

IT Expert Service
サービス提供条件およびサービス仕様
第 1.7 版

FUJIFILM

富士フイルム ビジネス イノベーション株式会社

更新履歴

版番号	更新日	更新内容
1.0	2022年4月18日	初版リリース
1.1	2022年5月18日	サポート対象ブラウザ記載 vCIO サービス仕様加筆修正
1.2	2022年7月8日	vITM サービス仕様加筆修正
1.3	2022年8月19日	販売終了商品明記 Windows 更新プログラム名称修正 NOC 注意制限事項加筆修正
1.4	2022年10月1日	サポート対象商品追加
1.5	2023年1月31日	サポート対象商品修正
1.6	2023年4月1日	取り次ぎ対応商品修正
1.7	2023年9月8日	サービス提供条件更新 vITM サービス仕様加筆修正 サポート対象商品修正

目次

1. サービス提供条件.....	1
2. IT Expert Service メニュー一覧	3
3. サービス仕様 Virtual IT Manager.....	5
4. サービス仕様 NOC : 死活監視・セキュリティー適用状況監視.....	6
5. サービス仕様 Service Desk : 問い合わせ対応	8
6. サービス仕様 Service Desk : 設定変更作業 (オプション)	12
7. サービス仕様 Virtual CIO (オプション)	16
8. IT Expert Service 優先レベル	17

- FUJIFILM、および FUJIFILM ロゴは、富士フイルム株式会社の登録商標または商標です。
- DocuWorks、Working Folder、beat は、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社の登録商標または商標です。
- Microsoft、Windows、Word、Excel、PowerPoint、Outlook、Microsoft 365、SharePoint、OneDrive、Microsoft Teams、Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Adobe、Adobe ロゴ、Adobe PDF は、米国ならびに他の国における Adobe の登録商標または商標です。
- その他の社名または商品名等は、それぞれ各社の商標、または登録商標です。

1. サービス提供条件

本サービスの主な提供条件は以下のとおりです。

その他条件・注意事項などは、サービス利用規約に記載します。

1	サービス提供者は、日本に所在または居住するお客様に対して本サービスを提供するものとし、日本以外に所在または居住するお客様に対して本サービスの提供責任を負いません。
2	ご契約対象の PC、サーバー、ネットワーク機器およびネットワーク環境が、本サービスの要件を満たしていることを契約前にご確認いただきます。弊社担当者が、お客様に代わり確認させていただく場合があります。
3	サービス提供対象のすべての PC、サーバーに、本サービス用のソフトウェアをサービス開始までにインストールしていただきます。 なお、お客様からのご依頼により、監視エージェントインストールの代行（有償）が可能です。
4	サービス提供対象のすべての PC、サーバーに、本サービス用の管理者ユーザーをサービス開始までに作成していただきます。 なお、お客様からのご依頼により、ユーザー作成の代行（有償）が可能です。
5	サービスのご提供にあたり、インターネットを介してお客様の PC にリモート接続し、遠隔操作をさせていただく場合があります。リモート接続によるサービス提供は監視エージェントがインストールされている機器に限ります。
6	お客様は、サービス開始前の運用準備期間中に、サービス提供者が用意した構成管理表の作成を行い、サービス提供者が要請した場合、追加情報を開示するものとします。
7	サービス提供者が技術者を派遣する場合、お客様は当該技術者が安全に必要な作業が提供できる状態を維持するものとします。
8	お客様が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、サービス構築等におけるサービス提供者の技術者を派遣した作業は行わないものとします。
9	お客様は、機器を使用してお客様が作成したコンピューター・プログラムおよびデータ保護のため、適切な防御措置をお客様の費用と責任において常時実施するものとします。
10	次のいずれかの事由に該当する場合、サービス提供者は本サービスの提供義務を免れるものとします。 <ul style="list-style-type: none">・ お客様が項番 3 および 4 に違反し、サービス用ソフトウェアを機器にインストールしていないときもしくは、本サービス用のユーザーを作成していないとき・ ユーザーがサービス提供者のリモート接続を許可しないとき・ 対象機器またはサービス用ソフトウェア所定の取扱説明書等に記載された操作方法以外の使用または対象機器所定の設置使用環境以外での使用に起因する場合・ 誤操作、落下、電磁的影響、強い衝撃その他取扱い上の不注意に起因する場合・ 対象機器以外の機械装置または対象ソフトウェア以外のコンピューター・プログラム（コンピューター・プログラムの稼動に障害を与えるコンピューター・ウイルス等を含む）に起因する場合・ 本サービス契約時からネットワーク環境などが変更されたことに起因する場合・ 火災、風水害、地震等の天災地変およびその他不可抗力に起因する場合・ 高所作業、重量物の移動をとまなう作業その他の危険作業・ 機械装置のオーバーホールならびにコンピューター・プログラムおよびデータのバックアップ作業
11	監視エージェントを介して、監視対象機器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、リモート監視サイトに送信します。

12	お客様は、本サービスの品質向上、仕様改善または必要に応じたお客様へのご提案のために、お客様が本サービスを利用したログまたは利用履歴を、サービス提供者が収集することに同意するものとします。
13	お客様データのバックアップはお客様の責任で実施していただきます。作業に起因するコンピューター・プログラムまたはデータ等の滅失、毀損その他損害についての責任は負いません。
14	本サービスは、構成管理表に記載されたユーザー・製品を対象とします。
15	本サービスは、対象製品の障害が是正されることを保証するものではありません。
16	本サービスに関する打ち合わせは、Microsoft Teams を利用したリモート会議形式とします。
17	<p>本サービスの提供にあたり、お客様は、サービス提供者が使用する以下システムの利用許諾への同意が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リモート監視システム： <ul style="list-style-type: none"> – N-able 社 N-sight RMM 利用許諾 https://www.n-able.com/legal/end-user-license-agreement – Kaseya 社 利用許諾 ・問い合わせ管理システム： <ul style="list-style-type: none"> – ConnectWise 社 ConnectWise Manage 利用許諾 https://www.connectwise.com/company/terms – Kaseya 社 利用許諾

2. IT Expert Service メニュー一覧

IT Expert Service 基本プラン 50	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 50 ライセンスが含まれます。
IT Expert Service 基本プラン 100	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 100 ライセンスが含まれます。
IT Expert Service 基本プラン 150	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 150 ライセンスが含まれます。
IT Expert Service 基本プラン 200	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 200 ライセンスが含まれます。
IT Expert Service 基本プラン 250	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 250 ライセンスが含まれます。
IT Expert Service 基本プラン 300	「基本プラン」は、IT Expert Service をご利用される場合に必ずお申し込みが必要なプランです。 この商品には 300 ライセンスが含まれます。
設定変更サービス 50	IT Expert Service 基本プラン 50 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 50 以外の基本プランでは契約はできません。
設定変更サービス 100	IT Expert Service 基本プラン 100 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 100 以外の基本プランでは契約はできません。
設定変更サービス 150	IT Expert Service 基本プラン 150 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 150 以外の基本プランでは契約はできません。
設定変更サービス 200	IT Expert Service 基本プラン 200 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 200 以外の基本プランでは契約はできません。
設定変更サービス 250	IT Expert Service 基本プラン 250 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 250 以外の基本プランでは契約はできません。
設定変更サービス 300	IT Expert Service 基本プラン 300 のオプションです。 お客様の依頼に基づき、OS や M365 などの各種設定変更やユーザー追加・変更・削除などをリモートにて実施します。 基本プラン 300 以外の基本プランでは契約はできません。
セキュリティー啓発レポート (月次)	セキュリティー啓発レポートを月に 1 回送付するオプションです。 オプションの単独販売はできません。

セキュリティ啓発レポート（四半期）	セキュリティ啓発レポートを3か月（四半期）に1回送付するオプションです。 オプションの単独販売はできません。
インシデントサポート	インシデント発生時、問題把握と暫定策にて事態収拾まで支援する、IT Expert Service 基本プラン 50 のオプションです。 オプションの単独販売はできません。
IT Expert Service 基本追加 5	IT Expert Service 基本プランに5ライセンス追加するオプションです。 オプションの単独販売はできません。
Virtual CIO オプション	IT 戦略立案を支援する Virtual CIO 機能を追加するオプションです。 オプションの単独販売はできません。
継続販売商品（IT Expert Service 基本パッケージをご契約のお客様に限り販売可能です。）	
IT Expert Service 追加パッケージ（50L）	IT Expert Service 基本パッケージに50ライセンス追加するオプションです。
IT Expert Service 追加パッケージ（5L）	IT Expert Service 基本パッケージに5ライセンス追加するオプションです。
販売終了商品	
IT Expert Service 基本パッケージ	本書記載の、「Virtual IT Manager」「NOC」「サービスデスク：問い合わせ対応」「サービスデスク：設定変更作業」「Virtual CIO」を行います。 サービス提供対象は50ユーザーです。

3. サービス仕様 Virtual IT Manager

サービス提供内容	<p>IT 資産管理</p> <p>サービス提供の準備とシステム構成の把握を行います。具体的には以下を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様による監視エージェントインストールの支援 ^{*1} ・ お客様による本サービス用ユーザー作成の支援 ^{*1} ・ 構成管理表の作成 ^{*2} ・ 監視環境のセットアップ <p>IT 運用管理支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 構成管理表の維持管理を行います。サービス用ソフトウェアで確認できる情報に関し、Virtual IT Manager（以下、vITM と称す）が更新します。 ^{*3} ・ リモート監視で異常検知した場合、対処/お客様に対応依頼/お客様へ対策提案を行います。 ^{*4} ・ 周知の必要な環境変化などが生じた場合、ユーザーメール発信を行います。 <p>セキュリティー啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用実績と Windows 更新プログラム・アンチウイルス定義ファイルの更新状況をセキュリティー啓発レポートとして作成・送付し、セキュリティー啓発を行います。 ^{*3} ・ 作成頻度は年次を基本とし、3ヶ月（四半期）/月次の追加選択が可能です。 <p>インシデント対応と恒久策提示 ^{*4}</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害発生時、Service Desk/NOC/保守ベンダーと連携して解決に向けた対応を行います。 ^{*5} ・ 優先レベル 1 に該当する障害発生時は、お客様管理者との窓口となります。 ^{*6} ・ 優先レベル 1 に該当する障害について報告書を提出します。 ^{*6} ・ 障害の根本原因解決支援、システム安定稼働の改善支援を行います。
サービス提供時間	土日、祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く平日 9:00-17:30
注意制限事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保守ベンダーと保守契約が締結されていることが前提です。 ^{*5} ・ 構成管理表やセキュリティー啓発レポートなどのドキュメントは弊社指定書式で作成します。 ・ 新システム導入や既存システム置き換えなどプロジェクト活動の管理・推進は対象外です。

¹ お客様ご自身での対応が難しい場合、弊社にて対応が可能です（有償）。

² お客様に記載いただく箇所があります。また、作成に必要な情報をご提供いただきます。

³ PC/サーバーのハードウェア以外の情報、ソフトウェア管理画面へのアクセス情報、ソフトウェア・ネットワーク機器の構成・パラメーターや保守期間など、サービスソフトウェアで確認できない内容は、お客様にご提示いただく場合があります。

⁴ 「IT Expert Service 基本プラン 50」をご契約の場合、「インシデントサポート」を追加いただく必要があります。

⁵ 保守契約がない機器・ソフトウェアが関連する場合、対応できないことがあります。

⁶ 優先レベルの定義は「8. IT Expert Service 優先レベル」に記載します。

4. サービス仕様 NOC : 死活監視・セキュリティ適用状況監視

<p>サービス提供内容</p>	<p>死活監視 監視対象の稼働/非稼働を継続的に監視します。異常検知した場合、vITM がお客様管理者に機器電源投入などの復旧対応を依頼します。 対象：サーバー/ネットワーク機器</p> <p>リソース監視 CPU 使用率/メモリー使用率/ディスク空き容量を監視します。リモート監視で異常検知した場合、対処/お客様に対応依頼/お客様へ対策提案を行います。 *7 対象：サーバー</p> <p>Windows サービス監視 Windows サービスの稼働状況を監視します。異常検知した場合、リモートからサービス再起動を試みます。 対象：サーバー</p> <p>Windows イベントログ監視 Windows イベントログを監視します。異常検知した場合、vITM がお客様管理者に対応依頼もしくは、対策を提案します。 *7 対象：サーバー</p> <p>バックアップジョブ正常終了監視 バックアップジョブが正常終了したことを監視します。異常検知した場合、vITM がお客様管理者に報告します。 *8 対象：サーバー</p> <p>Windows 更新プログラム適用状況監視 Windows 更新プログラムの適用状況を監視します。 対象：PC/サーバー</p> <p>アンチウイルス定義ファイル更新状況監視 アンチウイルスの定義ファイル更新状況を監視します。 対象：PC/サーバー</p>
<p>対象製品</p>	<p>[死活監視]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「サービスデスク：問い合わせ対応」の対象製品に記載のサーバー *9 ・ 監視エージェントがインストールされた PC/サーバーと同一セグメントに存在するネットワーク機器/NAS *10 <p>[リソース監視/Windows サービス監視/Windows イベントログ監視]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「サービスデスク：問い合わせ対応」対象製品に記載のサーバー *9 <p>[バックアップジョブ正常終了監視] *11</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Arcserve UDP v6 ・ Acronis Backup 12 ・ Microsoft Windows Backup

	<p>[Windows 更新プログラム適用状況監視]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「サービスデスク：問い合わせ対応」対象製品に記載の PC/サーバー ^{*9} <p>[アンチウイルス定義ファイル適用状況監視]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「サービスデスク：問い合わせ対応」対象製品のアンチウイルスソフト ^{*11}
サービス提供時間	<p>リモート監視：24 時間 365 日</p> <p>vITM からのご連絡：土日、祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く平日 9:00-17:30</p>
注意制限事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネット/VPN を介した対象機器の機器監視および稼働情報を取得することに同意いただく必要があります。 ・ 機器監視に必要なネットワーク環境が、本サービスの通信要件を満たしていることが前提となります。 ・ イン트라ネット/インターネット/VPN の不通/遅延や、監視エージェント/リモート監視システムの不具合/障害等が発生した場合、それらが復旧するまで機器監視が出来ない場合があります。 ・ 監視対象機器に IP アドレスが設定されている必要があります。

⁷ 「IT Expert Service 基本プラン 50」をご契約の場合、「インシデントサポート」を追加いただく必要があります。

⁸ バックアップジョブの即時再実行はせず、次回バックアップスケジュールでリトライします。

⁹ 監視エージェントがインストールされている必要があります。

¹⁰ 弊社監視システムが検知した機器が対象です。

¹¹ 監視システムで認識した製品が対象です。

5. サービス仕様 Service Desk : 問い合わせ対応

<p>サービス提供内容</p>	<p>問い合わせ対応 PC やオフィスソフトの操作方法を中心とした疑問・質問を受け付け、回答します。弊社内で解決できない場合、メーカー/保守ベンダーに問い合わせを行い、お客様に回答します。解決時間短縮を目的としてメーカー/保守ベンダーの問い合わせ窓口を案内する場合があります。在宅ユーザーからの問い合わせにも対応します。 *12</p> <p>取り次ぎ対応 対象製品の質問を受け付け、当該製品窓口への取り次ぎを実施します。 対象製品にない疑問・質問を受け付けた場合は、お客様管理者に対応を依頼します。</p> <p>障害切り分け 障害発生時にリモートで障害発生箇所/原因の特定支援を行います。</p> <p>訪問要請・修理手続代行 障害切り分けの結果、対象機器の修理が必要と判断した場合、当該対象機器の修理依頼先事業者に対する訪問修理要請または引取り修理要請を代行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メーカーに訪問修理を要請 ・メーカーに引き取り修理を要請 ・メーカーにセンドバック修理を要請
<p>対象製品</p>	<p>[PC/サーバー機器] *17 サポート対象のクライアント OS/サーバー OS/仮想環境が稼働するハードウェア</p> <p>[NAS] *17 バッファロー TeraStation シリーズ/LinkStation シリーズ アイ・オー・データ LAN DISK シリーズ</p> <p>[ネットワーク機器] *13 *17 *20 Cisco Catalyst/ASA Fortinet FortiGate/FortiSwitch シリーズ HP OfficeConnect シリーズ Brocade Brocade シリーズ Juniper SRX MX EX QFX シリーズ YAMAHA RTX シリーズ</p> <p>[無線 LAN アクセスポイント] *13 *17 *20 Cisco Catalyst Fortinet FortiAP シリーズ Aruba InstantAP AP シリーズ IAP シリーズ バッファロー AirStation シリーズ</p> <p>[クライアント OS] *14 *15 Microsoft Windows 10 Enterprise/Pro/Home Microsoft Windows 11 Enterprise/Pro/Home</p>

[サーバーOS] *16 *17

Microsoft Windows Server 2012 R2 Datacenter/Standard/Enterprise/Foundation
Microsoft Windows Storage Server 2012 R2 Essentials/Standard/Workgroup
Microsoft Windows Server 2016 Essentials/Standard/Datacenter
Microsoft Windows Storage Server 2016 Standard/Workgroup
Microsoft Windows Server 2019 Essentials/Standard/Datacenter
Microsoft Windows Server IoT 2019 for Storage/Standard/Workgroup

[ブラウザ] *17

Internet Explorer (Windows 10 搭載の IE は 2022 年 6 月 16 日でサポート終了)
Microsoft Edge
Google Chrome

[仮想環境] *18 *19 *20

VMware ESXi 7.x
VMware ESXi 6.x
Microsoft Hyper-V

[IaaS (クラウド)] *20

Microsoft Azure

[アプリケーション] *21 *22

Microsoft Office 2016 (Word/Excel/PowerPoint/Outlook)
Microsoft Office 2019 (Word/Excel/PowerPoint/Outlook)
Microsoft 365 (Word/Excel/PowerPoint/Outlook/OneDrive/Teams/SharePoint)
Zoom

[クラウド認証サービス (シングルサインオン)]

ネクストセット・シングルサインオン for Microsoft 365

[ウイルス対策ソフトウェア] *20 *23 *24

ESET Nod32 v15.0
Windows Defender Antivirus
Microsoft Defender for Business *25
McAfee Endpoint Security v10.6 v10.7
Trend Micro ウィルスバスタービジネスセキュリティサービス
Trend Micro ウィルスバスタービジネスセキュリティ 10
Kaspersky Endpoint Security 11 for Windows
オフィスあんしんセキュリティサービス MA
オフィスあんしんセキュリティサービス AG

[バックアップソフトウェア] *20 *24

Arcserve UDP v6 v6.5 v7 v8
Acronis Backup 12
Microsoft Windows Backup

[Active Directory] *20

	<p>Microsoft Active Directory Microsoft Azure Active Directory</p> <p>[メールサーバー] *20 Exchange Server Exchange Online</p> <p>[サーバーアプリケーション] *20 IIS Apache Citrix XenDesktop SQL Server</p> <p>[その他] 監視エージェント</p> <p>[取り次ぎ対応商品]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社がお客様よりエスカレーション先（メーカー名/連絡先/保守契約内容）を伺った製品 ・ 弊社による商品サポート期間中の、下記弊社商品 <ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社製複合機（ApeosPort-V 以降/DocuCentre-V 以降の製品） ・ サイボウズ（Kintone/メールワイズ/Garoon/サイボウズ Office） *26 ・ オフィスあんしん 365 *26 ・ マルチベンダーサービス（MVS） *26 ・ Working Folder ・ beat ・ ApeosPlus Cards R ・ Zoho CRM ・ DocuWorks ・ オフィスあんしんセキュリティーサービス MA *26 ・ オフィスあんしんセキュリティーサービス AG *26 ・ オフィスあんしん光 ・ IT あんしんサービスパック III ・ ArcSuite /ArcSuite SDK サポート ・ Evidence Tracker / Evidence Entry ・ Manual Weaver ・ DocuShare ・ オフィスあんしんレンタルサーバー ・ Microsoft Azure ・ Adobe Creative Cloud
サービス提供時間	土日、祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く平日 9:00-17:30
サポート提供形態	電話、電子メールおよびリモートサポートによる支援
注意制限事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 構成管理表に記載されている機器を対象にサービスを提供します。 ・ 本サービス契約中に対象機器を変更する場合は、弊社へご連絡ください。 ・ 訪問要請・修理手続代行できる保守契約が必要です。 ・ 保守ベンダーがお客様の代理問い合わせを了承いただけることが前提となります。 ・ 保守ベンダーの会社名、受付電話番号、各機器等のシリアル ID、保証証書に記載された必要事項等のリストをお客様に用意していただきます。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問修理または引取り修理の要請時期が依頼先事業者の営業日・営業時間外に該当する場合、翌営業日に要請を代行するものとします。 ・ 修理等は修理依頼先事業者所定の条件に従うものとし、要する費用はお客様の負担とします。 ・ センドバック修理が必要となった場合の梱包・送付、修理品の物理的な設置及び周辺機器との接続などの作業はお客様にて実施いただきます。 ・ 本サービスは障害発生箇所/原因を特定するサービスであり、修復を保証するものではありません。 ・ データの復旧作業は含みません。 ・ 本サービス対象となるソフトウェアのバージョンは、対象製品欄に明記してある場合を除き、各メーカーの最新バージョンと1世代前とします。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することをお奨めします。 ・ 対象製品のメーカーが推奨しない、または動作保証しない製品構成が含まれるなどメーカーサポートを受けられない場合、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。 ・ 設計が必要となるお問い合わせの回答は対象外となります。 ・ 操作支援は、マニュアル/取り扱い説明書に記載された範囲を対象に行います。ソフトウェア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対象外です。 ・ 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。 ・ サービス解約時、解約日以降にご利用の端末からエージェントをアンインストールしていただきます。 ・ インターネットなどの不通やネットワーク負荷による遅延がある場合、サービスを提供できないことがあります。
--	--

¹² 在宅ユーザーの個人所有機器（PC/ネットワーク機器/プリンターなど）はサポート対象外です。

¹³ クラウドコンソール型のネットワーク機器（例：Cisco Meraki）は対象外です。

¹⁴ 日本語版と英語版をサポートします。

¹⁵ サポート対象バージョン（Feature Update）は、マイクロソフト社がサポートしているものとします。

¹⁶ クラウド上またはサポート対象の仮想化環境に構築されたゲスト OS を含みます。

¹⁷ メーカーがサポートしているソフトウェアバージョン/ファームウェアバージョン/モデルを対象とします。

¹⁸ VMware は、本書記載バージョンかつ、VMware General Support 中のものを対象とします。

¹⁹ Hyper-V は、サポート対象のサーバーOS で稼働するものを対象とします。

²⁰ お問い合わせ・障害調査要請できる保守契約が必要となります。

²¹ Excel 関数の問い合わせは、単一関数の説明・操作支援に限ります。

²² Excel マクロは対象外です。

²³ ウイルス感染時の対応（感染 PC の隔離・ウイルス駆除等）は対象外です。

²⁴ 監視システムで認識できた場合、本書記載以外の製品を対象とする場合があります。

²⁵ 弊社商品 オフィスあんしん 365 をあわせて導入いただく必要があります。

²⁶ お客様管理者 1 名分を、本サービス担当者名に変更/登録していただきます。

6. サービス仕様 Service Desk : 設定変更作業 (オプション)

サービス提供内容	<p>お客様の依頼に基づき以下を実施します。</p> <p>[OS 設定変更]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンピューター名変更 ・ コンピューターの説明変更 ・ TCPIP の設定 ・ システム設定変更 (DEP・リモート接続・仮想メモリー) ・ ユーザー/グループの作成/変更/削除 ・ ユーザー/グループの権限変更 ・ パスワードリセット ・ サーバーの Windows 更新プログラム適用 ・ OS リモート再起動 ・ サービス再起動 ・ 共有フォルダーの設定 <p>[Microsoft 365]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザーの作成/変更/削除 ・ グループの作成/変更 (ユーザー追加含む) /削除 ・ ライセンスの確認/ユーザーへのライセンス付与 ・ パスワードのリセット ・ 多要素認証 (メール認証) の有効化/無効化 ・ パスワードの有効期限設定 ・ アプリタイルの表示と非表示 <p>[Microsoft SharePoint Online/OneDrive for Business]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループの作成/変更/削除 ・ グループアクセス変更 ・ 外部共有の設定 ・ ストレージ上限設定 ・ 接続元 IP アドレス制限 ・ [サイトの作成]コマンドの表示/非表示設定 ・ ごみ箱からのファイル復元 <p>[Microsoft Exchange Online] *27</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ メールボックスの作成/変更/削除 ・ 接続元 IP アドレス制限 ・ 検疫されたアイテムの解放 ・ メールボックスのアクセス許可設定 <p>[Microsoft Teams]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チームの作成・削除 ・ 外部アクセス/ゲストアクセス設定 ・ メッセージングポリシーの設定 (Giphy/Memes/ステッカーの使用制限など) ・ クラウドストレージオプションの有効化/無効化
----------	---

[Active Directory]

- ・ AD ユーザー作成/変更/削除
- ・ AD グループ作成/変更/削除
- ・ アクセス権の付与
- ・ DNS 設定変更 (A レコード追加/変更/削除、CNAME レコード追加/変更/削除)
- ・ DHCP 設定変更
- ・ コンピューターオブジェクトの設定
- ・ アカウントロック解除

[クラウド認証サービス (シングルサインオン)]

- ・ ユーザー作成/変更/削除
- ・ シングルサインオンパスワードリセット

[オフィスあんしんセキュリティーサービス MA]

- ・ 初回インストール時の不具合対応支援 (アンインストール・再インストール)
- ・ 特定ポートの通信許可設定

[Hyper-V]

- ・ Hyper-V の有効化
- ・ 仮想ネットワークの設定変更
- ・ 仮想マシン設定変更

[Microsoft Exchange Server]

- ・ メールボックスの作成/変更/削除
- ・ 検疫されたアイテムの解放
- ・ メールボックスのアクセス許可設定

[プリントサーバー]

- ・ 共有プリンターのアクセス許可変更
- ・ 共有プリンター名変更
- ・ 滞留ジョブ削除
- ・ プリンタードライバの更新 (トラブル対応に伴う作業)

[ファイアーウォール]

- ・ ポリシー変更 (ポートの開閉のみ)
- ・ ライセンス更新
- ・ SSL 証明書更新
- ・ ファームウェア更新 *28

[ルーター]

- ・ ルーティング変更
- ・ ライセンス更新
- ・ SSL 証明書更新
- ・ ファームウェア更新 *28

[beat]

- ・ DHCP 範囲変更

	<ul style="list-style-type: none"> ・リモートアクセス 利用者登録/変更/削除 <p>[スイッチ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ VLAN 作成 ・ ポートアサイン ・ ライセンス更新 ・ SSL 証明書更新 ・ ファームウェア更新 *28 <p>[無線 LAN アクセスポイント]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SSID 設定 ・ 認証設定変更 ・ MAC アドレス登録 ・ ライセンス更新 ・ ファームウェア更新 *28 <p>[バックアップソフト]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バックアップ元変更 ・ バックアップ先変更 ・ バックアップタイミング変更 <p>[IIS]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ Web サイト設定 ・ ホームディレクトリ設定 <p>[Apache]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ドキュメントルート設定 ・ ディレクトリ設定 <p>[NAS]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ アクセス権変更 ・ バックアップファイルのリストア *29 ・ 共有フォルダー設定 ・ クォーター設定 ・ ファームウェアアップデート *28 <p>[DB]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザー作成/削除
対象製品	Service Desk 対象製品と同一
サービス提供時間	土日、祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く平日 9:00-17:30
注意制限事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業実施日・完了日は弊社が候補日を提示して調整いたします。 ・ 上記以外の作業についても、弊社判断により実施する場合があります。

-
- ²⁷ 本書に記載のないクラウド認証サービス（シングルサインオン）を利用する環境のユーザー関連設定などは対象外です。
- ²⁸ 更新に関する動作検証、更新後の動作保証は範囲外です。
- ²⁹ 対象製品の標準機能のみで実現できるファイルリストアを行います。業務アプリケーションへのローディング作業などは対象外です。

7. サービス仕様 Virtual CIO（オプション）

サービス提供内容	<p>IT 戦略立案 ^{*30}</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様経営層との2回の面談（Cレベルディスカッション）を通じて、経営者の考え・課題を伺います。所要時間は以下のとおりです。 1回目：1～2時間 2回目：2～4時間 お客様のITインフラ環境の現状評価と目指す姿を整理し、IT目標を3か年計画として設定します。 ITインフラのあるべき姿を可視化し、それを実現するためのIT計画を立案し、IT成熟度レポートおよび年間IT計画書として提出します。 <p>定期報告/改善提案</p> <ul style="list-style-type: none"> 四半期毎を目安にIT計画実施状況を報告します。開催時期は、お客様と協議の上決定します。 初回の報告会では、IT計画のご承認をいただきます。所要時間：2時間 2回目以降の報告会では年間IT計画書を必要に応じて更新し、定期レビューを行います。所要時間：1～2時間
サービス提供時間	土日、祝祭日、年末年始（12/30-1/3）を除く平日 9:00-17:30
注意制限事項	面談は Microsoft Teams を使用したリモート会議を原則とします。

³⁰ 主に IT インフラ戦略を指します。

8. IT Expert Service 優先レベル

Service Desk は、お客様の問い合わせに優先レベルを設定して対応します。*³¹

下記のとおり優先レベルごとに定義した着手期限内に対応を開始します。

優先レベル	着手期限	説明
レベル 1 : Critical	1h 以内	全従業員の業務に影響があり、運用回避策がない障害 例： ・ 全従業員がインターネットへアクセスできない。 ・ 全従業員がメールを送受信できない。
レベル 2 : Urgent	3h 以内	複数従業員の業務に影響があり、運用回避策がない障害 例： ・ フロアの従業員が無線 LAN アクセスポイントにつながらない ・ 拠点の従業員がメールを受信できない。
レベル 3 : Normal	8h 以内	下記いずれかに該当するもの： ・ 一人から数名の従業員の業務に影響があり、運用回避策がない障害 ・ 運用回避策がある障害 ・ 操作問い合わせ・質問 例： ・ 自身の PC が起動しない。 ・ 印刷設定方法を教えて欲しい。
レベル 4 : Low	24h 以内	運用作業のご依頼 例： ・ AD にユーザーを追加してほしい。 ・ Microsoft 365 のユーザーを追加してほしい。
レベル 5 : NO SLO	なし	本書に記載のない製品に関する問い合わせや新しい IT 環境導入のご相談 例： ・ Windows 7 の操作について教えてほしい。 ・ ファイルサーバーが古くなったので買い替えについて相談したい。

³¹ 障害の状況やお問い合わせ内容に応じ、弊社判断にて定義と異なる優先レベル設定をする場合があります。