IT Expert Services

サービス提供条件およびサービス仕様

2026 年 10 月 23 日版

FUJIFILM

IT Expert Services
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 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」「オプションの提供内容」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ならず国外にも提供しています。本仕様は、日本国内のお客様向けのものです。	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、サーバーに、本サービスに必要なエージェントをサービス開始までにお客様にてインストールしていただきます。 エージェントがインストールできない PC、サーバー、その他のサービス対象の機器については、別途、サポートに必要な情報を提供いただく必要があります。	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。 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	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エージェントがインストールされている PC、サーバーおよびこれらを介して操作可能な機器に限ります。	リモート接続を行う際は、お客様に承諾をいただく必要があります。承諾を得ないリモート接続は行いません。
5	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。	
6	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。

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
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。なお、ご契約いただいているサービス提供先事業所以外は、サービス提供者のエンジニアを派遣した作業は行いません。	
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。 ● お客様が項番 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 ● 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、重量物の移動をともなう作業その他の危険作業 ● 機械装置のオーバーホール	
11	リモート用エージェントを介して、お客様 PC、サーバーのシステム情報、監視対象機器のシステム情報および同一サブネットワークに接続されている機器の情報を、リモート監視サイトに送信します。	監視対象機器は監視起点となるサーバーと同一のサブネットに接続され、サーバーからの ICMP の echo request (ping) に対し応答できることが必要です。 お客様環境により、監視対象機器を正常に登録できず監視サービスのご提供ができない場合がありますので、予めご了承ください。

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
12	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。	
13	本サービスは、エージェントにより情報が収集された機器、お客様から事前に情報をいただいた機器を対象とします。	
14	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。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。	
15	本サービスにおけるモバイルへの初期化代行作業は、通信状況やモバイルデバイスの状況により、その結果を保証するものではありません。初期化したモバイルデバイスのデータ復旧は行いません。	
16	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ソフトウェアの利用許諾への合意が必要です。	
17	リモート用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。	
18	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。	

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
19	月次/四半期毎に対象機器の情報をレポートにて提供します。 複数拠点でご契約いただく場合は、各拠点もしくは全拠点分取りまとめのいずれか選択された方法で送付します。 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。 初回の四半期レポートは、月次レポートの 3 度目の発行と同月の末日までに発行されます。ただし、サービス稼働状況や、会社情報の変更タイミングによっては四半期レポートの発行月が異なる場合があります。2 回目以降の四半期レポートについては、3 ヶ月毎に月末日までに発行されます。 月次/四半期レポートは、解約手続き後に送付される解約に関する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。 対象機器のエージェントインストール状況や、契約および機器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、レポートに正しく機器情報が表示されない場合があります。	

* 2024 年 9 月以前にご契約のお客様は、契約当月の翌々月の 10 営業日までに初回の月次レポートが発行されます。

2. IT Expert Services サービスの概要

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。

IT 機器の監視やインシデント発生時の復旧、日々の問い合わせ対応などお客様がおこなう IT 管理業務を支援し、最適な IT 環境を維持します。また、IT 資産の利活用、改善をご支援します。



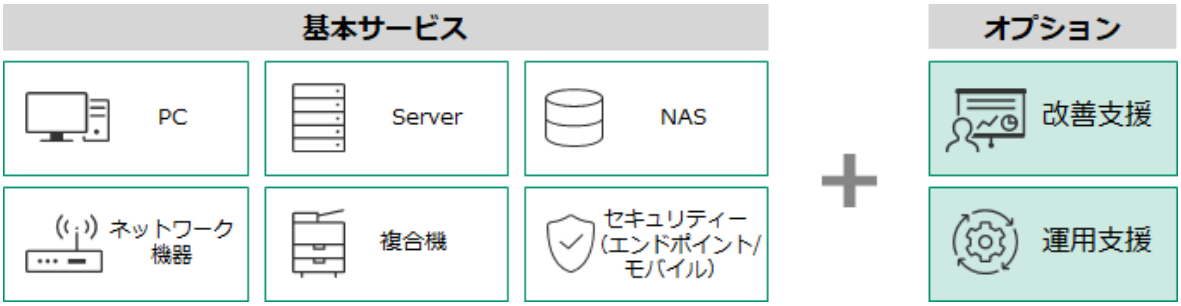
本サービスは、スモールスタートを実現する基本/オプション構成となっており、拡張可能な構成となっています。

- 中小企業のお客様が導入し易いシンプルかつ、最小単位となる基本サービスを提供
- お客様のお困り事、関心事、IT の活用状況などに合わせ機能追加できるようオプションも用意

基本サービスでは、IT 機器（PC、Server、NAS、ネットワーク機器、複合機、モバイル機器）を対象とする各「サポート」とともに、エンドポイントセキュリティーも提供します。

お問い合わせは電話、メールにて受付、電話、メール、リモート、訪問 (リモートでの事前調査等を含む) にて対応します。

「オプション」では、高度な支援が可能となる「改善支援サービス」とともに、「運用支援」も選択いただけます（設定変更を代行する「設定変更サービス」、サポート時間を延長する「時間外サポート」、標準外のアプリケーションや機能を追加できる「対象アプリケーション追加サービス」）。



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、下記基本サービス内のいずれのサービスも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 PC サポート	Client PC を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストールを行います。また、電話/メール/リモートにより操作支援、問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)	オンプレミスの Server を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)	仮想ゲスト OS を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象の仮想ゲスト OS の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)	NAS (非 Windows) を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services NAS サポート (Windows)	NAS (Windows) を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services **ネットワーク機器 サポート** **(ローエンド)**	ローエンドのネットワーク機器を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services **ネットワーク機器 サポート** **(ハイエンド)**	インテリジェント・スイッチ、ルーターなどハイエンドのネットワーク機器を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services **複合機サポート**	弊社複合機を対象に、電話/メール/リモートによりサポート、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 サポートの内容はオプションにて選択いただけます。
IT Expert Services **エンドポイントセキュリティー** **(MA PC)**	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud 」のライセンスを契約に応じた数で PC に提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。
IT Expert Services **エンドポイントセキュリティー** **(MA Server)**	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud 」のライセンスを契約に応じた数でサーバーに提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。
IT Expert Services **エンドポイントセキュリティー** **(MA モバイル)**	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Mobile Threat Defense」を契約に応じた数のモバイルデバイスに提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。
IT Expert Services **モバイルデバイス管理サポート**	モバイルデバイスを対象に、電話/メールによる依頼に基づき本サービスの利用に必要となる設定作業の手順、OS の設定手順、OS に標準でインストールされているアプリケーションの操作手順に関する問合せ対応、遠隔からの初期化を実施、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。

なお、基本サービスには、以下の弊社商品に関する問合せの取次 (自社取次) が含まれます。自社取次については、問合せに必要な情報をご連絡いただけることが前提となります。また、取次後は、各商品の問合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。

オプションサービス

基本サービスに付随可能なオプションサービスです。設定支援、追加サポート等が提供されます。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 改善支援サービス	「IT Expert Services PC サポート」「IT Expert Services Server サポート」「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」「ネットワーク機器サポート (ローエンド)」「ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」の対象に対して、高難度技術対応（IT インフラの重大トラブルにクローズまで対応）、お客様からの個別相談への対応（月次・四半期レポートの内容に対する問合せへの対応）、インシデント対応と恒久策提示（高難度技術対応のクローズ後に改善ポイントを提示）、IT 環境改善に向けたアドバイスを提供するサービスです。 なお、重大トラブルとは原因不明な状況における以下のような事象を指します。 (例) ・ネットワーク全体のダウン ・複数のサーバーダウン ・不特定多数の PC でログイン不可
IT Expert Services 設定変更サービス (PC)	「IT Expert Services PC サポート」の対象 Client PC に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 設定変更サービス (Server)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」の Server、「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」の仮想ゲスト OS に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (NAS 非 Windows)	「IT Expert Services NAS サポート（非 Windows）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (NAS Windows)	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」 の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ローエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ハイエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 1)	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、複合機の各種設定、連携する Working Folder、PC、Server、NAS のフォルダの作成、設定の変更を代行するサービスです。 1 回の依頼につき 5 個までのフォルダの作成、設定の変更を行います。
IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 2)	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、複合機の各種設定、連携する Working Folder、PC、Server、NAS のフォルダの作成、設定の変更を代行するサービスです。 1 回の依頼につき 20 個までのフォルダの作成、設定の変更を行います。
IT Expert Services 時間外サポート (PC)	「IT Expert Services PC サポート」に対し、電話/メール/リモートによる操作支援、障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (Server オンプレミス)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (Server 仮想ゲスト OS)	「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (NAS 非 Windows)	「IT Expert Services NAS サポート（非 Windows）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (NAS Windows)	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ローエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド） 」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ハイエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (モバイル)	「IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート」の対応時間を 21:00 まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーA)	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーB)	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『サービス型／ネットワーク型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーC)	「IT Expert Services PC サポート」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害によるソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、弊社ソフトウェア再インストール・環境再設定を行うサービスです。 レベル 2 ： オンサイトの保守が可能な契約
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーD)	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーA)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーB)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」で対象となっていない、『サービス型／ネットワーク型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーC)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害によるソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、弊社ソフトウェアの再インストール・環境再設定を行うサービスです。 レベル 2 ： オンサイトの保守が可能な契約
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーD)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server 機能追加 A)	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」の対象となっていない Windows サーバー機能／役割を対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (NAS Windows カテゴリー D)	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (ネットワーク機器 AP 追加)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象となっている無線 LAN コントローラの制御の下に動作するアクセスポイントを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェアの再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、リモートによる機器監視を提供するサービスです。
IT Expert Services OS パッチ適用サポート（PC）	「IT Expert Services PC サポート」をご契約されているすべての Client PC（Windows OS）に対して、Windows パッチ Quality Update および Feature Update）の適用を支援するサービスです。
IT Expert Services クラウドバックアップサービス 500GB	PC サポート、Server サポートの対象機器（Windows OS）に対し、ご契約容量の範囲内でのバックアップの取得、バックアップデータの復元、バックアップポリシーの設定変更、問い合わせ対応・障害切り分けを提供するサービスです。

オプションサービス（ワンタイム）

下記オプションメニューはお客様が必要とした場合の役務代行サービスです。

サービス商品名称	提供内容
IT Expert Services 対象機器調査代行サービス	お客様に代ってお客様システム環境の現地確認を行い、システム構成を調査するサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services エージェントインストール (PC)	サービス提供に必要なエージェントを対象の Client PC にインストールするサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services エージェントインストール (Server)	サービス提供に必要なエージェントを対象の Server、仮想ゲスト OS にインストールするサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services エージェントインストール (モバイル)	サービス提供に必要なエージェントを対象のモバイル端末にインストールするサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services 訪問基本サービス	役務代行サービス提供時の弊社エンジニアの訪問基本料金です。

3. 基本サービスの提供内容

<3-1 IT Expert Services PC サポート>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストールを行います。また、電話/メール/リモートにより操作支援、問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 対象機器に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により、故障個所の特定を支援します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品の OS、アプリケーション、ドライバー、エージェントの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・お客様が指定するバックアップデータがある場合は、訪問によりバックアップデータ(*1)からのリストアによる対応が可能です。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。 ・【送付修理手続き代行】障害の原因である対象機器または対象機器に直接接続されている接続機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。 【操作支援】 電話/メール/リモートにより、 OS および指定アプリケーション/サービス/ツールの基本操作に関する質問に対応します。 リモート接続による操作支援は、オペレータが電話による説明が難しいと判断した場合にお客様の合意のもとで実施します。

区分	提供内容
	【設定把握】 ・対象機器にインストールされているエージェント等が収集したシステム設定情報からサービス提供に必要となる内容を保持し、適宜更新します。
前提条件または 注意事項	【サービス全体】 ・対象機器にリモート用のエージェントをインストールできない場合、インターネットに接続できない場合はリモートでのサポートは受けられません。 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 ・エージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただきます。 ・macOS にリモート用のエージェントをインストールすることができず、リモートでのサポートは受けられません。 ・本サービスでは、x64 版 Windows をサポート対象とします。ARM 版 Windows に関してはサポート対象外です。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・お客様 PC のシステム設定情報 およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用に同意いただく必要があります。 ・リモートでの障害切り分けの作業は、お客様の合意が得られていることを前提とします。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。

区分	提供内容
	・バックアップデータからのリストア作業は、訪問により、各バックアップソフトウェアのベンダーの推奨する手法に基づいて お客様と合意した手順で実施します。 ・バックアップデータからリストアしたデータの完全性は保証いたしかねます。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う対象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となります。 【操作支援】 ・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は、サービスを提供できないことをお客様にご了承いただく必要があります。 ・操作支援の基本対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載されている範囲とし、お客様の業務におけるソフトウェアの活用支援、コンサルティングおよびマクロなどのプログラム作成支援は含みません。 ・操作支援については、サービス対象機器が契約時に合意された場所に設置されているかは問いません。ただし、日本国内に限ります。 【設定把握】 ・長期間起動されていない機器、インターネットに接続されていない機器については、最新の設定情報が把握できないことをご了解ください。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（PC）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。

区分	提供内容
対象製品	ハードウェア：デスクトップまたはノート型の PC（メーカー、ベンダーによるサポート対象となっている機器。HDI 方式 (*2) を除きます）、MAXHUB Meeting Board シリーズ (弊社取り扱い商品のみ) 　Mac については Apple 社のハードウェアサポートの対象となっている機器。 OS： ・Windows クライアント OS　Microsoft 社のサポート対象バージョン（ARM 版は除く） ・macOS　Apple 社によるハードウェアサービスの対象となっているハードウェアで動作し、同ハードウェアにおいてサポート対象となっている OS (*3) デスクトップアプリケーション：(*4, 5) ・Microsoft Edge ・Microsoft Office（Word / Excel / PowerPoint / Access / Outlook） ・Adobe Reader ・DocuWorks ・Microsoft 365 Apps（Word / Excel / PowerPoint / Outlook / Access / OneNote / OneDrive for Business / Microsoft Teams） ・beat-access オンラインアプリケーション（*4, 6） Microsoft 365 および およびオフィスあんしん 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ーで閲覧・編集する機能）) 弊社製プリンタードライバー/スキャナードライバー(*4, 7) ウイルス対策ソフトウェアおよびサービス：(*4) ・オフィスあんしんセキュリティーサービス MA(*8) ・IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA PC) (*8) ・Norton AntiVirus ・トレンドマイクロ/Trellix の Endpoint Security 製品 ・beat PC クライアントアンチウイルスサービス リモート用エージェント： ・リモート用エージェント (Client PC の Windows 用)

*1 Veritas 社製商品（Netbackup を除く）、arcserve 社製商品、もしくは Windows Server 標準バックアップで取得したデータに限り実施します。また、テープからのリストアは単体テープドライブを対象とします (オートローダーまたはテープライブラリは対象外)。

*2 主にハードウェアシャーシにカートリッジ型の物理 PC を構成するデスクトップインフラストラクチャ―方式はサポート対象外です。

*3 macOS にリモート用エージェントをインストールすることができません。

*4 各ソフトウェアのバージョンは提供元のサポート対象の最新バージョンとします。

*5 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。

*6 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。

*7 プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。

*8 技術提供元が追加した最新の機能においては対応に時間を要する場合があり、内容によっては対応できない場合があります。

<3-2 IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートによりお問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 「対象機器」に障害が発生した場合、お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により、故障個所の特定を支援します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品の OS、アプリケーション、ドライバー、エージェントの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・お客様が指定するバックアップデータがある場合は、訪問によりバックアップデータ(*1)からのリストアが可能です。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。 ・【送付修理手続き代行】障害の原因である対象機器または対象機器に直接接続されている接続機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。

区分	提供内容
	【機器監視】 ・対象機器に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様に連絡し、状態を確認します。
前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・対象機器にリモート用エージェントをインストールできない場合、インターネットに接続できない場合はリモートでのサポートは受けられません。 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 ・エージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただきます。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・対象機器のシステム設定情報 およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用に同意いただく必要があります。 ・リモートでの障害切り分けの作業は、お客様の合意が得られていることを前提とします。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・バックアップデータからのリストア作業は、訪問により、各バックアップソフトウェアのベンダーの推奨する手法に基づいてお客様と合意した手順で実施します。 ・バックアップデータからリストアしたデータの完全性は保証いたしかねます。

区分	提供内容
	【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う対象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となります。 ・対象機器の上で動作している仮想環境において障害が発生した場合、保守サポートベンダーとのサポート契約内容に応じて、ベンダーへの問合せやサポート要請を代行します。保守サポートベンダーからの要請によるログ取得や特定コマンドの実行がお客様に依頼された場合は、あらかじめ定められた手順で実施します。 【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストールいただく必要があります。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【設定把握】 ・長期間起動されていない機器、インターネットに接続されていない機器については、最新の設定情報が把握できないことをご了解ください。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。

区分	提供内容
対象製品	ハードウェア：PC（PC/AT 互換機）HCI 方式を除きます(*2) OS： ・Microsoft Windows Server　以下の製品で、Microsoft 社のサポート対象バージョン（サポート内容は Microsoft 社のサポート提供内容に準じます）であって、「特定用途向け Edition」は対象外です。 ・Windows Server 2016 Standard Edition ・Windows Server 2019 Standard Edition ・Windows Server 2022 Standard ・Windows Server 2025 Standard Edition デスクトップアプリケーション：(*3) ・DocuWorks ウイルス対策ソフトウェアおよびサービス：(*3) 下記のソフトウェアのいずれか 1 つを対象とします。 ・オフィスあんしんセキュリティーサービス MA (*4) ・IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA Server) (*4) ・トレンドマイクロ/Trellix の Endpoint Security 製品 リモート用エージェント： ・エージェント(Server OS 用) UPS： ・シュナイダーエレクトリック社（旧 APC 社)商品 ・オムロン社商品 ・HPE 社商品 対象となる UPS 管理ソフトウェアは UPS 機器メーカーのサポート対象バージョンとします（ネットワークシャットダウン商品は除きます） USB 外付ディスク： ・本体メーカーが動作保証する商品に限ります。 仮想環境（ホスト OS）： ・Microsoft Hyper-V

*1 Veritas 社製商品（Netbackup を除く）、arcserve 社製商品、もしくは Windows Server 標準バックアップで取得したデータに限り実施します。また、テープからのリストアは単体テープドライブを対象とします (オートローダーまたはテープライブラリは対象外)。

*2 主に複数の物理 x86 サーバーとストレージを集約しソフトウェアによりリソースを制御する方式はサポート対象外となります。

*3 各ソフトウェアのバージョンは提供元のサポート対象とします。

*4 技術提供元が追加した最新の機能においては対応に時間を要する場合があり、内容によっては対応できない場合があります。

<3-3 IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象仮想ゲスト OS の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 対象仮想ゲスト OS に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により､故障個所の特定を支援します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品の OS、アプリケーション、ドライバー、エージェントの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・実施内容 ・ゲスト OS のインストール ・必要に応じてゲスト OS のドメイン参加作業 ・必要に応じてウイルス対策ソフトウェアのインストールおよび設定 ・お客様が指定するバックアップデータがある場合は、訪問によりバックアップデータ(*1)からのリストアにより対応が可能です。 【機器監視】 ・対象仮想ゲスト OS に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様へ連絡し、状態を確認します。
前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・対象仮想ゲスト OS にリモート用のエージェントをインストールできない場合、インターネットに接続できない場合はリモートでのサポートは受けられません。 ・お客様の対象 OS/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。

区分	提供内容
	・エージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただきます。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・ハイパーバイザー、クラウド環境との障害切り分けは含みません。 ・特定された対象商品の不具合原因および仕様などの問合せが必要な場合、お客様から各商品のメーカーまたはメーカーが指定する窓口に問合せていただきます。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・対象機器のシステム設定情報 およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用に同意いただく必要があります。 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 ・仮想マシンとの障害切り分けは含みません。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・バックアップデータからのリストア作業は、訪問により、各バックアップソフトウェアのベンダーの推奨する手法に基づいて お客様と合意した手順で実施します。 ・仮想マシンの操作に必要な端末（コンソール、RDP）をご提供いただく必要があります ・バックアップデータからリストアしたデータの完全性は保証いたしかねます。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。

区分	提供内容
	【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストールいただく必要があります。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【設定把握】 ・長期間起動されていない機器、インターネットに接続されていない機器については、最新の設定情報が把握できないことをご了解ください。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。

区分	提供内容
対象製品	仮想環境： ・Microsoft Hyper-V ・VMware vSphere エディションに含まれるハイパーバイザー（無償 vSphere を除く） vSphere6.x 以降であること ・Nutanix HCI 動作環境は各ハードウェア提供元が発行する情報に準じます。 クラウド環境： ・Microsoft Azure ・Amazon Web Service （IaaS のみ対応であり、メーカー/ベンダーのサポート対象範囲内であること） OS： ・Microsoft Windows Server　以下の製品で、Microsoft 社のサポート対象バージョン（サポート内容は Microsoft 社のサポート提供内容に準じます）であって、「特定用途向け Edition」は対象外です。 ・Windows Server 2016 Standard Edition ・Windows Server 2019 Standard Edition ・Windows Server 2022 Standard ・Windows Server 2025 Standard Edition デスクトップアプリケーション：(*2) ・DocuWorks ウイルス対策ソフトウェアおよびサービス：(*2) 下記のソフトウェアのいずれか 1 つを対象とします。 ・オフィスあんしんセキュリティーサービス MA (*3) ・IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA Server) (*3) ・トレンドマイクロ社/Trellix の Endpoint Security 製品 リモート用エージェント： ・エージェント(Server OS 用)

*1 Veritas 社製商品（Netbackup を除く）、arcserve 社製商品、もしくは Windows Server 標準バックアップで取得したデータに限り実施します。また、テープからのリストアは単体テープドライブを対象とします (オートローダーまたはテープライブラリは対象外)。

*2 各ソフトウェアのバージョンは提供元のサポート対象とします。

*3 技術提供元が追加した最新の機能においては対応に時間を要する場合があり、内容によっては対応できない場合があります。

<3-4 IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートによりお問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 対象機器に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により､故障個所の特定を支援します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品の OS、アプリケーション、ドライバー、エージェントの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・お客様が指定するバックアップデータがある場合は、訪問によりバックアップデータ(*)からのリストアにより対応します。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。 ・【送付修理手続き代行】障害の原因である対象機器または対象機器に直接接続されている接続機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。 【機器監視】 ・対象機器に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様に連絡し、状態を確認します。

前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・特定された対象商品の不具合原因および仕様などの問合せが必要な場合、お客様から各商品のメーカーまたはメーカーが指定する窓口に問合せていただきます。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 ・リモートからの障害切り分けには、リモート用エージェントを用いて、当該機器の管理画面にアクセスできる Client PC または Server を準備いただく必要があります。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・対象機器のシステム設定情報 およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用に同意いただく必要があります。 ・リモートでの障害切り分けの作業は、お客様の合意が得られていることを前提とします。 ・NAS が iSCSI 接続されている場合は本サービスの対象外となります。 ・NAS のファイル共有機能、バックアップ機能、レプリケーション機能を対象に、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対象外とします。 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 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。

区分	提供内容
	・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・バックアップデータからのリストア作業は、訪問により、各バックアップソフトウェアのベンダーの推奨する手法に基づいて お客様と合意した手順で実施します。 ・バックアップデータからリストアしたデータの完全性は保証いたしかねます。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行に伴う対象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となります。 【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストール可能なオンプレミスの Server、仮想ゲスト OS のいずれかをご用意いただいた上で、「Server サポート (オンプレミス)」または「Server サポート (仮想ゲスト OS)」をご契約いただく必要があります。当該サーバーをご用意いただけない場合は、機器監視を受けられません。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（NAS 非 Windows）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。
対象製品	NAS 本体： バッファロー、アイ・オー・データ、エレコム、QNAP、OCH (旧 沖縄クロスヘッド) 、Synology の製品で、メーカー/ベンダーがサポートしている機器 UPS： NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります USB 外付ディスク： ・NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。 ・NAS で使用する場合は、NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。

* NAS の標準機能によるバックアップで取得したデータに限り実施します。

<3-5 IT Expert Services NAS サポート (Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートによりお問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 対象機器に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により､故障個所の特定を支援します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品のOS、アプリケーション、ドライバー、エージェントの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行う。 ・お客様が指定するバックアップデータがある場合は、訪問によりバックアップデータ(*)からのリストアが可能です。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。 ・【送付修理手続き代行】障害の原因である「対象機器」または対象機器に直接接続されている接続機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。 【機器監視】 ・対象機器に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様に連絡し、状態を確認します。

前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・特定された対象商品の不具合原因および仕様などの問合せが必要な場合、お客様から各商品のメーカーまたはメーカーが指定する窓口に問合せていただきます。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 ・リモートからの障害切り分けには、リモート用エージェントを用いて、当該機器の管理画面にアクセスできる Client PC または Server を準備いただく必要があります。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・対象機器のシステム設定情報 およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用に同意いただく必要があります。 ・リモートでの障害切り分けの作業は、お客様の合意が得られていることを前提とします。 ・NAS が iSCSI 接続されている場合は本サービスの対象外となります。 ・NAS 機器メーカーが動作保証していない商品が、インストールされている場合は本サービスの対象外となります。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・バックアップデータからのリストア作業は、訪問により、各バックアップソフトウェアのベンダーの推奨する手法に基づいて お客様と合意した手順で実施します。 ・バックアップデータからリストアしたデータの完全性は保証いたしかねます。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。

区分	提供内容
	【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。 ・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となります。 【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストール可能なオンプレミスの Server、仮想ゲスト OS のいずれかをご用意いただいた上で、「Server サポート (オンプレミス)」または「Server サポート (仮想ゲスト OS)」をご契約いただく必要があります。当該サーバーをご用意いただけない場合は、機器監視を受けられません。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【設定把握】 ・長期間起動されていない機器、インターネットに接続されていない機器については、最新の設定情報が把握できないことをご了解ください。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（NAS Windows）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。

区分	提供内容
対象製品	NAS 本体： バッファロー、アイ・オー・データ、エレコム製の Windows 搭載商品でメーカー/ベンダーがサポートしている機器 バッファロー：WS5000 シリーズ、WSH5000 シリーズ アイ・オー・データ機器：HDL-Z シリーズ/HDL4-Z シリーズ エレコム：NSB-7Mxxxx シリーズ/NSB-75xxxx シリーズ OS： ・Microsoft Windows Server　以下の製品で、Microsoft 社のサポート対象バージョン（サポート内容は Microsoft 社のサポート提供内容に準じます）とします。 ・Windows Storage Server2016 Standard Edition ・Windows Storage Server2016 Workgroup Edition ・Windows Server IoT 2019 for Storage Standard Edition ・Windows Server IoT 2019 for Storage Workgroup Edition ・Windows Server IoT 2022 for Storage Standard ・Windows Server IoT 2022 for Storage Workgroup ・Windows Server IoT 2025 for Storage Standard ・Windows Server IoT 2025 for Storage Workgroup UPS： NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。 USB 外付ディスク： ・NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。 ・NAS で使用する場合は、NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。 追加ソフトウェア： ・UPS 管理ソフトウェアおよびウイルス対策ソフトウェアは NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。

* Veritas 社製商品（Netbackup を除く）、arcserve 社製商品、もしくは Windows Server バックアップで取得したデータに限り実施します。また、テープからのリストアは単体テープドライブを対象とします（オートローダーまたはテープライブラリは対象外)。

<3-6 IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ローエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートによりお問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 ・対象機器に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により、故障個所の特定を支援します。 ・対象機器に障害が発生した場合、保守サポートベンダーとのサポート契約内容に応じて、ベンダーへの問合せやサポート要請を代行します。保守サポートベンダーからの要請によるログ取得や特定コマンドの実行がお客様に依頼された場合は、あらかじめ定められた手順で実施します。 ・障害切り分けを目的とした、メーカー提供ツール（Web コンソールなど）による状態確認および機器交換時に必要な設定をあらかじめ定められた手順で実施します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などで対象商品のソフトウェアの再インストール/環境再設定が必要になった場合に、あらかじめ収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・お客様が指定する設定ファイルがある場合はそのファイルを用いて設定を復元します。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。 ・【送付修理手続き代行】障害の原因である｢対象機器｣または対象機器に直接接続されている接続機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。 【機器監視】 ・対象機器に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様に連絡し、状態を確認します。

区分	提供内容
前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 ・障害切り分けを目的とした、メーカー提供ツール（Web コンソールなど）による状態確認および機器交換時に必要な設定をあらかじめ定められた手順で実施します。 ・リモートからの障害切り分けには、リモート用エージェントを用いて、当該機器の管理画面にアクセスできる Client PC または Server を準備いただく必要があります。メーカー提供のツール（Web コンソールなど）を利用可能な場合には、メーカー提供のツールを用いてあらかじめ定められた手順による状態確認が可能です。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。 ・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・設定ファイルによる設定情報復元後の機器に対する動作の保証は本サービスの対象外とします。 ・オンサイトサポート契約がある場合を除き、メーカー/ベンダーによるエスカレーションサポートが必要となる作業は対象外とします。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。

区分	提供内容
	・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となります。 【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストール可能なオンプレミスの Server、仮想ゲスト OS のいずれかをご用意いただいた上で、「Server サポート (オンプレミス)」または「Server サポート (仮想ゲスト OS)」をご契約いただく必要があります。当該サーバーをご用意いただけない場合は、機器監視を受けられません。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（ネットワーク機器 ローエンド）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。
対象製品	本体：個人向け製品 (基本的な設定で設置可能な機器) ・ローエンドスイッチ/ブロードバンドルーター/簡易無線 LAN 機器/無線コントローラータイプアクセスポイント ・Buffalo：ローエンドスイッチ/ブロードバンドルーター（ノンインテリのみ）/無線 LAN 機器 ・Corega：ローエンドスイッチ ・アイ・オー・データ機器：ローエンドスイッチ/ブロードバンドルーター無線 LAN 機器 ・YAMAHA：ブロードバンドルーター（NVR シリーズ） 上記と同レベルのローエンドスイッチ/ブロードバンドルーター/無線 LAN 機器は対象商品とします。

<3-7 IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ハイエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	電話/メール/リモート/訪問により、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、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートによりお問い合わせ対応を行います。 月次/四半期毎に対象機器の情報をまとめ、レポートとして提供します。 【問い合わせ対応】 電話/メール/リモートにより、使用方法や仕様に関する問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 【障害切り分け】 ・対象機器に障害が発生した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/訪問により、故障個所の特定を支援します。 ・対象機器に障害が発生した場合、保守サポートベンダーとのサポート契約内容に応じて、ベンダーへの問合せやサポート要請を代行します。保守サポートベンダーからの要請によるログ取得や特定コマンドの実行がお客様に依頼された場合は、あらかじめ定められた手順で実施します。 ・障害切り分けを目的とした、メーカー提供ツール（Web コンソールなど）による状態確認および機器交換時に必要な設定をあらかじめ定められた手順で実施します。 ・障害切り分け時、問合せインシデントの登録、ログ収集、障害対応状況を保守サポート契約ベンダーに報告します。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けの結果、メーカーの提供情報に基づき、パッチソフトウェアのインストールが必要と判断された場合、パッチソフトウェアが用意され、お客様が合意されていることを前提に、訪問によりインストールを代行します。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ディスク障害/仮想ディスク障害/ソフトウェアトラブルなどでソフトウェア（契約対象商品）の再インストール/環境再設定が必要になった場合、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、訪問により環境再設定を行います。 ・保守サポートベンダーのオンサイトサポート契約が締結されている場合は、保守サポートベンターに環境の再設定対応を依頼します。 ・お客様が指定する設定ファイルがある場合は設定ファイルを用いた設定情報の復元を実施します。 ・メーカー・ベンダーが提供する保守サポート契約締結機器に限り、障害切り分け時、お客様に代わって保守サポート契約ベンダーに問合せを実施します。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・【他社訪問要請代行】お客様に代わり障害原因となった「対象機器」の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。

区分	提供内容
	・【送付修理手続き代行】障害の原因である｢対象機器｣または「対象機器」に直接接続されている「接続機器」の修理依頼先事業者への送付作業、｢対象機器｣または｢接続機器｣の取り付けおよび取り外しをお客様に代わり対応します。 ・他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、いずれかをお客様選択の上実施します。 【機器監視】 ・対象機器に対し、疎通確認を行い、既定の閾値を超えても応答が無い場合にお客様に連絡し、状態を確認します。
前提条件または注意事項	【サービス全体】 ・お客様の機器/ネットワーク環境が、本書記載のリモートサポート提供条件を満たしていることを事前に確認頂いていることが必要です。 【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・特定された対象商品の不具合原因および仕様などの問合せは、お客様から各商品のメーカーまたはメーカーが指定する窓口に問合せていただく ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 ・リモートからの障害切り分けには、リモート用エージェントを用いて、当該機器の管理画面にアクセスできる Client PC または Server を準備いただく必要があります。メーカー提供のツール（Web コンソールなど）を利用可能な場合には、メーカー提供のツールを用いてあらかじめ定められた手順による状態確認が可能です。 ・リモートからの障害切り分けには、リモート用エージェントを用いて、当該機器の管理画面にアクセスできる Client PC または Server を準備いただく必要があります。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 【パッチソフトウェアのインストール】 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 【ソフトウェア再インストール、環境再設定】 ・ソフトウェア再インストールに必要なライセンス証書およびインストールメディア（モジュールのダウンロード）/パッチソフトウェアはお客様にご用意いただきます。

区分	提供内容
	・本サービスは、ディスク障害/仮想ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）による対応は対象としません。 ・データの復旧作業およびウイルス感染時のウイルス駆除は含まれません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・設定ファイルによる設定情報復元後の機器に対する動作の保証は本サービスの対象外とします。 ・オンサイトサポート契約がある場合を除き、メーカー/ベンダーによるエスカレーションサポートが必要となる作業は対象外とします。 【他社訪問要請代行/送付修理手続き代行】 ・本サービスの提供に必要なメーカーのサポートが有効である必要があります。 ・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となります。 【機器監視】 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストール可能なオンプレミスの Server、仮想ゲスト OS のいずれかをご用意いただいた上で、「Server サポート (オンプレミス)」または「Server サポート (仮想ゲスト OS)」をご契約いただく必要があります。当該サーバーをご用意いただけない場合は、機器監視を受けられません。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・冗長化された構成において全ての物理機器を監視できない場合があります。 【時間外対応】 ・「IT Expert Services 時間外サポート（ネットワーク機器 ハイエンド）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。

区分	提供内容
対象製品	本体：法人向け商品 (設置において基本的な設定以外にお客様環境に応じた設定作業が必要な機器) インテリジェント Box 型 L2/L3 スイッチ/ルーター/自立型無線アクセスポイント/シャーシスイッチ/ロードバランサ/WAN 高速化装置/ファイ アウォール/無線 LAN コントローラ [対象機器の例] ・HPE：Aruba 無線コントローラ/InstantAP　（コントローラ設定機）/スイッチ（旧 ProCurve 含む） ・Cisco：Catalyst (Box タイプ/シャーシタイプ/無線 LAN コントローラ含む)/ルーター/WLC 無線コントローラ/Meraki/ASA ・YAMAHA：ルーター（RT シリーズ）/無線 LAN/スイッチ/ファイアウォール ・アライドテレシス：スイッチ/ルーター ・BlueCoat：Proxy/PacketShaper ・Fortinet：FortiGate/FortiSwitch/FotiWLC ・riverbed：Steelhead ・Paloalto：PA シリーズ ・Radware：Alteon

<3-8 IT Expert Services 複合機サポート>

区分	提供内容
サービス内容	弊社複合機に対して、電話/メール/リモートにより、予め定められた内容のサポートおよび、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 サポートの内容は、オプションの IT Expert Services 設定変更サービス(複合機レベル 1)または IT Expert Services 設定変更サービス(複合機レベル 2)に記載された内容になります。
前提条件または注意事項	・「設定変更サービス(複合機レベル 1)」または「設定変更サービス(複合機レベル 2)」のいずれかをご契約いただく必要があります。 ・必ず「設定変更サービス(複合機レベル 1)」または「設定変更サービス(複合機レベル 2)」に記載されている「前提条件または注意事項」をご確認ください。
対象製品	「IT Expert Services 設定変更サービス（複合機 レベル 1）」または「IT Expert Services 設定変更サービス（複合機 レベル 2）」の対象製品に準じます。

<3-9 IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA PC)>

区分	提供内容
サービス内容	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud」のライセンスを契約に応じた数で PC に提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 【エンドポイントセキュリティー】 ・Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud」のライセンスを提供します。 【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メーカーが一般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/メールでの問合せに対し、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。 ・管理者による作業が必要となった場合には、管理者に連絡し、障害切り分けを支援します。 【操作支援】 ・お客様管理者からの電話、メールでの問合せに対し、メールにて操作方法を回答します。 ・Trellix 社より試用版として提供される EDR 機能、IVX Cloud 機能の操作支援、問い合わせ対応は本サービスには含みません。

区分	提供内容
前提条件または 注意事項	【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・お客様管理コンソールのパスワードは、お客様に管理していただきます。 ・MA のエージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただきます。 【操作支援】 ・操作支援の基本対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載されている範囲とし、お客様の業務におけるソフトウェアの活用支援、コンサルティングおよびマクロなどのプログラム作成支援は含みません。 ・本サービスにウイルス検知/駆除などのウイルス対策を行なう操作支援は含みません。
対象製品	・Trellix Endpoint Security(*)

* Trellix のサポート対象でありかつ「IT Expert Services PC サポート」の対象製品に記載されている製品にて使用されているもの。

<3-10 IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA Server)>

区分	提供内容
サービス内容	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud」のライセンスを契約に応じた数でサーバーに提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 【エンドポイントセキュリティー】 ・Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Endpoint Core Cloud」のライセンスを提供します。 【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メーカーが一般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/メールでの問合せに対し、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。 ・管理者による作業が必要となった場合には、管理者に連絡し、障害切り分けを支援します。 【操作支援】 ・お客様管理者からの電話、メールでの問合せに対し、メールにて操作方法を回答します。 ・Trellix 社より試用版として提供される EDR 機能、IVX Cloud 機能の操作支援、問い合わせ対応は本サービスには含みません。
前提条件または 注意事項	【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位 (ハードウェア、ソフトウェア) で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含みません。 ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがあります。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様に合意いただくことが必要です。 ・お客様管理コンソールのパスワードは、お客様に管理していただきます。 ・MA のエージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただきます。 【操作支援】 ・操作支援の基本対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載されている範囲とし、お客様の業務におけるソフトウェアの活用支援、コンサルティングおよびマクロなどのプログラム作成支援は含みません。 ・本サービスにウイルス検知/駆除などのウイルス対策を行なう操作支援は含みません。
対象製品	・Trellix Endpoint Security(*)

* Trellix のサポート対象でありかつ「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」の対象製品に記載されている製品にて使用されているもの。

<3-11 IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA モバイル)>

区分	提供内容
サービス内容	Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Mobile Threat Defense」のライセンスを契約に応じた数でモバイル端末に提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 【エンドポイントセキュリティー】 ・Trellix のエンドポイントセキュリティー「Trellix Mobile Threat Defense」のライセンスを提供します。

区分	提供内容
	【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メーカーが一般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/メールでの問合せに対し、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。 ・管理者による作業が必要となった場合には、管理者に連絡し、障害切り分けを支援します。 【操作支援】 ・お客様管理者からの電話、メールでの問合せに対し、メールにて操作方法を回答します。
前提条件または 注意事項	【障害切り分け】 ・本サービスは障害発生箇所を対象商品単位で特定するサービスであり、特定された対象商品の不具合原因の究明／修復作業は含まない ・下記の条件に当てはまる状況では障害発生個所の特定に至らないことがある。 -OS の機能/役割、ソフトウェアとの共存や商品の組み合わせにおいてメーカーが推奨しない、または動作保証しない構成が含まれる場合。 -メーカー/ベンダーへのエスカレーションが必要な状況において、サポートが受けられない場合。 注意事項： ・障害切り分け手段の選択は弊社にて判断を行うことをお客様で合意頂いていること ・お客様管理コンソールのパスワードは、お客様に管理していただくこと ・MA のエージェントのインストールは原則としてお客様に実施していただく 【操作支援】 ・操作支援の基本対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載されている範囲とし、お客様の業務におけるソフトウェアの活用支援、コンサルティングおよびマクロなどのプログラム作成支援は含みません。 ・本サービスにウイルス検知/駆除などのウイルス対策を行なう操作支援は含みません。
動作要件および対象	Trellix Mobile Security(*)

* Trellix のサポート対象でありかつ、端末および OS の組み合わせがメーカーのサポート対象となっていること。

<3-12 IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート>

区分	提供内容
サービス内容	モバイルデバイスに対して電話/メールによる依頼に基づき、以下の問合せ対応、遠隔からの初期化を実施、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 【問合せ対応】

区分	提供内容
	以下の問い合わせにメーカーが一般公開している情報の範囲内で回答します。 ・本サービスの利用に必要となる設定作業の手順 ・OS の設定 (標準の「設定」アプリ) の操作手順 ・OS に標準でインストールされているアプリケーションの操作手順 【遠隔からの初期化】 ・お客様からの依頼に基づき指定された端末に対して遠隔より初期化の指示を出します。
前提条件または注意事項	・インターネットを介した対象端末の管理および稼動情報の取得に合意していただいていることが必要です。 ・iPhone、iOS に関する問合せは対応の範囲は、Apple 社が一般公開しているサポートページの「iPhone ユーザガイド」に記載されている情報の提供とします。 ・遠隔からの初期化は対象端末に対して本サービスの利用に必要となる設定が行われていることが前提となります。 ・本サービスの利用に必要となる設定作業はお客様に実施していただきます。
対象製品	OS：iOS で、その最新バージョンおよび 1 世代前のバージョン (最新バージョンが 17.x の場合、16.x と 17.x)。 本体: 対象となる iOS が動作する端末でメーカーのサポート対象となっている製品

4. オプションの提供内容

<4-1 IT Expert Services 改善支援サービス>

区分	提供内容
サービス内容	IT インフラに関わる重大なトラブルにクローズまで対応、月次・四半期レポートの内容に対する問合せへの対応、IT インフラに関わる重大なトラブルのクローズ後に改善ポイントを提示、IT 環境改善に向けたアドバイスを提供するサービスです。 【IT インフラに関わる重大なトラブルへの対応】 ・IT インフラの重大トラブル発生時にリモートで、障害切り分け支援・障害対応支援をクローズ (*1) まで可能な範囲でサポートします。 ・契約に含まれていない製品であっても、あらかじめお客様が締結した保守契約を前提に、解決方法を助言し、調査や保守等のサポートが必要となった際には連絡先をお伝えします。(*2) 【お客様からの個別相談への対応】 ・月次・四半期レポートなどに記載されている項目に関する問合せや相談に対応します。 【インシデントに対する恒久策提示】 ・IT インフラに関わる重大なトラブルのクローズ後、月次レポートで改善ポイントを提示します。 ・恒久策は、今回クローズ時点での重大トラブルの対応を整理し、今後同様の重大トラブルが発生した際にお客様が対応できるように纏めたものです。 【IT 環境改善に向けたアドバイス】 ・レポートを通じて、【お客様からの個別相談への対応】の結果（月次レポート）および【高難度技術対応】の改善ポイント（四半期レポート）をアドバイスします。

区分	提供内容
前提条件または注意事項	・重大トラブルへの対応においては、お客様の IT 環境全体を把握する必要があるため、基本サービスの PC サポート、ネットワーク機器サポート、サーバーサポートもしくは NAS サポートの 3 種類の契約が必要となります。 ・基本サービスのセキュリティ、複合機サポートの契約だけの場合や、前述の何れかのサービス一つだけなどの場合は、本サービスを提供できません。 ・「重大トラブル」とは、たとえば原因不明（基本サービスでの対応では困難）な状況であり、お客様の業務全体に影響がある以下の事象を指します。 （例） ・ネットワーク全体のダウン ・複数のサーバーダウン ・不特定多数の PC でログイン不可 ・基本サービスのサービス外で影響が全体に及ぶ重大インシデント発生時に Service Desk が重大トラブルと判断した場合に、高難度技術対応を提供します。 ・基本サービスの対象機器については、メーカー、ベンダーのサポート窓口に連絡を連携して対応します。 ・基本サービスの対象機器でない場合でも、以下の条件の下で対応をします。 ・お客様より対応を希望する機器の情報、コンタクト先の情報をいただき、サポートが受けられる場合のみ対象とします。 ・お客様から問い合わせがあった場合、もしくは障害切り分けの際に、対象となる機器がサポート契約の対象でなかった場合でも、あらかじめ情報をいただいている機器であればコンタクト先をお客様にお伝えします。コンタクト先への連絡はお客様ご自身に対応いただきます。 （制限事項） ・完全に問題解決出来ることを保証するものではありません。 ・提案内容やレポートに対しての相談に対しては回答できない場合があること、また、回答の内容について効果を保証するものではないことをご了解ください。
対象製品	「IT Expert Services PC サポート」「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ローエンド)」「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」の対象商品に準じます。

*1 重大トラブルに対しメールでお客様と合意した状態を指します。

*2 事前に情報をいただき、あらかじめ連絡先が得られている機器のみ対応します。連絡先への連絡はお客様ご自身に対応いただきます。

<4-2 IT Expert Services 設定変更サービス (PC)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」の対象 Client PC に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・コンピューター名変更（Active Directory 管理は対象外） ・コンピューターの説明変更（Active Directory 管理は対象外） ・ユーザー/グループの作成/変更/削除（Active Directory 管理は対象外） ・ユーザー/グループの権限変更（Active Directory 管理は対象外） ・DEP (Data Execution Prevention) 設定変更 ・リモート接続設定変更 ・仮想メモリ―設定変更 ・通知とアクションの設定
前提条件または注意事項	・対象の機器にリモート用エージェントがインストールされ、リモート接続可能であることが必要です。 ・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は、サービスを提供できないことをお客様にご了承いただいていることが必要です。 ・Active Directory 環境の場合は、サーバーで設定を行うため、「IT Expert Services 設定変更サービス（Server）」の契約に基づき実施します。 ・「IT Expert Services PC サポート」をご契約いただいているすべての PC に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services PC サポート」をご契約いただいている PC の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services PC サポート」の対象製品に準じます。

<4-3 IT Expert Services 設定変更サービス (Server)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」の Server、「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」の仮想ゲスト OS に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・Active Directory ユーザー・ローカルユーザー/コンピュータオブジェクトの設定 ・共有フォルダの設定 ・Microsoft 365 ユーザー/デバイスの設定 ・バックアップデータのリストア (Windows 標準のバックアップのみ) ・パスワードリセット/ロック解除 (Active Directory を前提)
前提条件または注意事項	・対象の機器にリモート用エージェントがインストールされ、リモート接続可能であることが必要です。 ・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は、サービスを提供できないことをお客様にご了承いただいていることが必要です。 ・Microsoft 365 デバイスの対象は Microsoft 365 が動作対象とする Windows デバイスとします。 ・バックアップデータからのファイル/フォルダ単位でのリストアは、バックアップデータが存在するエージェントインストール済みの Server、仮想ゲスト OS を対象とします。
対象製品	「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」の対象製品に準じます。

<4-4 IT Expert Services 設定変更サービス (NAS 非 Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services NAS サポート（非 Windows）」の対象機器に対し、お客様からの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・共有フォルダ・ローカルユーザーの設定 ・バックアップデータのリストア

前提条件または 注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC もしくは Server を準備いただき、「PC サポート」もしくは「Server サポート」をご契約いただいたうえで、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です。 ・「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」をご契約いただいているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」をご契約いただいている機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。 ・「ローカルユーザーの設定」の際は、お客様による立ち会い・パスワードの入力が必要です。
対象製品	「IT Expert Services NAS サポート（非 Windows）」の対象製品に準じます。

<4-5 IT Expert Services 設定変更サービス (NAS Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・共有フォルダ・ローカルユーザーの設定 ・バックアップデータのリストア(Windows 標準のバックアップのみ)
前提条件または 注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC もしくは Server を準備いただき、「PC サポート」もしくは「Server サポート」をご契約いただいたうえで、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です。 ・「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」の対象製品に準じます。

<4-6 IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ローエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・無線アクセスポイントの SSID、パスワード変更 ・管理者ユーザーの追加変更 ・NTP 設定、日時設定 ・ログ設定 ・MAC アドレスフィルタリング設定
前提条件または注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC もしくは Server を準備いただき、「PC サポート」もしくは「Server サポート」をご契約いただいたうえで、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ローエンド)」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ローエンド)」をご契約いただいている機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」の対象製品に準じます。

<4-7 IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ハイエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	「ネットワーク機器サポート (ハイエンド) 」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行します。 【設定変更】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき設定します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目のみとします。 [作業項目] ・無線アクセスポイントの SSID、パスワード変更 ・管理者ユーザーの追加変更 ・NTP 設定、日時設定 ・ログ設定 ・MAC アドレスフィルタリング設定 ・リモートアクセスユーザーの設定
前提条件または注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC もしくは Server を準備いただき、「PC サポート」もしくは「Server サポート」をご契約いただいたうえで、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」をご契約いただいている機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。 ・「リモートアクセスユーザーの設定」の際は、お客様のリモート接続時の立ち会い・作業対象機器設定画面へのログインが必要です。
対象製品	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象製品に準じます。

<4-8 IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 1)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、所定の作業依頼用帳票によるお客様からのメールでの依頼に基づき、リモートにより複合機の予め定められた各種設定の変更を代行します。 現設定値がなく、新たな設定が必要な作業は対応いたしません。 【複合機機能の設定および設定値の変更 】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき対応します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目とします。 [作業項目] ・本体認証 ・サーバーレス認証(カスタム/本体) ・宛先表 ・スキャン環境用項目 ・スキャンクラウド連携用項目 ・ペーパーレスファクス受信環境用項目 ・サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック用項目 ・上記連携に関する Working Folder、PC、Server、NAS の共有フォルダの作成、設定に対する作業 (1 回の依頼につき 5 個までのフォルダ)
前提条件または注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC を準備いただき、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です(*1)。 ・所定の複合機関連ツールで可能な設定と Working Folder での設定、および PC、Server、NAS の共有フォルダ内のフォルダ作成、設定変更を対応範囲とします。 ・以下の複合機関連おまかせパックまたは複合機活用支援サービス（スキャン/FAX 関連）のいずれかが導入されていることが必要です(*2)(*3) 【複合機関連おまかせパック】 ・スキャンおまかせパック（またはⅡ） ・スキャンクラウド連携パック ・ペーパーレス FAX 受信おまかせパック（またはⅡ） ・サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック（またはⅡ） ・無線 LAN プリントおまかせパック（またはⅡ） 【複合機活用支援サービス（スキャン/FAX 関連）】 ・スキャン機能活用設定 ・ペーパーレス FAX 受信環境設定（親展ボックス） ・ペーパーレス FAX 受信環境設定（ジョブフロー） ・FAX 連携環境設定 （Working Folder 対応） ・ボックススキャン連携環境設定 （Working Folder 対応） ・IC カード設定に関する項目は本サービスの対象外となります。

区分	提供内容
	・本サービスの対象者は、複合機の機械管理者とします。 ・複合機登録ユーザーや宛先表のデータはお客様に準備いただく必要があります。 ・リモートによる複製追加・変更は、お客様が事前に設定内容を作業依頼用帳票にて確認、了承した後にサービスを実施します。 ・お客様の複合機情報およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用の同意が得られていることが必要です。 ・お客様の管理用 PC（管理者）で「複合機関連ツール」、ソフトウェアが実行可能であることが必要です。 ・対象機器のネットワーク機能が正常に動作していることが必要です。 ・操作の対象となるフォルダは、リモートアクセスが必要な PC から共有フォルダとしてアクセス可能なフォルダ内に限定されます。フォルダのアクセス権の設定変更は行いません。 ・リモートアクセスが必要な PC、操作対象となるフォルダに対するアクセス制御はお客さまに実施していただく必要があります（アカウント、パスワード入力）。 ・本サービスの対象となるハードウェア・ソフトウェアの障害切り分け、CE 訪問、ソフトウェアの再インストール・環境再設定は対象外です。 複製追加・変更で利用する複合機関連ツール、ソフトウェア： ・Device Setup （デバイス設定ツール）入力ツールを含む ・インターネットサービス ・リモート操作による複合機の設定中は、対象複合機が利用できないこと、また、ジョブ実行中、複合機の操作パネルの操作中、人感センサー検知中は、設定が実施できないことをお客様にご了承いただく必要があります。 ・サービス提供対象の複合機に入れ替えが発生した場合、既存環境が入れ替え後の複合機に移行されていることが必要となります。ただし、環境移行は本サービスの対象外です。必要に応じて「複合機活用支援サービス 環境移行 （Device Setup 対応）」をご利用ください。 複合機認証情報の追加、削除、変更の設定代行は、「本体認証」「サーバーレス認証」のみを対象とします。 ・「スキャンオート」「カスタムスキャン」の設定は対象外となります。 ・「IT Expert Services 複合機サポート」を契約しているすべての機器に対してご契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services 複合機サポート」をご契約いただいている機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。 ・「IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 2)」と同時に契約はできません。

区分	提供内容
対象製品	弊社複合機：(*4) ApeosPort-V / DocuCentre-V 以降 対象機器： PC、Server、NAS (PC サポート、Server サポート (オンプレミス)、Server サポート (仮想ゲスト OS)、NAS (非 Windows)、NAS (Windows) の対象製品に準じる クラウドサービス： Working Folder 複合機関連ツール：(*5) ・Device Setup （デバイス設定ツール）入力ツールを含む ・インターネットサービス(*6)

*1 「IT Expert Services 複合機サポート」の対象複合機 1 台につき、PC 用のリモート用エージェントのライセンスを 1 台分、提供いたします。リモート接続用の PC を一台、ご用意いただき、リモート用エージェントをインストールしてください。このライセンスを取得するために PC サポートを追加でご契約いただく必要はありません。その場合でも、月次・四半期のレポートに対象 PC の情報が掲載されることがありますが、PC サポートのサービスを受けることはできません。

*2 おまかせパックおよび複合機活用支援サービスの内容は各メニュー詳細をご確認ください

*3 設定値の複製追加・変更を実施する項目は、リモートで行える範囲とします。

*4 プロダクションプリンター、広幅複合機を除く

*5 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。

*6 IC カード設定に関する項目は対象外です。

<4-9 IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 2)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、所定の作業依頼用帳票によるお客様からのメールでの依頼に基づき、リモートにより複合機の予め定められた各種設定の変更を代行します。 現設定値がなく、新たな設定が必要な作業は対応いたしません。 【複合機機能の設定および設定値の変更 】 ・以下の「作業項目」をお客様より所定の作業依頼用帳票により依頼いただいた内容に基づき対応します。 ・設定対象項目は、所定の作業依頼用帳票での項目とします。 [作業項目] ・本体認証 ・サーバーレス認証(カスタム/本体) ・宛先表 ・スキャン環境用項目 ・スキャンクラウド連携用項目 ・ペーパーレスファクス受信環境用項目 ・サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック用項目 ・上記連携に関する Working Folder、PC、Server、NAS の共有フォルダの作成、設定に対する作業 (1 回の依頼につき 20 個までのフォルダ)
前提条件または注意事項	・管理コンソールへアクセスできる PC を準備いただき、リモート用エージェントがインストールされリモート接続可能であることが必要です(*1)。 ・所定の複合機関連ツールで可能な設定と Working Folder での設定、および PC、Server、NAS の共有フォルダ内のフォルダ作成、設定変更を対応範囲とします。 ・以下の複合機関連おまかせパックまたは複合機活用支援サービス（スキャン/FAX 関連）のいずれかが導入されていることが必要です(*2)(*3) 【複合機関連おまかせパック】 ・スキャンおまかせパック（またはⅡ） ・スキャンクラウド連携パック ・ペーパーレス FAX 受信おまかせパック（またはⅡ） ・サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック（またはⅡ） ・無線 LAN プリントおまかせパック（またはⅡ） 【複合機活用支援サービス（スキャン/FAX 関連）】 ・スキャン機能活用設定 ・ペーパーレス FAX 受信環境設定（親展ボックス） ・ペーパーレス FAX 受信環境設定（ジョブフロー） ・FAX 連携環境設定 （Working Folder 対応） ・ボックススキャン連携環境設定 （Working Folder 対応） ・IC カード設定に関する項目は本サービスの対象外となります。 ・本サービスの対象者は、複合機の機械管理者とします。

区分	提供内容
	・複合機登録ユーザーや宛先表のデータはお客様に準備いただく必要があります。 ・リモートによる複製追加・変更は、お客様が事前に設定内容を作業依頼用帳票にて確認、了承した後にサービスを実施します。 ・お客様の複合機情報およびサブネットワーク上の機器に関する情報収集と情報提供、情報活用の同意が得られていることが必要です。 ・お客様の管理用 PC（管理者）で「複合機関連ツール」、ソフトウェアが実行可能であることが必要です。 ・対象機器のネットワーク機能が正常に動作していることが必要です。 ・操作の対象となるフォルダは、リモートアクセスが必要な PC から共有フォルダとしてアクセス可能なフォルダ内に限定されます。フォルダのアクセス権の設定変更は行いません。 ・リモートアクセスが必要な PC、操作対象となるフォルダに対するアクセス制御はお客さまに実施していただく必要があります（アカウント、パスワード入力）。 ・本サービスの対象となるハードウェア・ソフトウェアの障害切り分け、CE 訪問、ソフトウェアの再インストール・環境再設定は対象外です。 複製追加・変更で利用する複合機関連ツール、ソフトウェア： ・Device Setup （デバイス設定ツール）入力ツールを含む ・インターネットサービス ・リモート操作による複合機の設定中は、対象複合機が利用できないこと、また、ジョブ実行中、複合機の操作パネルの操作中、人感センサー検知中は、設定が実施できないことをお客様にご了承いただく必要があります。 ・サービス提供対象の複合機に入れ替えが発生した場合、既存環境が入れ替え後の複合機に移行されていることが必要となります。ただし、環境移行は本サービスの対象外です。必要に応じて「複合機活用支援サービス 環境移行 （Device Setup 対応）」をご利用ください。 複合機認証情報の追加、削除、変更の設定代行は、「本体認証」「サーバーレス認証」のみを対象とします。 ・「スキャンオート」「カスタムスキャン」の設定は対象外となります。 ・「IT Expert Services 複合機サポート」を契約しているすべての機器に対してご契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services 複合機サポート」をご契約いただいている機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。 ・「IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル 1)」と同時に契約はできません。

区分	提供内容
対象製品	弊社複合機：(*4) ApeosPort-V / DocuCentre-V 以降 対象機器： PC、Server、NAS (PC サポート、Server サポート (オンプレミス)、Server サポート (仮想ゲスト OS)、NAS (非 Windows)、NAS (Windows) の対象製品に準じる クラウドサービス： Working Folder 複合機関連ツール：(*5) ・Device Setup （デバイス設定ツール）入力ツールを含む ・インターネットサービス(*5)

*1 「IT Expert Services 複合機サポート」の対象複合機 1 台につき、PC 用のリモート用エージェントのライセンスを 1 台分、提供いたします。リモート接続用の PC を一台、ご用意いただき、リモート用エージェントをインストールしてください。このライセンスを取得するために PC サポートを追加でご契約いただく必要はありません。その場合でも、月次・四半期のレポートに対象 PC の情報が掲載されることがありますが、PC サポートのサービスを受けることはできません。

*2 おまかせパックおよび複合機活用支援サービスの内容は各メニュー詳細をご確認ください

*3 設定値の複製追加・変更を実施する項目は、リモートで行える範囲とします。

*4 プロダクションプリンター、広幅複合機を除く

*5 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。

*6 IC カード設定に関する項目は対象外です。

<4-10 IT Expert Services 時間外サポート (PC)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する操作支援、障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services PC サポート」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services PC サポート」をご契約いただいているすべての PC に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services PC サポート」をご契約いただいている PC の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services PC サポート」の対象製品に準じます。

<4-11 IT Expert Services 時間外サポート (Server オンプレミス)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または 注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」を契約しているすべての Server に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」を契約している Server の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」の対象製品に準じます。

<4-12 IT Expert Services 時間外サポート (Server 仮想ゲスト OS)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象仮想ゲスト OS に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲストＯＳ)」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または 注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲストＯＳ)」を契約しているすべての仮想ゲスト OS に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲストＯＳ)」を契約している仮想ゲストＯＳの 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「Server サポート (仮想ゲスト OS)」の対象製品に準じます。

<4-13 IT Expert Services 時間外サポート (NAS 非 Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services NAS サポート (非 Windows)」の対象製品に準じます。

<4-14 IT Expert Services 時間外サポート (NAS Windows)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」の対象商品に準じます。

<4-15 IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ローエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または 注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」の対象商品に準じます。

<4-16 IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ハイエンド)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」またはそのオプションに対する定時外保守付加サービスの契約がある場合、窓口への取次も行います。
前提条件または 注意事項	・本契約がある場合でも、訪問対応は翌営業日の定時での対応となります。 ・「年末年始」とは弊社が「年末年始」と定めた日とします。 ・「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象商品に準じます。

<4-17 IT Expert Services 時間外サポート (モバイル)>

区分	提供内容
サービス内容	・サービスデスクでのサポート時間の拡大を行います。 ・対象機器に対する問合せ、遠隔からの初期化の時間を土日、祝日、年末年始を除く平日 17:30-21:00 で対応します。
前提条件または注意事項	・「IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート」を契約しているすべての機器に対して契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート」を契約している機器の 10 台中 5 台を対象として本オプションを契約することはできません。
対象製品	「IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート」の対象商品に準じます。

<4-18 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーA)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
前提条件または注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（PC）」契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・PC 毎に一つの契約ですべての対象製品に対するサポートを受けられます。
対象製品	対象製品: (*) ・一太郎 ・Photoshop ・Illustrator ・QuarkXPress

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

<4-19 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーB)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『サービス型／ネットワーク型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
前提条件または注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（PC）」契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。
対象製品	対象製品: (*) ・DocWays ・DocWays AutoFAX forDocuWorks ・DocWays AutoFAX for ApeosWare Flow Management ・EDPdriver ・Form Watcher

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

<4-20 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーC)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害によるソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、ソフトウェア再インストール・環境再設定を行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 弊社ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害による弊社ソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、以下の作業を行います。 ・弊社ソフトウェアのインストール ・弊社ソフトウェアの環境再設定 ・動作確認
前提条件または注意事項	・当該ソフトウェアに対して訪問による対応を含んだソフトウェアサポート契約（レベル 2）が必要です。 ・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（PC）」契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・本サービスには、弊社ソフトウェア商品のデータのリストア作業は含みません。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。
対象製品	対象アプリケーション: (*) ・ApeosWare Management Suite

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

<4-21 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリーD)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ディスク障害/仮想ディスク障害/ソフトウェアトラブルなどでソフトウェア（契約対象商品）の再インストール/環境再設定が必要になった時に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、環境再設定を行います。（バックアップ用オプションソフトウェアおよびエージェント含みます） ・レプリケーション構成の場合、レプリカサーバーからマスターサーバーへの切り戻し(リストア)作業も含みます。
前提条件または 注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・レプリケーション構成の場合、対象となるレプリカサーバー、マスターサーバーは本サービスの契約対象機器である必要があります。 ・バックアップの格納先は以下を対象とします。 - USB 外付 HDD - RDX ドライブ - 単体テープドライブ - 共有フォルダ - Microsoft Azure Blob Storage - Microsoft Azure Storage - Amazon Simple Storage Service ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（PC）」契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。
対象製品	対象アプリケーション: (*) ・arcserveUDP ・arcserve Backup ・arcserve Replication ・BackupExec ・BackupExec System Recovery

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。
無償版等、メーカーのサポートの無いライセンスの場合、障害切り分けに至らない可能性があります。

<4-22 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーA)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行います。
前提条件または注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」もしくは「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート」をご契約いただいている Server の 1 台を対象に 1 件、もう一台に 2 件のアプリケーションを追加する場合、合計で 3 本の契約となります。
対象製品	アプリケーション：(*) ・Microsoft 365(word,exel など)

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

<4-23 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーB)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」で対象となっていないサービス型アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを実施します。
前提条件または注意事項	対象製品共通 ・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」もしくは「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート」をご契約いただいている Server の 1 台を対象に 1 件、もう一台に 2 件のアプリケーションを追加する場合、合計で 3 本の契約となります。 MS-SQL Server ・データの復旧作業は含まれません。
対象製品	アプリケーション：(*1) ・DocWays ・DocWays AutoFAX forDocuWorks ・DocWays AutoFAX for ApeosWare Flow Management ・EDPdriver ・Form Watcher ・Symantec Endpoint Protection シリーズ ・Trend Micro Apex One シリーズ ・ウイルスバスター ビジネスセキュリティ シリーズ ・MS-SQL Server

*1 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

*2 MS-SQL Server は弊社ソフトウェアで利用されている場合に限定されます。

MS-SQL Server を利用している弊社ソフトウェアの障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールは本サービスの対象外です。これらのソフトウェアに対しては弊社サポート契約（レベル 2）、「IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーC)」のご契約を推奨します。

<4-24 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーC)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害による弊社ソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、ソフトウェア再インストール・環境再設定を行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 弊社ソフトウェアサポート契約（レベル 2）のサポート範囲に含まれないディスク障害または OS 障害による弊社ソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、以下の作業を行います。 ・弊社ソフトウェアのインストール ・弊社ソフトウェアの環境再設定 ・動作確認
前提条件または注意事項	・当該ソフトウェアの訪問による対応を含んだソフトウェアサポート契約（レベル 2）があることが条件となります。 ・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」もしくは「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート」をご契約いただいている Server の 1 台を対象に 1 件、もう一台に 2 件のアプリケーションを追加する場合、合計で 3 本の契約となります。
対象製品	アプリケーション：(*) ・ApeosWare Management Suite ・ApeosWare Image Log Management ・ApeosWare Record Link ・DocuShare ・ArcSuite ・ArcSuite Evidence Tracker ・ArcEPS ・Evidence Entry ・Manual Weaver ・ArcSuite Engineering ・Apeos PEMaster

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。

<4-25 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリーD)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」での対象となっていないバックアップソフトウェアを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ディスク障害/仮想ディスク障害/ソフトウェアトラブルなどでソフトウェア（契約対象商品）の再インストール/環境再設定が必要になった時に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、環境再設定を行います。（バックアップ用オプションソフトウェアおよびエージェントを含みます） ・レプリケーション構成の場合、レプリカサーバーからマスターサーバーへの切り戻し(リストア)作業も含みます。
前提条件または 注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・レプリケーション構成の場合、対象となるレプリカサーバー、マスターサーバーは本サービスの契約対象機器である必要があります。 ・バックアップの格納先は以下を対象とします。 - USB 外付 HDD - RDX ドライブ - 単体テープドライブ - 共有フォルダ - Microsoft Azure Blob Storage - Microsoft Azure Storage - Amazon Simple Storage Service ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」もしくは「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services Server サポート」をご契約いただいている Server の 1 台を対象に 1 件、もう一台に 2 件のアプリケーションを追加する場合、合計で 3 本の契約となります。

対象製品	機能：(*) ・Windows 標準バックアップ アプリケーション：(*) ・arcserveUDP ・arcserve Backup ・arcserve Replication ・BackupExec ・BackupExec System Recovery

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。
無償版等、メーカーのサポートの無いライセンスの場合、障害切り分けに至らない可能性があります。

<4-26 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server 機能追加 A)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Server サポート（仮想ゲスト OS）」の対象となっていないサービス機能を対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 ・ハードウェア障害/ソフトウェア障害などでソフトウェア（契約対象商品）の再インストール/環境再設定が必要になった時に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、環境再設定を行います。 ・Active Directory Domain Service については複製・同期の機能により再設定を行います。
前提条件または 注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・追加対象機能以外の機能は対象外となります。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・ネットワーク負荷分散 (NLB) 機能、フェールオーバークラスタリング (MSFC) 機能については、ApeosWare Management Suite 2 のサーバー構成に含まれる機能のみを対象とし、ApeosWare Management Suite 2 に対して訪問による対応を含んだソフトウェアサポート契約（レベル 2）があることが条件となります。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（Server オンプレミス）」もしくは「IT Expert Services 時間外サポート（Server 仮想ゲスト OS）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・一つの契約で 1 台の Server が提供しているすべての対象機能に対するサポートを受けられます。
対象製品	Windows Server 上の、以下のサービス機能を対象とします。 Web (Internet Information Services)、DHCP、DNS、プリンターサーバー、Windows Update Service、Active Directory Domain Services、ネットワーク負荷分散 (NLB)、フェールオーバー クラスタリング (MSFC)(*)

* NLB および MSFC は ApeosWare Management Suite 2 のサーバー構成で利用されている場合に限定されます。

<4-27 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (NAS Windows カテゴリーD)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services NAS サポート（Windows）」での対象となっていないバックアップソフトウェアを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行います。 【ソフトウェア再インストール・環境再設定】 バックアップソフトウェアのソフトウェア再インストール・環境再設定： ・ディスク障害/仮想ディスク障害/ソフトウェアトラブルなどでソフトウェア（契約対象商品）の再インストール/環境再設定が必要になった時に、エージェント等が収集したシステム設定情報に基づき、環境再設定を行います。（バックアップ用オプションソフトウェアおよびエージェントを含みます） ・レプリケーション構成の場合、レプリカサーバーからマスターサーバーへの切り戻し(リストア)作業も含みます。
前提条件または 注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・レプリケーション構成の場合、対象となるレプリカサーバー、マスターサーバーは本サービスの契約対象機器である必要があります。 ・バックアップの格納先は以下を対象とします。 - USB 外付 HDD - RDX ドライブ - 単体テープドライブ - 共有フォルダ - Microsoft Azure Blob Storage - Microsoft Azure Storage - Amazon Simple Storage Service ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・障害切り分けに関係のないファームウェアおよび付属ソフトウェアのアップデート作業は行いません。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（NAS Windows）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。 ・1 台当たり、対象に加えるアプリケーションの数だけ契約いただく必要があります。 （例）「IT Expert Services NAS サポート (Windows)」をご契約いただいている機器の 1 台を対象に 1 件、もう一台に 2 件のアプリケーションを追加する場合、合計で 3 本の契約となります。

区分	提供内容
動作要件および対象	機能：(*) ・Windows 標準バックアップ 対象アプリケーション: (*) ・arcserveUDP ・arcserve Backup ・arcserve Replication ・BackupExec ・BackupExec System Recovery

* 対象となるソフトウェアバージョンはソフトウェアメーカーのサポート対象バージョンとします。
無償版等、メーカーのサポートの無いライセンスの場合、障害切り分けに至らない可能性があります。

<4-28 IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (ネットワーク機器 AP 追加)>

区分	提供内容
サービス内容	無線 LAN コントローラの制御の下に動作するアクセスポイントに対し、障害切り分け、ソフトウェアの再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、リモートによる機器監視を実施します。
前提条件または 注意事項	・操作支援・問い合わせ対応は含みません。 ・接続するコントローラが「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象となっている必要があります。 ・異なる事業所に設置されているアクセスポイントは、事業所ごとの別契約とする必要があります。 ・環境再設定において特定の情報がない場合、メーカーによる既定の値から変更しません。 ・機器監視を利用するには、リモート用エージェントをインストール可能なオンプレミスの Server、仮想ゲスト OS のいずれかをご用意いただいた上で、「Server サポート (オンプレミス)」または「Server サポート (仮想ゲスト OS)」をご契約いただく必要があります。当該サーバーをご用意いただけない場合は、機器監視を受けられません。また、ネットワークの環境によっては、当該サーバーを複数ご用意いただくことが必要となる場合があります。 ・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動情報の取得に合意いただくことが必要です。 ・インターネット/VPN の不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合、および機器監視を行う監視サーバーに障害がある場合、機器が復旧するまで、機器監視が出来ないことをご了承ください。 ・監視対象となる機器は固定 IP アドレスが設定されていることが必要です。 ・「IT Expert Services 時間外サポート（ネットワーク機器 ハイエンド）」の契約がある場合でも、訪問での対応は翌営業日となります。
動作要件および対象	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」の対象商品 (アクセスポイント) に準じます。

<4-29 IT Expert Services OS パッチ適用サポート(PC)>

区分	提供内容
サービス内容	「IT Expert Services PC サポート」をご契約されている Client PC（Windows OS）に対して、Windows パッチ（Quality Update および Feature Update）のリリースからあらかじめ定められた日数後、リモート用エージェントを介して適用指示を行います。 また、Windows アップデートの実行の際には復元ポイントを作成します。復元ポイントへの復元が必要な場合、サービスデスクにお問い合わせいただくことで、復元の方法について操作支援いたします。 【Windows Update の実行（Quality Update）】 ・Microsoft 社のリリースから 13 日後に、対象機器に対して適用指示を行います。 【Windows Update の実行（Feature Update）】 ・Microsoft 社のリリース後、お客様から弊社サービスデスクへのご依頼に基づき、ご契約いただいている全ての PC に対してパッチの適用指示をいたします。 ・お客様からのご依頼が無い場合は、Microsoft 社のリリース 300 日後に、ご契約いただいている全ての PC に対してパッチを適用指示いたします。
前提条件または注意事項	・「IT Expert Services PC サポート」をご契約いただいている機器のうち、Windows OS の機器すべてに対しご契約をいただく必要があります。 ・IT Expert Services PC サポートのリモート用エージェントをインストールいただく必要があります。 ・本オプションをご契約いただいた場合、リモート用エージェントがインストールされている全 Client PC（Windows OS）がアップデートの対象になります。 ・本サービスにより各種パッチの適用指示を行うため、Windows 側の自動アップデートの機能を無効化させていただきます。 ・本サービスは対象 PC に対してパッチの適用指示を行うサービスであり、パッチの正常なダウンロードおよびインストールを保証するものではありません。 ・Feature Update の適用指示前に、お客様にて動作確認をいただくことを推奨いたします。なお、Windows アップデートに起因して生じた不具合や損害について、サービス提供者は責任を負わないものとします。 ・Microsoft 社側のアップデートに重大な不具合が発生した場合は、ご契約いただいている PC へのパッチ適用指示を一時的に停止する場合があります。 ・Feature Update の適用依頼をご依頼いただいた場合、その時点でリリースされている最新の Feature Update が適用されます。 ・PC サポートをご契約いただいている Windows OS の PC すべてに対しご契約をいただく必要があります。 例）PC サポートを 30 台ご契約いただき、内 25 台が Windows OS の場合、OS パッチ適用サポート（PC）の契約数量は「25」となります。

対象製品	「IT Expert Services PC サポート」の対象製品のうち、Windows クライアント OS がインストールされている機器が対象となります。

<4-30 IT Expert Services クラウドバックアップサービス 500GB>

区分	提供内容
サービス内容	PC サポート、Server サポートの対象機器（Windows OS）に対し、ご契約容量の範囲内でのバックアップの取得、バックアップデータの復元、バックアップポリシーの設定変更および問合せ・障害切り分けを行います。 【バックアップの取得】 ・ご契約機器の対象データのバックアップを取得し、クラウド上で保管します。初回バックアップ取得後、設定に基づいた時間帯にて永久増分バックアップを取得します。 ・契約容量に対して使用容量が 80%を超えたことを確認した場合、お客様管理者にメールによる通知を実施します。 ・Server において 3 日間バックアップが取得できていない場合、お客様管理者にメールによる通知を実施します。 【バックアップの復元】 ・ご契約機器に対してフォルダ単位の復元を行います。お客様に復元するフォルダを指定いただき、サービスデスクがリモートで復元操作を行います。 ・復元作業は、お客様に復元元の機器とフォルダ名、および復元先の機器とフォルダ名をご指定いただき、サービスデスクにてメーカー仕様に沿った復元操作手順をリモートで実施することで行います。 【バックアップポリシーの設定変更】 ・サービスデスクにご依頼いただくことで、アップロード時のネットワーク帯域幅・バックアップ取得開始時間の設定を変更いたします。 【問い合わせ対応】 ・電話、メールにより、バックアップ用ソフトウェアの動作や仕様等に関する問い合わせに、メーカーが一般公開している情報に基づき回答します。バックアップの取得および復元が失敗した場合､お客様の要請に基づき、電話/メール/リモート/により､失敗原因の特定を支援します。
前提条件または注意事項	・本サービスは契約数量 1 につきバックアップ先のクラウドストレージ容量を 500GB 提供します。ご希望のクラウドストレージ容量に応じて契約数量をご検討ください。 ・「IT Expert Services PC サポート」または「IT Expert Services Server サポート」のご契約が必要です。 ・リモート用エージェントおよびバックアップを取得するためのバックアップ用エージェントのインストールが必要です。 ・エージェントはご契約後、お客様自身でインストールいただく必要があります。 ・初回バックアップはバックアップ用エージェントのインストール後、自動で開始します。

	・初回バックアップは対象データの取得が終わるまでバックアップ取得を続けます。 ・初回バックアップ時は大量の通信が発生します。帯域逼迫が見込まれる場合、複数台ずつエージェントをインストールすることで、初回バックアップがスムーズに進む場合があります。また、対象データのサイズや数によってバックアップ完了まで時間がかかる場合がございます。 ・本サービスではフォルダ単位のバックアップを行います。システム全体のバックアップ（イメージバックアップ）は行いません。 ・バックアップの取得および復元の際、復元対象の機器がインターネットに接続されている必要があります。 ・Client PC のバックアップポリシーの（帯域幅、バックアップ開始時間帯）の設定はすべての Client PC で同一設定となります。Server に関しても同様です。 ・バックアップポリシーは以下の中から選択いただく形となります。ご契約開始時は、 PC-①および SV-①が自動的に設定されています。また、指定する時間帯はあくまでバックアップの開始時間であり、時間内にバックアップ取得が完了しない場合は、指定の時間帯を超えてもバックアップを継続する可能性があります。 ＜PC＞ PC-①：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　帯域幅制限無し PC-②：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　10Mbps PC-③：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　50Mbps ＜Server＞ SV-①：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　帯域幅制限無し SV-②：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　10Mbps SV-③：毎日 12:00-16:00 の間に 1 回バックアップ　50Mbps SV-④：毎日 0:00-4:00 の間に 1 回バックアップ　帯域幅制限無し SV-⑤：毎日 0:00-4:00 の間に 1 回バックアップ　10Mbps SV-⑥：毎日 0:00-4:00 の間に 1 回バックアップ　50Mbps ・お客様からのご依頼に基づき、メーカー仕様に沿ったリストア手順をお客様に代わりバックアップの復元を代行実施します。 ・復元元の機器・フォルダ、復元先の機器・フォルダの情報をお客様よりご指定いただく必要があります。 ・バックアップデータは最大 90 日間保持します。バックアップデータの復元は、原則最新日のデータを対象とします。ただし、ウイルス感染時には、バックアップデータ保持期間に基づき、ご指定の日付まで遡って復元を行います。 ＜1 日前～14 日前＞は、毎日のデータを復元可能です。 ＜15 日前～28 日前＞は、週の最後時点のデータを復元可能です。 ＜29 日前～90 日前＞は、月の最後時点のデータを復元可能です。 なお、復元対象となるバックアップデータ自体にウイルス等の不正プログラムが含まれていた場合、弊社は当該データの安全性を保証するものではありません。当該バックアップデー

	タの復元後に発生した影響については、お客様の責任においてご対応いただくものとします。 ・バックアップデータの容量がご契約容量の 80%を超過した場合、弊社からお客様へご連絡いたします。必要に応じて契約追加のご検討をお願いします。 ・バックアップデータの容量がご契約容量を超過した際、バックアップの取得を停止させていただく場合があります。 ・弊社で解約書類を受領した段階で、バックアップデータの削除を開始します。バックアップデータの削除をした場合、クラウド上に保存しているバックアップデータを復元することはできません。 ・解約後に実施するバックアップデータの削除について、削除証明書等は発行いたしません。 ・下記フォルダ配下のデータはバックアップ対象外となり、その他のデータは全てバックアップ対象となります。 C:\Windows／C:\temp／C:\Program Files／C:\Program Files(x86) ・ネットワークドライブ、外部ドライブ、OneDrive・GoogleDrive・DropBox 等のクラウドフォルダはバックアップ対象外となります。ただし、お客様の PC 環境で外部ドライブが内部ディスクと認識される場合は、バックアップ対象となります。 ・モバイル通信時においてもバックアップの取得を行います。通信に必要な費用はお客様負担となります。 ・バックアップの取得を任意のタイミングで停止することはできません。 ・何らかの要因（シャットダウン、LAN ケーブルが抜けるなど）でネットワークが切断し、バックアップ取得が中断した場合、ネットワーク接続再開後に、バックアップ取得が自動的に再開され、残りのデータをバックアップします。 ・バックアップファイルは圧縮し、永久増分で管理するため、対象データのファイルサイズとバックアップファイルのファイルサイズは一致しません。 ・クラウド上に保存しているバックアップデータの削除の依頼は、サービス解約時以外は受け付けていません。 ・バックアップデータの復元後のアプリケーションの動作を保証するものではありません。 ・アプリケーションで使用中のファイルについては、バックアップ復元対象外とします。 ・本サービスでサポートしているファイルシステムは NTFS です。 ・本サービスは月次レポート/四半期レポートの対象外となります。 ・バックアップデータは、日本国外のデータセンターに保存されます。
対象製品	・「IT Expert Services PC サポート」の対象製品のうち、Windows クライアント OS がインストールされている機器 ・「IT Expert Services Server サポート」の対象製品 ・バックアップ用エージェント

5. ワンタイムオプション（役務代行）

<5-1 IT Expert Services 対象機器調査代行サービス>

区分	提供内容
サービス内容	帳票「対象機器調査報告書」の記載内容を調査します。 お客様環境のサーバー、仮想 OS、NAS、ネットワーク機器の設置場所、役割や機種/型番、利用ソフトウェアを調査し、「対象機器調査報告書」を完成させます。
前提条件または注意事項	・Client PC、複合機の他、IT Expert Services の各サービスの対象とならない機器 (プリンターも含む) は対象外となります。 ・同一事業所内での調査に限ります。 ・調査対象機器はあらかじめお客様に指定いただきます。 ・調査対象機器を確認するために必要な情報や環境を用意頂くことが前提となります。
対象製品	各サービスで対象となり得る機器を対象に調査します。

<5-2 IT Expert Services エージェントインストールサービス (PC)>

区分	提供内容
サービス内容	あらかじめ定められた手順に基づき次の作業を行います。 ・ 本サービスを含む弊社サービスで利用されていたエージェントがインストールされている場合にはそのアンインストール ・ エージェントのダウンロード ・ エージェントのインストール ・ インストールされたエージェントの動作確認
前提条件または注意事項	対象の PC がエージェントの動作要件を満たしている必要があります。 インストールする対象の PC が「IT Expert Services PC サポート」の契約対象である必要があります。
対象製品	「IT Expert Services Server サポート (PC サポート)」の対象商品に準じます。

<5-3 IT Expert Services エージェントインストールサービス (Server)>

区分	提供内容
サービス内容	あらかじめ定められた手順に基づき次の作業を行います。 ・ 本サービスを含む弊社サービスで利用されていたエージェントがインストールされている場合にはそのアンインストール ・ エージェントのダウンロード ・ エージェントのインストール ・ インストールされたエージェントの動作確認
前提条件または注意事項	対象の機器、仮想ゲスト OS がエージェントの動作要件を満たしている必要があります。

	インストールする対象の Server、仮想ゲスト OS がそれぞれ「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」の契約対象である必要があります。
対象製品	「IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)」「IT Expert Services Server サポート (仮想ゲスト OS)」の対象商品に準じます。

<5-4 IT Expert Services 訪問基本サービス>

区分	提供内容
サービス内容	訪問を伴う役務代行サービス提供時の訪問基本料金となります。
前提条件または注意事項	複数の役務代行サービスを 1 人で対応する場合は、 1 訪問とします。
対象	本サービスにおける各ワンタイムの役務代行サービス

リモート用エージェントの動作条件

エージェントをインストールする対象となる PC、Server およびネットワーク環境が以下のページに記載されている条件を満たしている必要があります。

https://help.vsa10.kaseya.com/help/Content/0-Home/setup/system-requirements.htm

バックアップ用エージェントの動作条件

エージェントをインストールする対象となる PC、Server およびネットワーク環境が以下のページに記載されている条件を満たしている必要があります。

https://continuity.datto.com/help/Content/kb/EB2/EB2-overview-system-requirements.htm

6. 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

※2「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 必要に応じて弊社エンジニアを派遣し、お客様先でサービス提供を実施

※2 「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。弊社エンジニアの派遣については翌営業日以降定時帯の対応となります。

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。

7. サービス提供体制

本サービスでは、Kaseya 社および Projector.is 社のリモートサポート製品を使用し、安全確実なサービスをお客様にご提供いたします。ツール利用にあたっては、各社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内のサービスデスクにて行います。