IT Expert Services
Endpoint Detection and Response/
Managed Detection and Response

サービス提供条件およびサービス仕様

2026 年 8 月 7 日版

FUJIFILM

IT Expert Services
Endpoint Detection and Response/
Managed Detection and Response
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 Endpoint Detection and Response(以下、IT Expert Services EDR サービス)、IT Expert Services Managed Detection and Response(以下、IT Expert Services MDR サービス)および IT Expert Services Endpoint Detection and Response for Servers(以下、IT Expert Services EDR Server サービス)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、ネットワーク環境および Server、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 および Server に、本サービスに必要な WithSecure エージェントをお客様にてインストールしていただきます。また、WithSecure 管理コンソールへの初回ログインをお客様にしていただきます。 他のエンドポイントセキュリティ製品のエージェントを同じ PC および Server にインストールすると、競合して正常に動作しなくなります。WithSecure エージェントをインストールする際は、他のエンドポイントセキュリティソフトウェアを事前にアンインストールいただく必要があります。 WithSecure エージェントがインストールできない PC および Server については、別途、サポートに必要な情報をお客様に提供いただく必要があります。	WithSecure エージェントから情報が送信されていない、または、お客様からサポートに必要な情報を提供いただけていない機器についてはサービスの提供に制限があるか、サービスが提供できない場合があります。
4	お客様は、サービス開始にあたり、サービス提供者が要請した場合、追加もしくは変更情報を開示しサポートに必要となる情報の更新に協力するものとします。	

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
5	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。	管理者 ID、パスワードが不明な場合は対象機器の情報が取得できないため、サービスの提供ができない場合があります。
6	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。	
7	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。 ● お客様が項番 3 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 ● 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	「IT Expert Services MDR サービス」をご契約の場合は仕様に基づきセキュリティ・インシデントの対応を行います。
8	WithSecure エージェントを介して、端末の識別情報（デバイス名、OS バージョン、IP アドレス）、セキュリティ状態（適用ポリシー、エージェントバージョン）、検知イベント（マルウェア検知結果、隔離状況）、ソフトウェア更新情報、診断ログなどの情報を、暗号化された HTTPS 通信で WithSecure Elements Security Center へ送信します。	
9	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。	
10	本サービスは、WithSecure エージェントにより情報が収集される機器を対象としています。サービスの提供には、WithSecure エージェントが正常にネットワークへ接続し、WithSecure Elements Security Center へのアクセスが可能であることが必要です。なお、お客様の環境下において全ての PC および Server に WithSecure エージェントを展開できない場合、サービスの品質に影響を及ぼす可能性がありますので、あらかじめご了承ください。	
11	本サービスへの提供にあたり、お客様は WithSecure エージェントインストール時に表示される利用規約への同意が必要です。	

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
12	WithSecure エージェント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。	
13	「IT Expert Services MDR サービス」では、WithSecure 社のセキュリティアナリストが、調査のために必要な情報を収集し、深刻または高リスクと判断したインシデントについては、お客様の許可なく迅速に対応・修復を行う場合があります。調査・対応・修復は、安全かつ適切に行われることを前提としていますが、サービスの性質上、ごく稀にシステムの動作に影響を及ぼす可能性があることをあらかじめご了承ください。WithSecure 社のセキュリティアナリストは、こうした状況を回避するため最善の努力を尽くしますが、お客様はこれらの点を踏まえた上でサービスをご利用いただくものとします。	
14	「IT Expert Services MDR サービス」については、契約開始日から 1 年間は、解約および減数はできないものとします。	
15	本サービスでは、お客様管理者 1 名もしくは 2 名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。また、WithSecure 管理コンソールを操作する権限を持ちます。	
16	お客様または利用ユーザーは、WithSecure 管理コンソールを用いて、エージェントの利用を含むサービスシステムを利用するための設定およびインシデント管理を適切に行うものとし、その結果生じる損害について、サービス提供者は、何らの責任も負わないものとします。	
17	本サービスは、特別な事由がない限り、弊社の提供する設定情報に基づきご利用いただくことを前提としています。	
18	既に IT Expert Services 以外で、「WithSecure Elements」製品をご利用のお客様は、本サービスへ切り替え・移行する事はできません。本サービスをご契約する際は、既存「WithSecure Elements」 製品のライセンスの解約が必要です。	

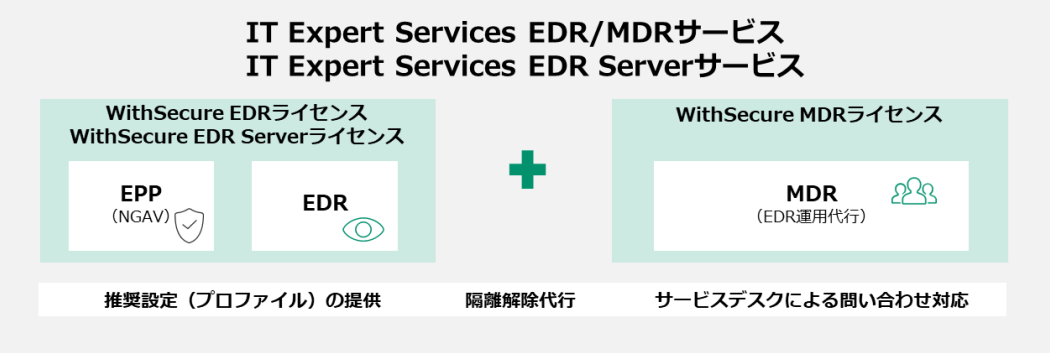
2. IT Expert Services Endpoint Detection and Response/Managed Detection and Response/Endpoint Detection and Response for Servers の概要

サービスの概要と特徴

「IT Expert Services」は、中堅・中小企業向けに IT 資産の可視化や運用／管理から環境改善支援までニーズに合わせてワンストップで提供する IT サポートサービスです。本サービスは、IT Expert Services のセキュリティを強化し、中堅・中小企業に最適化した EDR/MDR サービス、EDR Server サービスを提供します。侵入前の防御はもちろん、侵入後の脅威もリアルタイムで可視化・検知し、迅速かつ的確なインシデント対応を実現します。

「IT Expert Services EDR/MDR サービス」および「IT Expert Services EDR Server サービス」は、中堅・中小企業向けに、EPP（NGAV）と EDR の高度な検知・防御機能に加え、24 時間 365 日体制で専門のセキュリティアナリストが監視・分析・調査・初期対応を行う MDR サービスを提供します。クラウド管理ポータルによる簡易な運用、安価かつ少数から契約可能なライセンス体系で、コストを抑えながら強固な防御体制を構築できます。導入や運用の負担を軽減しつつ、安心してご利用いただける効果的なセキュリティ対策を実現するサービスです。

※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 EDR サービス」、「IT Expert Services EDR Server サービス」および「IT Expert Services MDR サービス」をご契約いただく際には、「IT Expert Services 基本サービス」および「IT Expert Services EDR/MDR 基本サービス」の契約を締結いただく必要があります。なお、「IT Expert Services MDR サービス」のご提供には、必ず「IT Expert Services EDR サービス」と「IT Expert Services EDR Server サービス」の契約数の合計と「IT Expert Services MDR サービス」の契約数が同数である必要があります。「IT Expert Services EDR サービス」と「IT Expert Services EDR Server サービス」 はいずれかの契約でも問題ありません。

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 EDR/MDR 基本サービス	「IT Expert Services EDR サービス」、「IT Expert Services EDR Server サービス」および「IT Expert Services MDR 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 Endpoint Detection and Response （IT Expert Services EDR サービス）	WithSecure 社の EDR サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Computers Premium」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。 お客様からの問い合わせに、サービスデスクが電話/メールで対応します。
IT Expert Services Endpoint Detection and Response for Servers （IT Expert Services EDR Server サービス）	WithSecure 社の EDR Server サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Servers Premium」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。 お客様からの問い合わせに、サービスデスクが電話/メールで対応します。
IT Expert Services Managed Detection and Response （IT Expert Services MDR サービス）	WithSecure 社の MDR サービス「WithSecure Managed Detection and Response」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。 WithSecure 社の EDR サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Computers Premium」および「WithSecure Elements EDR and EPP for Servers Premium」の運用を、WithSecure 社の MDR サービス「WithSecure Managed Detection and Response」の仕様に基づき提供します。

<3-1 IT Expert Services EDR/MDR 基本サービス>

区分	提供内容
サービス内容	IT Expert Services Endpoint Detection and Response/ Endpoint Detection Response for Servers/ Managed Detection and Response をご契約いただく際に必須となる契約です。
前提条件または注意事項	• IT Expert Services EDR/MDR 基本サービスのみをご契約いただくことはできません。 • IT Expert Services Endpoint Detection and Response/ Endpoint Detection Response for Servers/ Managed Detection and Response をご契約いただく必要があります。
対象製品	なし

<3-2 IT Expert Services Endpoint Detection and Response>

区分	提供内容
サービス内容	WithSecure 社の EDR サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Computers Premium」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。ご契約いただいライセンス数に応じて、弊社のプロファイルを設定した WithSecure エージェントを提供し、お客様管理者 2 名に WithSecure 管理コンソールの操作権限を持つ ID を付与します。 「WithSecure Elements EDR and EPP for Computers Premium」は、次世代型アンチウイルス機能（NGAV）および EDR 機能を提供します。 深刻なインシデント発生時には PC をネットワークから自動隔離します。ネットワーク隔離の解除が必要な場合には、お客様担当者の依頼に基づきサービスデスクが解除処理を実施します（お客様担当者が WithSecure 管理コンソール上で解除処理を実施することも可能です）。 【問い合わせ対応】 お客様担当者からの電話/メールによる、WithSecure エージェントの導入時の問い合わせや、インストールエラー、導入後の不具合に回答・対応します。 お客様担当者からの電話/メールによる、WithSecure エージェントと WithSecure 管理コンソールの操作方法について、WithSecure 社が公開している情報で回答します。
前提条件または注意事項	• 本サービスの契約には、「IT Expert Services 基本サービス」および「IT Expert Services EDR/MDR 基本サービス」の契約を締結いただく必要があります。 • 本サービスの契約は、1 ライセンスから契約が可能です。ライセンスの増数・減数に関しても 1 ライセンス単位で可能です。 • 本サービスは、Windows OS と Mac OS の両方でご利用いただけますが、契約台数は合算でのカウントとなります。ご利用台数が契約数を超えないようご注意ください。 • 本サービスの解約効力発生日は、解約が有効となる月の月末とします。 • 本サービスをご利用いただくためには WithSecure エージェントをお客様にてインストールいただく必要があります。 • 本サービスにおいて、深刻なインシデントと判定された場合、該当の PC はネットワークから自動隔離され、ネットワーク接続ができなくなります。 • 本サービスで利用しているツールに不具合が発生した場合、お客様環境のログ提供にご協力ください。 • PC に導入された WithSecure エージェントとインシデントを機械検知する WithSecure Elements Security Center が 通信可能である必要があります。 • EDR が検知したインシデントに関する対応と問い合わせについては、サービスの対象外となります。弊社によるインシデント対応をご希望の場合は IT Expert Services MDR サービスをご利用ください。
対象製品	PC（WithSecure 社サポート対象の Windows OS/Mac OS およびブラウザ） エージェント：WithSecure エージェント 管理アプリケーション：WithSecure 管理コンソール

<3-3 IT Expert Services Endpoint Detection Response for Servers>

区分	提供内容
サービス内容	WithSecure 社の EDR サービス「WithSecure Elements EDR and EPP for Servers Premium」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。ご契約いただいたライセンス数に応じて、弊社のプロファイルを設定した WithSecure エージェントを提供し、お客様管理者 2 名に WithSecure 管理コンソールの操作権限を持つ ID を付与します（ITESs EDR サービスをご契約の際には、WithSecure 管理コンソールの ID はお客様に合計 2 名分の ID を付与します）。 「WithSecure Elements EDR and EPP for Servers Premium」は、次世代型アンチウイルス機能（NGAV）および EDR 機能を提供します。リスクレベルが深刻、高リスク、中リスクと判断されたインシデント発生時には、お客様管理者にメールで通知されます。お客様は WithSecure 管理コンソールにより、サーバーのネットワーク隔離・隔離解除などの操作が可能です（ネットワーク隔離の解除が必要な場合には、お客様担当者の依頼に基づきサービスデスクが解除処理を実施することも可能です）。 【問い合わせ対応】 お客様担当者からの電話/メールによる、WithSecure エージェントの導入時の問い合わせや、インストールエラー、導入後の不具合に回答・対応します。 お客様担当者からの電話/メールによる、WithSecure エージェントと WithSecure 管理コンソールの操作方法について、WithSecure 社が公開している情報で回答します。
前提条件または注意事項	・本サービスの契約には、「IT Expert Services 基本サービス」および「IT Expert Services EDR/MDR 基本サービス」の契約を締結いただく必要があります。 ・本サービスの契約は、1 ライセンスから契約が可能です。ライセンスの増数・減数に関しても 1 ライセンス単位で可能です。 ・本サービスの解約効力発生日は、解約が有効となる月の月末とします。 ・本サービスをご利用いただくためには WithSecure エージェントをお客様にてインストールいただく必要があります。 ・本サービスにおいて、リスクレベルが深刻、高リスク、中リスクと判断されたインシデント発生時には、お客様管理者へ通知メールが発信されます。サーバーというデバイスの特性上、お客様の業務への影響を鑑み、ネットワークからの自動隔離はいたしません。 ・本サービスで利用しているツールに不具合が発生した場合、お客様環境のログ提供にご協力ください。 ・Server に導入された WithSecure エージェントとインシデントを機械検知する WithSecure Elements Security Center が 通信可能である必要があります。 ・WithSecure エージェントの導入後に OS 標準の Windows Defender を無効化するため、サーバーの再起動が必ず必要になります。 ・EDR が検知したインシデントに関する対応と問い合わせについては、サービスの対象外となります。弊社によるインシデント対応をご希望の場合は IT Expert Services MDR サービスをご利用ください。
対象製品	Server（WithSecure 社サポート対象の Windows Server OS およびブラウザ） エージェント：WithSecure エージェント 管理アプリケーション：WithSecure 管理コンソール

<3-4 IT Expert Services Managed Detection and Response>

区分	提供内容
サービス内容	WithSecure 社の MDR サービス「WithSecure Managed Detection and Response」のライセンスを契約に応じた数でお客様に提供します。 「IT Expert Services EDR サービス」および「IT Expert Services EDR Server サービス」で PC および Server に導入した WithSecure エージェントが収集した情報を 24 時間 365 日、WithSecure 社のセキュリティアナリストが監視・調査・分析し、高リスクおよび深刻なリスクレベルと判断されたインシデントの対応と修復（手動隔離、プロセス停止、ファイル・フォルダ・レジストリ・WMI オブジェクト削除、お客様エスカレーション、対応ガイダンス提供等）をリモートで実施します。お客様管理者は毎月 4 枚（検証 3 枚、調査 1 枚）のチケットを利用し、WithSecure 社に対して、WithSecure 社が対応中以外のインシデントについて問い合わせることができます。また、管理コンソールから対応状況をご確認いただけます。 【問い合わせ対応・障害切り分け】 ITESs サービスデスクが IT Expert Services Endpoint Detection and Response の仕様に準じた対応をします。
前提条件または注意事項	・本サービスの契約には、「IT Expert Services 基本サービス」および「IT Expert Services EDR/MDR 基本サービス」の契約を締結いただく必要があります。 ・本サービスの契約は、「IT Expert Services EDR サービス」と「IT Expert Services EDR Server サービス」のいずれのサービスとも併用可能です。 ・本サービスの契約には、必ず「IT Expert Services EDR サービス」と「IT Expert Services EDR Server サービス」の契約数の合計と「IT Expert Services MDR サービス」の契約数が同数である必要があります。 ・本サービスの最低契約数は 25 ライセンスからとなります。ライセンスの増数・減数は 1 ライセンスから可能です。 ・本サービスは、Windows OS と Mac OS の両方でご利用いただけますが、契約台数は合算でのカウントとなります。ご利用台数が契約数を超えないようご注意ください。 ・本サービスの契約開始日から 1 年間解約および減数はできないものとします。 ・本サービスの減数を希望する場合は、減数希望日の 4 か月前までに書面にてサービス提供者へ通知する必要があります。 ・本サービスの解約を希望する場合は、解約の効力発生日の 4 か月前までに書面にてサービス提供者へ通知する必要があり、解約の効力発生日は当該月の月末とします。 ・「IT Expert Services EDR サービス」をご利用の場合、インシデントの内容により、WithSecure 社セキュリティアナリストが対象 PC を隔離させていただきます。隔離した場合、該当の PC は、ネットワーク接続ができなくなります。 ・「IT Expert Services EDR Server サービス」をご利用の場合、WithSecure 社セキュリティアナリストはインシデントの対応と修復をする前に必ずお客様管理者に電話でご連絡し、WithSecure 管理コンソール上でお客様に承諾を頂いた後にインシデント対応と修復を実施します。お客様管理者が電話にお出にならない場合、かけなおしはいたしませんので、WithSecure 管理コンソールを確認のうえ承諾ください。

区分	提供内容
	・WithSecure 社へのインシデント問い合わせチケットは毎月 4 枚発行されます。 WithSecure 社が対応中以外のインシデントについて問い合わせすることが可能です。次月への未使用チケットの持ち越しはできません。また、本サービスでは問い合わせチケットを追加で購入することはできません。
対象製品	PC および Server（WithSecure 社サポート対象の Windows OS/Mac OS、Windows Server OS およびブラウザ） EDR 運用（インシデントの検知、分析、対応） 管理アプリケーション：WithSecure 管理コンソール

3. 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

※1 土日、祝祭日、年末年始を除く

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。

※2 IT Expert Services MDR サービスの EDR 運用は、24 時間 365 日 WithSecure 社が提供します。「IT Expert Services 時間外サポート」のサービス内容は提供いたしません。

4. サービス提供体制

本サービスでは、WithSecure 社の製品をお客様へ提供し、安全確実なサービスをお客様にご提供いたします。ご利用にあたり、WithSecure 社の利用約款への合意が必要です。