

IT Expert Services SaaS 管理

サービス提供条件およびサービス仕様

2026 年 7 月 13 日版

IT Expert Services SaaS 管理

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 Expert Services SaaS 管理のご提供条件、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いただきた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、本書の「基本サービスの提供内容」を参照ください。

	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。	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、本サービスの動作要件を満たしていることを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	ユーザーID や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。	
4	お客様は、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。	
5	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。	
6	本サービスの提供にあたり、お客様はフリー株式会社の SaaS 管理クラウドサービス「free IT 管理」の利用約款への合意が必要です。	https://www.freee.co.jp/terms/
7	本サービスでは、お客様管理者の登録が必ず必要になります。お客様管理者とは、本サービスの新規契約・変更契約・解約時に利用開始または解約に関する電子メールが送信されるお客様の担当者となり、本サービスに関する弊社への問い合わせまたは依頼をすることができる権限を持ちます。	
8	月ごとに管理対象資産の情報をレポートにて提供します。複数拠点でのご契約いただく場合、全拠点分の取りまとめレポートは送付しません。 初回の月次レポートの提供時期については、契約当月の翌月の 10 営業日までに発行され、契約月の活動も当該レポートに含まれます。2 回目以降の月次レポートについては、対象月の翌月の 10 営業日までに発行されます。月次レポートは、解約手続き後に送付される解約に関する	

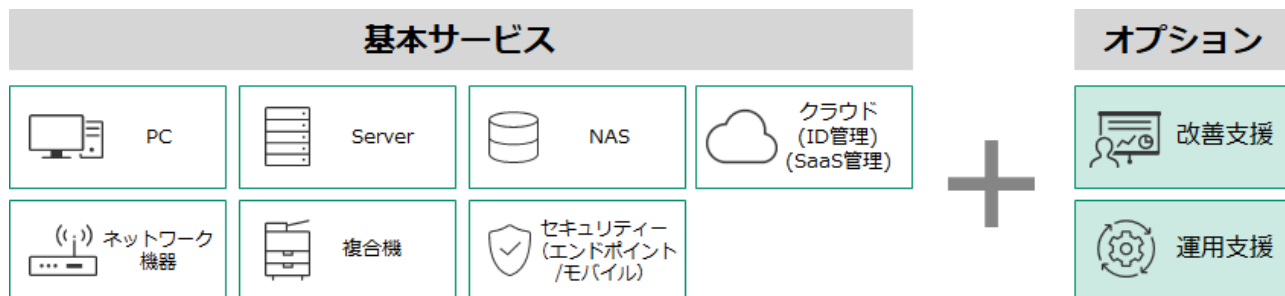
	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
	電子メールを以て送付が停止されます。ただし、解約が申請されたタイミングによっては、解約に関する電子メールの送付後もレポートが発行される場合があります。 契約および情報変更のタイミングによっては、レポートへの反映が遅れる場合があります。また、申込時に必要な情報が記載されていない場合は、レポートに正しく管理対象資産の情報が表示されない場合があります。	

2. IT Expert Services SaaS 管理サービスの概要

サービスの概要と特徴

本サービスは、「SaaS 管理」と呼ばれるクラウドサービスに、IT Expert Services ならではの運用サポートを付帯したサービスです。本サービスは、スモールスタートを実現する構成となっており、最小 20ID から契約可能です。

※提供内容は後述の「基本サービスの提供内容」をご確認ください。



基本サービス

「IT Expert Services 基本サービス」を締結いただいた場合、本サービスを単体あるいは組み合わせにてご利用が可能となります。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 基本サービス	各基本サービスをご利用される際、手続き上必要となります。
IT Expert Services SaaS 管理	フリー株式会社の SaaS 管理クラウドサービス「free IT 管理 (IT Expert Services 向けに一部改修)」のライセンスを契約数に応じた数でお客様へ提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分けの電話/メール対応、連携対象アプリ設定等のリモート操作支援※、その対応実績を月次ごとにレポートとして提供するサービスです。 ※リモート操作支援をご利用頂く場合は、操作支援を受けるお客様管理者の PC に対して IT Expert Services PC サポート契約及びエージェントのインストールが必要です。

※IT Expert Services PC サポートのサービス提供条件およびサービス仕様は別紙「IT Expert Services サービス提供条件およびサービス仕様」をご参照ください。

なお、基本サービスには、以下の弊社商品に関する問い合わせの取次 (自社取次) が含まれます。自社取次については、問い合わせに必要な情報をご連絡いただくことが前提となります。また、取次後は、各商品の問い合わせ窓口がサポートいたします。

- 弊社複合機 (ApeosPort-V 以降/DocuCentre-V 以降の製品)、プリンタ
- DocuWorks
- Working Folder
- beat サービス
- オフィスあんしん 365【弊社商品】

- Microsoft Azure 【弊社商品】
- kintone 【弊社商品】
- Garoon 【弊社商品】
- サイボウズ Office 【弊社商品】
- メールワイズ 【弊社商品】
- Adobe Creative Cloud 【弊社商品】
- マルチベンダーサービス
- FUJIFILM IWpro
- 定時外保守付加サービス (IT Expert Services のサービスが対象となっている契約)

※対象となるサービスを含む「IT Expert Services 時間外サポート」をご契約のお客様のみ対応します。

3. 基本サービスの提供内容

<3-1 IT Expert Services SaaS 管理>

区分	提供内容
サービス内容	フリー株式会社の SaaS 管理クラウドサービス「free IT 管理 (IT Expert Services 向けに一部改修)」のライセンスを契約数に応じた数でお客様へ提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分けの電話/メール対応、連携対象アプリ設定等のリモート操作支援、その対応実績を月次ごとにレポートとして提供するサービスです。 【問い合わせ対応】 お客様管理者からの電話/メールによる使用方法や仕様に関する問い合わせに対し、ヘルプページで公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 お客様管理者からの電話/メールでの問い合わせに対し、可能な範囲で原因を調査しメールにて対応方法を回答します。 【リモート操作支援】 専用予約フォームよりお客様管理者にてご予約いただき、その時間内で電話やリモート接続等で以下設定の操作支援を行います。 ・環境の初期設定 ・アプリの連携（マイアプリ登録） ・メンバーの管理 ・アカウントの管理 ・オートメーション機能の説明 専用予約フォームは以下 URL よりご記入ください。 https://www.fujifilm.com/fb/ja/form/support/it-expt-svs-saas
前提条件または注意事項	・本サービスの最低契約数は 20ID です。 ・ID 数の変更に関しては、1ID 単位での変更が可能です。 ・リモート操作支援をご利用頂く場合には、操作支援を受けるお客様管理者数分の「IT Expert Services PC サポート」のご契約が必要です。 ・本サービスのご提供にあたり、お客様のテナント環境（お客様専用のクラウド環境領域）は当社側で準備します。 ・本サービスは、フリー株式会社のクラウドサービス「free IT 管理」を活用して提供しております。「IT Expert Services SaaS 管理」へログインするユーザーは、ユーザー登録時に free アカウントの登録が必要となります。 ・サービス申込みにあたり、事前にトライアル環境の手配(チーム名及び free 事業所番号の取得)が必要となります。 ・お客様からの解約依頼を受領後、テナント削除処理を開始します。解約後は本サービスをご利用いただけません。解約前に SaaS 管理上で連携している各 SaaS との連携設定を解除してください。 ・本サービスは日本国内のみ対応です。エンジニアによるオンサイト対応はありません。 ・本サービスでは IT Expert Services ID 管理と統合した独自の月次レポートを作成し、送付します。四半期レポートやまとめレポートは作成・送付されません。 ・本サービスのヘルプページは以下よりご確認ください。 https://fb-it-expt-svs-ss.fujifilm.com/hc/ja

区分	提供内容
動作要件	以下よりご確認ください。 https://fb-it-expt-svs-help.zendesk.com/hc/ja/articles/5255167335966

4. 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 サービスデスク（お客様専用）

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 ※

※ 土日、祝祭日、年末年始を除く

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

本文書に記載されている年末年始とは 12 月 30 日～翌年 1 月 3 日の期間です。

5. サービス提供体制

本サービスでは、フリー社のクラウドサービス製品「free IT 管理(IT Expert Services 向けに一部改修)」をお客様に提供いたします。ご利用にあたり、free IT 管理の利用約款への合意が必要です。