートは、メーカーのサポート方針に準じます。
- *7：デスクトップアプリケーションおよび MS ストアアプリは Exchange Server、SharePoint Server 等のオンプレミスサーバーとの連携機能を除きます。また、オンラインアプリケーションは障害切り分けおよび環境再設定、管理コンソール操作、対象ソフトウェア外のアプリケーションとの連携は対象外とします。
- *8：MVISION Endpoint および MVISION Mobile Basic は対象外とします。
- *9：beat-box およびクラウド上のセキュリティ管理サーバーは除きます。

- *10：複合機本体は、本サービスの対象外です。対象ツールのバージョンは、最新バージョンより1世代前までとします。
- *11：ICカード設定に関する項目は対象外です。
- *12：Management Consoleなどで購入したアプリケーションは、本サービスの対象外です。
- *13：プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。

4. IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス） 注意制限事項

- ご契約にあたり、本サービスの対象となるネットワーク機器（有線ブロードバンドルーター、無線 LAN 機器、NAS 等）の情報を、弊社所定のネットワーク管理台帳にご記入ください。
※ネットワーク機器の再インストール・環境再設定の際に、ネットワーク管理台帳をご提示いただけない場合は、対象機器の標準設定（工場出荷時設定）までの作業となります。
- ソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象ソフトウェアについて行います。
対象ソフトウェア以外のソフトウェアは、お客様にインストールしていただきます。
- 本サービスの対象ソフトウェアのバージョンは、各メーカーの最新バージョンより 1 世代前までとし、サポート対象バージョンに準じます。上記バージョンに該当しない対象ソフトウェアをお使いのお客様は、速やかに最新バージョンにアップグレードされることをお奨めします。
- お客様専用サイトのパスワードは、お客様に管理していただきます。
- お客様専用サイトの利用可能時間は、24 時間 365 日。但し、メンテナンスおよびシステム障害対応などの時間は利用することが出来ません。
- お客様データの復旧、ウイルス感染時のウイルス駆除はサポート内容に含まれません。
- ウイルスに感染した対象機器の初期化およびソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象外となります。
- メーカーサポートを受けられない自作 PC やショップブランド PC は、サポート対象になりません。
- 対象製品のメーカー/ベンダーが推奨しない、または動作保証しない製品構成が含まれる場合、もしくは対象製品に対し、メーカー/ベンダーのサポートを受けられない場合は、サービス提供条件およびサービス仕様を満たせないことがあります。
- 契約書に記載されたサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス提供者の技術者（CE）を派遣した作業は行いません。
- リモートデスクトップで接続した際のサポート対象は、リモートデスクトップ接続された Optimal Biz エージェントがインストールされている PC の操作支援、障害切り分け（お客様立会可能な場合のみ）がサポート対象です。なお、Optimal Biz エージェントがインストールされていない PC でリモートデスクトップ接続する PC についての操作支援、障害切り分けはサポート対象外です。
- 操作支援の対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載された範囲とします。ソフトウェアの活用に関するコンサルティングおよびマクロ等のプログラム作成支援は、サポート内容に含まれません。
- 共有ストレージ中（クラウド含）のユーザーデータに影響を及ぼす操作については、データ消失の恐れがあると窓口が判断した場合、対応をお断りします。
- MS アカウントに関するお問い合わせおよび、それを利用するアプリケーションについては対応をお断りする場合があります。
- Windows OS に含まれるアプリ（メモ帳など）は、弊社所定のものがサポート対象となります。
- スタート画面上では、一部のリモートサポート機能（赤ペン、指差し機能等の間接サポート機能）を使用した障害切り分けが提供できない場合があります。
- スタート画面上では、「リモート操作の確認」および「リモートサポート終了ダイアログ」が表示されません。弊社からのリモート接続を許可頂く場合、およびお客様から接続を終了させる場合は、Windows 8.1 / 10 のスタート画面からデスクトップ画面に切り替えて操作頂く必要があります。
- スタート画面から起動する「メール」アプリが標準のメールソフトに設定されている場合、お客様専用サイトではデフォルトメーカーの設定が空白になります。
- Google Chrome をインストールすると、お客様専用サイトではデフォルトブラウザの値が空白で表示される場合があります。
- 複合機関連ツールは、障害切り分け、CE 訪問、ソフトウェア再インストール・環境再設定の対象外です。
- 複合機関連ツールの操作支援は、複合機の機械管理者が対象になります。（ファクス宛先表ツールを除く）
- 複合機関連ツールの操作支援の対象となる複合機は、富士フィルムビジネスイノベーション製複合機で、プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。
- ご契約対象機器において、IT あんしんサービスパックⅢで利用する「Optimal Biz」と旧商品である IT あんしんサービスパックなどでの「Optimal Biz」を共存させることは出来ません。なお、他の Optimal Biz と類似した機能をもったエージェントソフトウェアやオプティム社製のソフトウェアがインストールされた環境に関して動作保証はいたしません。
- モバイルあんしんマネジメントサービスⅡを同時にご契約いただいたお客様は、エージェントアプリケーションをインストールした機器に、どのサービスを適用するかをお客様専用サイトにてご指定いただく必要があります。インストール作業の代行（有料）において

も同様の作業をお客様にて行って頂く必要があります。

- エージェントをアンインストールする際にパスワードが必要になる場合がございます。
- サービス解約時、ご解約前にご利用の端末からエージェントをアンインストールするか、お客様専用サイトよりパスワードをお控えされることを強く推奨いたします。アンインストールに必要なユーザーID およびパスワード、各種設定情報等はお客様にて管理していただきます。最悪の場合、対象機器を初期化する必要が発生します。
- お客様専用サイトの管理/機器ログの保存期間は直近 1 年間です。

5. IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス） 無線 LAN 機器についての補足

■ IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）に含まれる無線 LAN 機器のサービス仕様は、以下の通りです。

項目	内容
提供内容	「IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)」の障害切り分けの対象機器に無線 LAN 機器を追加するサービス。 本サービスは、富士フイルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、リモート、オンサイトで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援します。
対象機器	[無線 LAN 親機] (*1) 無線 LAN 親機（ルーター機能付含む）、アクセスポイント、中継機 [無線 LAN 子機] (*2) PC 内蔵無線アダプタ、USB タイプ、カードタイプ、イーサネットコンバーター

*1：無線 LAN 親機は、機器メーカー各社のローエンドモデルとします。（モバイル・ルーターを除く）

無線 LAN 親機のファイル共有機能および本体に接続された USB 機器は障害切り分けの対象外とします。

IT あんしんサービスパックⅢの契約対象 PC および FFBI の機器が接続されていない無線 LAN 機器は障害切り分けの対象外とします。

*2：IT あんしんサービスパックⅢの契約対象 PC および FFBI の機器が接続されていない無線 LAN 機器は障害切り分けの対象外とします。

■ IT あんしんサービスパックⅢ（アドバンス）に含まれる無線 LAN 機器の注意制限事項は、以下の通りです。

- 本サービス契約時に、お客様ネットワーク環境に未解決の障害（動作不安定等）がないこととします。
- 本サービス契約時に合意された場所に、サービス対象機器が設置されていることとします。
- 本サービス契約時に、お客様からネットワーク管理台帳を提示頂く必要があります。
- 本サービスの対象とする無線 LAN 機器は、機器メーカー各社のローエンドモデルとします。
ハイエンドモデルおよびユーザー認証環境（Radius 認証等）は、サポート対象になりません。
- ビル間通信等、屋外アンテナを介した無線 LAN 環境/機器は、サポート対象になりません。
- モバイルルーター（WiMAX、EMOBILE 対応機器など）は、サポート対象になりません。
- 次の項目は本サービスの提供範囲外となります。
 - お客様ネットワーク機器の設定変更または機器追加に起因する障害への対応
 - ネットワーク機器メーカーが定める製品使用方法または設置使用環境以外の場所での使用に起因する障害への対応
 - 無線 LAN 機器（親機/子機）の機能互換性、相性等に起因する性能低下および障害への対応

6. IT あんしんサービスパックⅢ NAS システム サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容	IT あんしんサービスパックⅢの障害切り分けの対象機器に SMB 向けの NAS (Network Attached Storage) および周辺機器を追加するサービス。 本サービスは、富士フイルムビジネスインベーションがお客様に代わって、電話、リモート、オンサイトで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。
対象機器	SMB 向けアプライアンス型 NAS (*1) 1 台 NAS 本体に接続された 外付 HDD (*2) 1 台まで、UPS (無停電電源装置) (*2) 1 台まで

*1 : バッファロー、アイ・オー・データ機器などの SMB 向け NAS (Network Attached Storage)。(Windows® Storage Server 搭載モデルを除く)

*2 : NAS 機器メーカーが動作保証する製品とします。

7. IT あんしんサービスパックⅢ NAS システム 注意制限事項

- 本サービスは、NAS の設定方法や使い方を支援するサービスではありません。
- バックアップやレプリケーションなどの用途を含め、NAS 本体を複数台設置する場合は、NAS 本体の台数分の契約が必要です。
- お客様データのバックアップおよびリストア作業は、本サービスに含まれません。
- お客様データの復旧、ウイルス感染時のウイルス駆除、ファームウェアやソフトウェアのアップデート作業は、本サービスに含まれません。
- 本サービスでは、NAS のファイルサーバー機能 (Windows ファイル共有機能) を対象に障害切り分けを行います。各機器メーカーが提供するソフトウェアおよびオプション機能は障害切り分けの対象外です。
例) バッファロー社製 NAS の FTP サーバー機能、Web サーバー機能、MySQL 機能、TeraSearch 機能など
- iSCSI を利用した構成は対象外です。

8. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（アドバンス） サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)のサービス提供範囲に対し、サービスの受付時間帯を 17 時 30 分から 21 時まで拡大するサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の契約対象 PC およびオプションサービス

9. IT あんしんサービスパックⅢ 時間外受付サービス（アドバンス） 注意制限事項

- 本サービスは、IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)をご契約いただいている事業所・拠点ごとに適用し、契約対象 PC 台数分全てに適用して頂く必要があります。
- 本サービスは、IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の 契約対象 PC およびオプションサービス契約対象の NAS システムの受付業務を含みます。
- 障害発生時には、電話、診断ツールおよびリモート接続による障害発生個所・原因の特定支援を行いますが、CE 訪問が必要な場合には翌営業日以降の対応になります。

10. IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳簡易作成サービスⅢ サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	お客様に代わってネットワーク機器の設定情報を確認し、ネットワーク管理台帳を作成するサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ (エントリー)、IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)、IT あんしんサービスパックⅢ(ベーシック)優待版、IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)、IT あんしんサービスパックⅢ 無線 LAN の対象ネットワーク機器 (有線/無線ブロードバンドルーター、無線 LAN アクセスポイント等の設定情報を保持する機器) および IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の対象ネットワーク機器

11. IT あんしんサービスパックⅢ ネットワーク管理台帳簡易作成サービスⅢ 注意制限事項

- 対象ネットワーク機器の設定情報のバックアップ作業は、お客様に実施していただきます。
- 弊社が作成を代行した管理台帳は、お客様の責任で管理していただきます。
無線接続の暗号化キー等の重要情報を含むため、弊社 SR/CE がお預かりすることはできません。

12. IT あんしんサービスパックⅢ エージェントインストールⅢ（アドバンス） サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	リモートサービスおよび PC 診断に必要なリモートエージェントソフトウェアを PC にインストールするサービス
対象機器	IT あんしんサービスパックⅢ(アドバンス)の契約対象 PC

13. IT あんしんサービスパックⅢ エージェントインストールⅢ（アドバンス） 注意制限事項

- お客様からのご依頼により本サービスを実施する場合、富士フイルムビジネスイノベーションから発行される「企業コード」および「認証コード」を事前にご準備頂く必要があります。
- モバイルあんしんマネジメントサービスⅡを同時に利用する場合、本サービスのインストール作業の際に、お客様においてパッケージ(利用サービス)の割り当て作業を実施する必要があります。

以上