

IT あんしん プレミアム
サービス提供条件およびサービス仕様

2025 年 10 月 15 日時点

FUJIFILM

MITSO20(22)

IT あんしん プレミアム

サービス提供条件およびサービス仕様

富士フィルムビジネスイノベーション株式会社

「IT あんしん プレミアム」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、「サービス利用規約」および「サービス提供条件一覧」をご確認ください。

	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
1	本サービスは、日本国内のお客様のみに提供しています。日本国外にお住まいの方は、原則としてユーザー登録およびサービスのご利用はできません。	
2	ご契約対象の Client PC、Sever、ネットワーク機器およびネットワーク環境が、本サービスの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 SR/CE 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	ご契約対象のすべての Windows OS (MAXHUB、クラウド(Azure,AWS など)上の OS を除く) に、株式会社オプティムからダウンロード提供されるリモートサポート製品「Optimal Biz エージェント※」をインストールしていただきます。	リモートサポートの提供/運用管理体制は、P2 を参照してください。お客様からの依頼により、エージェントインストール作業の代行（有料）を承ります。
4	サービスのご提供にあたり、富士フィルムビジネスイノベーション コンタクトセンターのオペレーターは、インターネットを介して、お客様 PC と画面共有（リモート接続）をさせていただきます。なお、リモート接続によるサービス提供は「Optimal Biz エージェント」がインストールされている製品に限ります。	画面共有（リモート接続）の手順と技術概要は、P3 を参照してください。
5	サービス対象機器およびお客様管理サイトの ID、パスワードなどの重要情報は、お客様にて管理していただきます。	
6	Optimal Biz エージェントを介して、お客様 Client PC、Windows Server OS 搭載サーバー(*)のシステム情報およびネットワーク（同一サブネットワーク）の情報を、オプティム社が運用管理する「お客様専用サイト」に送信いたします。	送信される情報の詳細は、P4～5 を参照してください。収集された情報は、お客様専用サイトにて閲覧が可能です。
7	Optimal Biz エージェントによって収集された情報および、構成管理台帳に記載された情報は、富士フィ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、富士フィルムビジネスイノベーションからお客様へのご提案に活用させていただくことがあります。	
8	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く必要があります。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は負いません。	
9	サービス対象製品は、契約時に弊社が作成した「構成管理台帳」に掲載された製品とします。サービス対象製品は、契約時に合意された場所に設置されている必要があります。	
10	IT あんしん プレミアムの契約対象事業所・拠点数は、最大 99 拠点までとなります。	
11	機器監視を行うには、Optimal Biz エージェントがインストール可能な Server PC(Windows Server OS 搭載)又は NAS(Windows OS ベース)が必要となります。	
12	本サービスの実施により「対象製品」の障害が必ず是正されることを保証するものではありません。 本サービスには、障害修復のための「対象製品」の修理・修復作業は含まれないものとします。	

* Windows Server OS 搭載サーバーは Server PC、仮想サーバー、NAS(Windows OS ベース)となります。詳細は【Server PC】サービス仕様を参照下さい。

※Optimal Biz エージェントとは Optimal Biz エージェント(Client OS 用)および Optimal Biz エージェント(Server OS 用)2 種類のエージェントの総称です。

※ 本ドキュメント上に記載・表示された社名または商品名などは、各社の登録商標または商標です。

2. 受付窓口・サービス提供時間

受付窓口名称： 富士フィルムビジネスイノベーション株式会社 コンタクトセンター

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

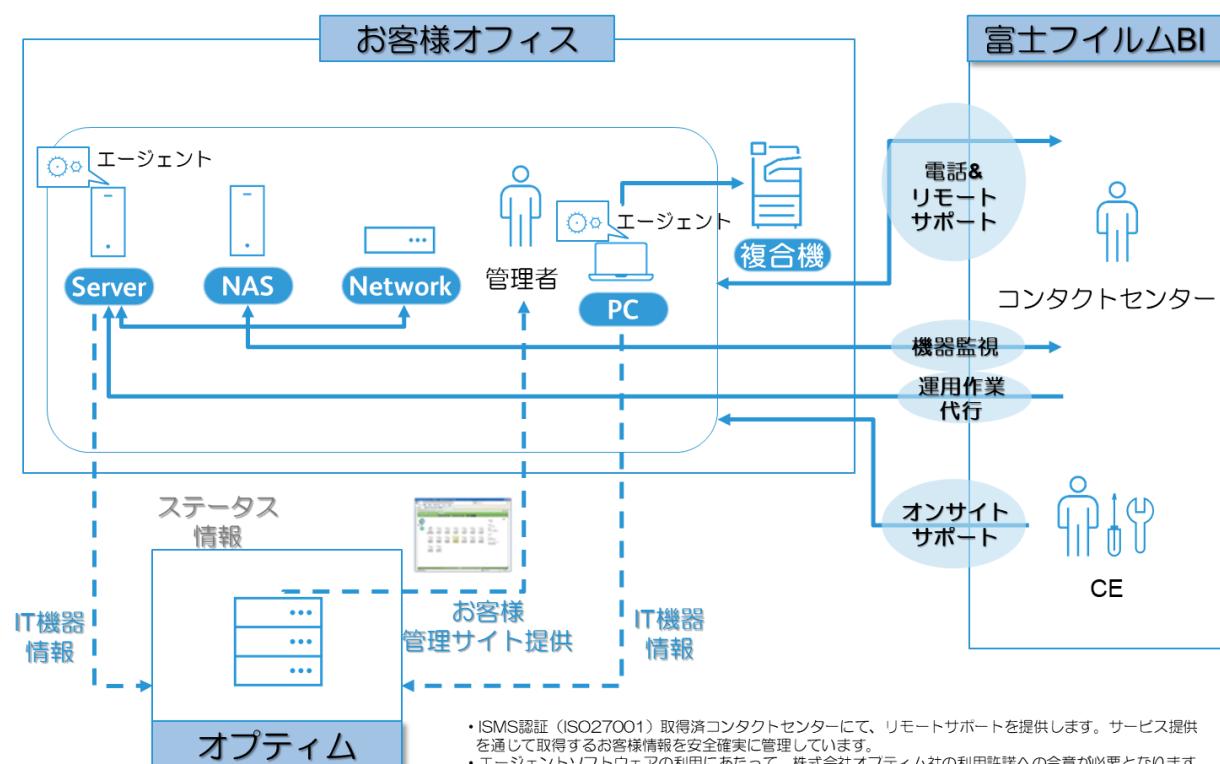
サポート提供形態： 電話（フリーダイヤル）およびリモートサポートによる支援

※ 必要に応じて CE を派遣し、お客様先でサービス提供を実施

3. サービス提供および運用管理体制

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

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



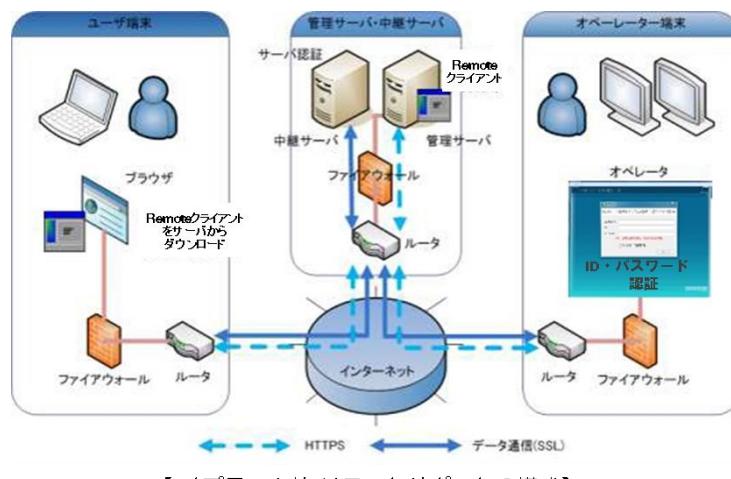
4. Optimal Biz エージェントによるリモートサポートの安全性

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

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

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

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



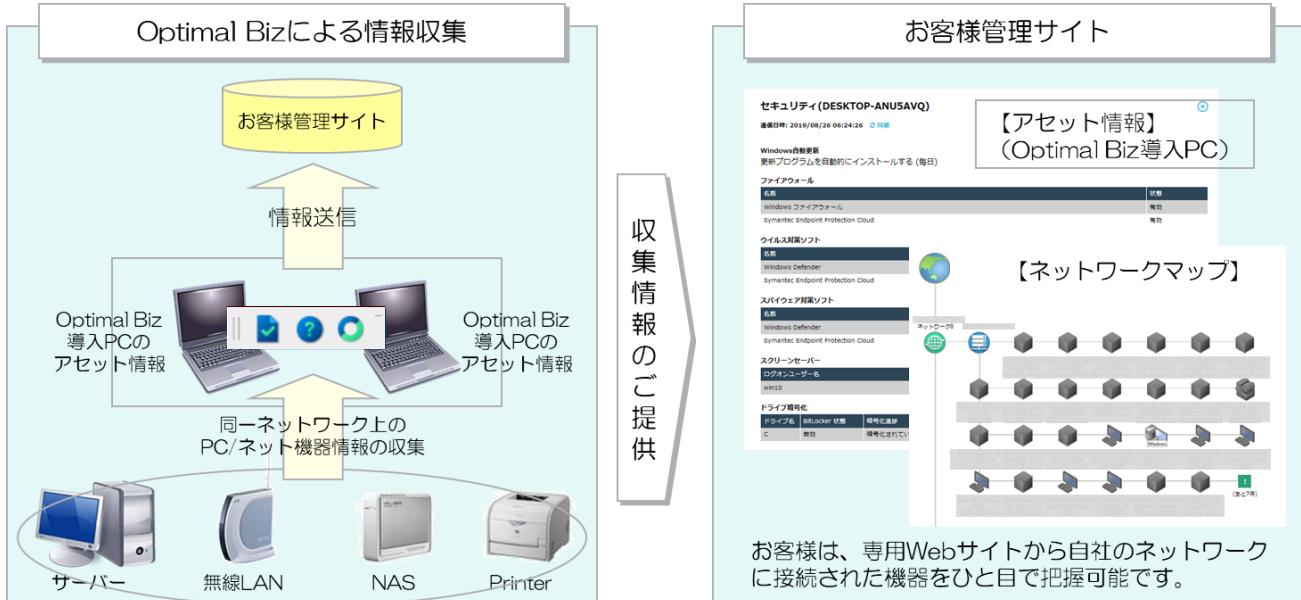
5. Optimal Biz エージェントによるリモート接続の手順

リモート接続は、簡単かつセキュアな仕組みです。



6. Optimal Biz エージェントによって収集される情報

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



(補足) Optimal Biz エージェントによって収集される情報

(1) Optimal Biz エージェントをインストールした PC のアセット情報

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

基礎	
コンピュータ名	DESKTOP-ANU5AVQ
ワークグループ	
Windowsバージョン	Microsoft Windows 10 Enterprise (64 ビット) Build 10240
WindowsプロダクトID	
00	
システム製造元	
Microsoft Corporation	
システムモード	
シリアル番号	01
コンピューターSID	S-1-5-21-30
OS	
OSバージョン	Microsoft Windows 10 Enterprise (64 ビット) Build 10240
グローバルIPアドレス	
グローバルIPアドレス	
ネットワーク・イーサネット	
NIC名	Microsoft Hyper-V Network Adapter
接続方法	有線
MACアドレス	

ハードウェア	
種別	デスクトップ
CPU	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v2 @ 2.10GHz [2.10GHz]
メモリ	2.00 GB
マザーボード	Virtual Machine
ビデオカード	Microsoft Hyper-V ビデオ
TPM	(Unknown)
BIOS	
メーカー	American Megatrends Inc.
バージョン	0900006
日付	2012/05/23
ドライブ	
総容量	126.510 GB
空き容量	105.655 GB
ログオンユーザー1	
ユーザー名	wm10
SID	S-1-5-21

1 / 3 ページ (43 行)					
アプリケーション名	パッケージファミリ名	バージョン	アブリゲーショ ンサイズ	インストール日	詳細
3D Builder	Microsoft.3DBuilder_8wekyb3d 80bwe	10.9.6.0	0 Byte	(Unknown)	
Alarms & Clock	Microsoft.WindowsAlarms_8wekyb3d kyb3d80bwe	10.1008.2312.0	0 Byte	(Unknown)	
App connector	Microsoft.Appconnector_8wekyb3d b3d80bwe	1.3.3.0	0 Byte	(Unknown)	
Assigned Access Lock app	Microsoft.Windows.AssignedAc cessLockApp_0e81n1h2zkeyv3	1000.10240.16 384.0	0 Byte	(Unknown)	
Calculator	Microsoft.WindowsCalculator_8 wekyb3d80bwe	10.1004.21020 0.0	0 Byte	(Unknown)	
DevicesFlow	window.devicesflow_0e81n1h2 keyy	6.2.0.0	0 Byte	(Unknown)	
Get skype	Microsoft.SkypeApp_8wekyb3d 80bwe	3.2.1.0	0 Byte	(Unknown)	
Get started	Microsoft.GetStarted_8wekyb3d 80bwe	4.0.12.0	0 Byte	(Unknown)	
Groove Music	Microsoft.ZuneMusic_8wekyb3d 80bwe	3.6.15131.0	0 Byte	(Unknown)	
Maps	Microsoft.WindowsMap_8wekyb3d y03d80bwe	4.1003.1190.0	0 Byte	(Unknown)	
Microsoft Edge	Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d 80bwe	20.10240.1714 6.0	0 Byte	(Unknown)	
Microsoft office standard 2016	(なし)	16.0.4266.100 1	0 Byte	2016/08/30	
Microsoft Solitaire Collection	Microsoft.MicrosoftSolitaireColl ection_8wekyb3d80bwe	3.1.6103.0	0 Byte	(Unknown)	
Microsoft アカウント	Microsoft.Windows.CloudUserP erf_enhanced_0e81n1h2zkeyy	10.0.10240.16 384	0 Byte	(Unknown)	
Microsoft ファミリーの割引	Microsoft.Windows.ParentalCon trols_0e81n1h2zkeyy	1000.10240.16 384.0	0 Byte	(Unknown)	
Money	Microsoft.BankingFinance_8wekyb3d 80bwe	4.13.47.0	0 Byte	(Unknown)	
Movies & TV	Microsoft.ZuneMovie_8wekyb3d 80bwe	3.8.23341.0	0 Byte	(Unknown)	
News	Microsoft.BingNews_8wekyb3d 80bwe	4.13.47.0	0 Byte	(Unknown)	
OneNote	Microsoft.office.OneNote_8wekyb3d 80bwe	17.7341.57675 0	0 Byte	(Unknown)	
Optimal Biz 9.5.102	(なし)	9.5.102	21.3 MB	2019/06/12	

(補足) Optimal Biz エージェントによって収集される情報

(2) Optimal Biz エージェントをインストールしていない機器の情報

Optimal Biz エージェントは、同一サブネットワークに接続された Client PC、Windows Server OS 搭載サーバー、ルーター、無線 LAN 機器などの IP 機器を対象に「MIB 情報」(Management Information Base) を収集し、お客様専用サイトに送信します。

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

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

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

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

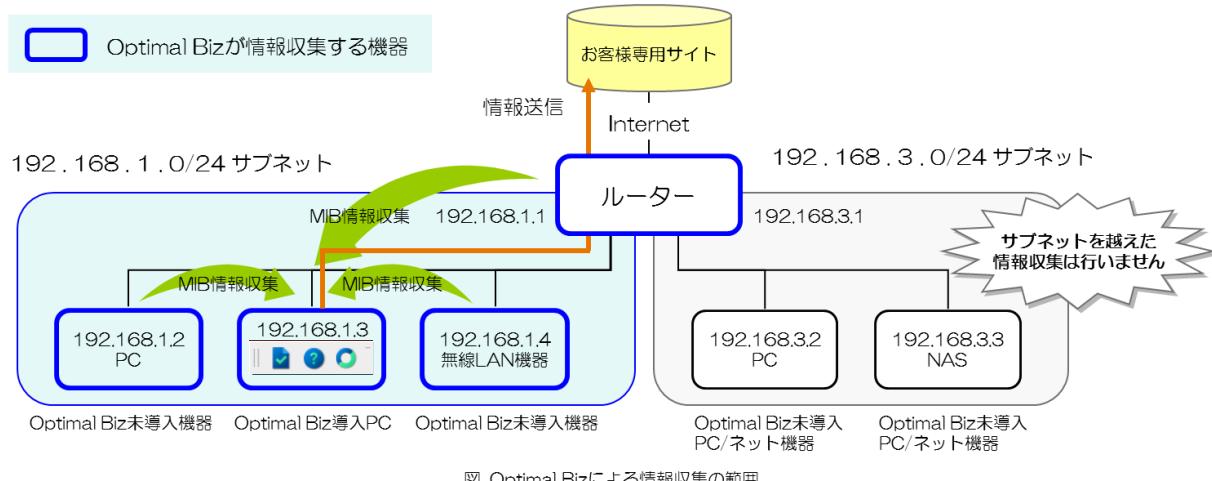


図. Optimal Bizによる情報収集の範囲

IT あんしん プレミアムのサービス仕様

【Client PC】

【Server PC】

【NAS】

【ネットワーク機器】

【複合機活用サポート】

【運用作業代行】

【機器監視】

【エージェントインストール】

【台数追加オプション】

1. IT あんしん プレミアム サービスマニュ― 一覧

	サービスメニュー名	サービス概要
1	IT あんしん プレミアム 基本パッケージ	<p>Client PC（10台まで）、Server PC（1台）、NAS（Windows OSベース除く）（1台）、ネットワーク機器（3台まで）を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報およびPC資産情報を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 弊社複合機（1台）に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PCの現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。 ネットワーク機器およびServer PCを対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。
2	IT あんしん プレミアム 拠点追加サービス	本サービスを利用する事業所主拠点に対し複数の対象拠点を登録します。
3	IT あんしん プレミアム クライアントPC追加オプション	IT あんしん プレミアム 基本パッケージで提供するサービスの Client PC に対し、Client PC の台数を追加するオプションサービスです。
4	IT あんしん プレミアム サーバー追加オプション	IT あんしん プレミアム 基本パッケージで提供するサービスの Server PC に対し、Server PC の台数を追加するオプションサービスです。
5	IT あんしん プレミアム NAS追加オプション	<p>IT あんしん プレミアム 基本パッケージで提供するサービスの NAS[*]に対し、NAS[*]の台数を追加するオプションサービスです。</p> <p>※Windows OS ベースを除きます。</p>
6	IT あんしん プレミアム ネットワーク機器追加オプション	IT あんしん プレミアム 基本パッケージで提供するサービスのネットワーク機器に対し、ネットワーク機器の台数を追加するオプションサービスです。
7	IT あんしん プレミアム 複合機追加オプション	IT あんしん プレミアム 基本パッケージで提供するサービスの弊社複合機に対し、弊社複合機の台数を追加するオプションサービスです。
8	IT あんしん プレミアム 訪問基本サービス	エージェントインストール代行時の基本メニューです。
9	IT あんしん プレミアム エージェントインストール代行サービス	IT あんしん プレミアムのサービス提供に必要なリモートエージェントソフトウェアを、1台の Client PC に 1 本インストールするサービスです。
10	IT あんしん プレミアム エージェントインストール代行サービス（サーバー）	IT あんしん プレミアムのサービス提供に必要なリモートエージェントソフトウェアを、1台の Windows Server OS 搭載サーバーに 1 本インストールするサービスです。
11	IT あんしん プレミアム（タイプ 10） ※新規販売終了しました。	<ul style="list-style-type: none"> Client PC（10台まで）、Server もしくは NAS（2台まで）、ネットワーク機器（3台まで）を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報およびPC資産情報を提供します。

		<ul style="list-style-type: none"> ・弊社複合機（1台）に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PCの現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。 ・ネットワーク機器およびServerを対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 ・Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。
12	IT あんしん プレミアム（タイプ 30） ※新規販売終了しました。	Client PC（30台まで）、ServerもしくはNAS（4台まで）ネットワーク機器（3台まで）を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報およびPC資産情報を提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・弊社複合機（3台まで）に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PCの現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。 ・ネットワーク機器およびServerを対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 ・Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。
13	IT あんしん プレミアム（タイプ 50） ※新規販売終了しました。	Client PC（50台まで）、ServerもしくはNAS（6台まで）ネットワーク機器（3台まで）を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報およびPC資産情報を提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・弊社複合機（5台まで）に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PCの現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。 ・ネットワーク機器およびServerを対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 ・Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。
14	IT あんしん プレミアム（タイプ 70） ※新規販売終了しました。	Client PC（70台まで）、ServerもしくはNAS（8台まで）ネットワーク機器（5台まで）を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報およびPC資産情報を提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ・弊社複合機（7台まで）に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PCの現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。

		<p>行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク機器および Server を対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 ・Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。
15	IT あんしん プレミアム (タイプ 100) ※新規販売終了しました。	Client PC (100 台まで)、Server もしくは NAS (10 台まで) ネットワーク機器 (10 台まで) を対象に、電話、リモートまたはお客様先で、「障害切り分け」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行」を一括で提供します。また、お客様専用サイトを通じて、リモートエージェントにより収集したお客様ネットワーク情報および PC 資産情報を提供します。 ・弊社複合機 (10 台まで) に対し、弊社指定の対応範囲を対象にお電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PC の現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。 ・ネットワーク機器および Server を対象とした「機器監視」を行い、異常に対しお客様に通知を行います。 ・Active Directory や Microsoft365 におけるアカウントの作成/削除などの管理者作業をリモートで代行します。

2. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【Client PC】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	<p>本サービスは、富士フィルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、リモートもしくはオンサイトで障害切り分けを行います。また、ディスク障害/ソフトウェアトラブル等でソフトウェア（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、リモート接続または CE 訪問により構成管理台帳に記載された状態に戻すとともに、必要に応じてハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。</p> <p>「障害発生箇所の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」 「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行（*1）（*2）」「お客様専用サイトによる情報提供」「操作支援」および「セキュリティ管理機能の操作支援」</p>
対象機器	PC（PC/AT 互換機）、MAXHUB Meeting Board V5 C シリーズ（*3）
対象ソフトウェア	<p>[OS]（*4）（*5） Microsoft Windows 11 Home/Pro/Enterprise</p> <p>[ブラウザー]（*6） Microsoft Edge</p> <p>[デスクトップアプリケーションおよび MS ストアアプリ]（*6） Microsoft Office Word、Microsoft Office Excel、Microsoft Office PowerPoint、Microsoft Office Access、Microsoft Office Outlook（*7）、DocuWorks、Adobe Reader、Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365 Word / Excel / PowerPoint / Outlook / Access / OneNote / OneDrive for Business（*7）/ Microsoft Teams（*7）</p> <p>[オンラインアプリケーション]（*7） Microsoft 365 およびオフィスあんしん 365 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）</p> <p>[ウイルス対策ソフトウェア]（*7） オフィスあんしんセキュリティーサービス MA（*8）、ウイルスバスター クラウド、ウイルスバスター ビジネスセキュリティサービス（*9）、Norton AntiVirus、beat PC クライアントアンチウイルスサービス（*9）</p> <p>[複合機関連ツール]（*10） Device Setup（デバイス設定ツール）、インターネットサービス（*11）、ファクス宛先表ツール、Management Console（*12）</p> <p>[その他]（*13） 富士フィルムビジネスイノベーション製プリンタードライバー（*13）、富士フィルムビジネスイノベーション製スキャナードライバー、Optimal Biz エージェント（Client OS 用）</p>
セキュリティ管理機能（*14）	<p>お客様専用サイトからインターネットを介して、セキュリティ関連の設定、維持・管理が可能です。お客様管理サイトは、24 時間 365 日ご利用いただけます。（メンテナンスおよびシステム障害対応等の時間を除きます）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主な設定項目 [ファイアウォール設定] ファイアウォールが無効な場合、Windows ファイアウォールを有効化します。 [パスワードポリシー設定] 端末のパスワード解除方法、パスワードの指定文字数入力の強制などを設定します。 [スクリーンセーバーの動作設定] スクリーンセーバーの有効化、タイムアウト時間などを設定します。 [デバイス利用禁止・許可設定・ホワイトリスト設定] USB/SD/IEEE1394 の利用禁止・許可を設定することができます。 利用禁止設定適用中に利用を許可したいデバイスのハードウェア ID、インスタンスパスまたはシリアル ID を指定することで、禁止設定から除外する事ができます。 Windows Portable Devices（WPD）の接続の禁止もできます。

	<p>[CD/DVD/ブルーレイの利用禁止設定] CD/DVD/ブルーレイのドライブを禁止することができます。</p> <p>[アプリケーション起動禁止(ブラック/ホワイトリスト)] ブラックリストまたはホワイトリストでアプリケーションの起動を禁止することができます。</p> <p>[Microsoft Office に対するマクロ実行制限] Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint、Outlook に対して、マクロ実行を制限する設定をすることができます。</p> <p>[Windows 更新制御] Windows 機能更新プログラムまたは品質更新プログラムの延期日数を指定できます。</p>
--	---

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

3. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【Client PC】注意制限事項

本サービスを確実にご提供するため、下記要件を満たし Optimal Biz エージェントが正常起動していることが前提となります。

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

*1 : exe ファイルの実行およびインストールができる必要があります。

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

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

- メーカーサポートを受けられない自作 PC やショップブランド PC は、サポート対象なりません。
- 構成管理台帳に記載されたサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス提供者の技術者 (CE) を派遣した作業は行いません。
- ウィルスに感染した対象機器の初期化およびソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象外となります。
- お客様データの復旧、ウィルス感染時のウィルス駆除はサポート内容に含まれません。
- ソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、ディスク障害/システム障害に伴う作業とし、本サービスの対象ソフトウェアに対して行います。対象ソフトウェア以外のソフトウェアは、お客様にインストールしていただきます。
なお、操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなどお客様起因による対応は対象外となります。
- 本サービスの対象ソフトウェアのバージョンは、各メーカーの最新バージョンより 1 世代前までとし、サポート対象バージョンに準じます。
上記バージョンに該当しない対象ソフトウェアをお使いのお客様は、速やかに最新バージョンにアップグレードされることをお奨めします。
- お客様専用サイトのパスワードは、お客様に管理していただきます。
- お客様専用サイトの利用可能時間は、24 時間 365 日。但し、メンテナンスおよびシステム障害対応などの時間は利用することができません。
- 対象製品のメーカー/ベンダーが推奨しない、または動作保証しない製品構成が含まれる場合、もしくは対象製品に対し、メーカー/ベンダーのサポートを受けられない場合は、サービス提供条件およびサービス仕様を満たせないことがあります。
- 構成管理台帳に記載されたサービス提供先事業所以外で対象機器を使用している場合、サービス提供者の技術者 (CE) を派遣した作業は行いません。
- 操作支援の対応範囲は、マニュアル/取扱説明書に記載された範囲とします。ソフトウェアの活用に関するコンサルティングおよびマクロ等のプログラム作成支援は、サポート内容に含まれません。
- 共有ストレージ中（クラウド含）のユーザーデータに影響を及ぼす操作については、データ消失の恐れがあると窓口が判断した場合、対応をお断りします。
- MS アカウントに関するお問い合わせおよび、それを利用するアプリケーションについては対応をお断りする場合があります。
- Windows OS に含まれるアプリ（メモ帳など）は、弊社所定のものがサポート対象となります。
- Google Chrome をインストールすると、お客様専用サイトではデフォルトブラウザーの値が空白で表示される場合があります。
- 複合機関連ツールは、障害切り分け、CE 訪問、ソフトウェア再インストール・環境再設定の対象外です。
- 複合機関連ツールの操作支援は、複合機の機械管理者が対象になります。（ファックス宛先表ツールを除く）
- 複合機関連ツールの操作支援の対象となる複合機は、富士フィルムビジネスイノベーション製複合機）で、プロダクションプリンター、広幅複合機を除きます。
- ご契約対象機器において、本サービスで利用する「Optimal Biz エージェント(Client OS 用)」と旧商品である IT あんしんサービスパックなどでの「Optimal Biz エージェント(Client OS 用)」とを共存させることは出来ません。なお、他のサービスでのエージェントソフトウェアや Optimal Biz エージェントがインストールされた環境に関して動作保証はいたしません。
- エージェントをアンインストールする際にパスワードが必要になる場合がございます。
- サービス解約時、ご解約前にご利用の端末からエージェントをアンインストールするか、お客様専用サイトよりパスワードをお控えされることを強く推奨いたします。アンインストールに必要なユーザーID およびパスワード、各種設定情報等はお客様にて管理していただきま

す。最悪の場合、対象機器を初期化する必要が発生します。

- お客様専用サイトの管理/機器ログの保存期間は直近 1 年間です。
- 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事があります。

4. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【Server PC】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	本サービスは、富士フイルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、リモートもしくはオンラインで障害切り分けを行います。また、ディスク障害/ソフトウエアトラブル等でソフトウエア（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、リモート接続またはCE訪問により構成管理台帳に記載された状態に戻すとともに、必要に応じてハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。また、リモートによる障害箇所特定と、再設定の処置を提供します。 「障害発生箇所の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行（*1）（*2）」
対象 Server	Server PC、仮想サーバー(ホストOS)、仮想サーバー(ゲストOS)、NAS(Windows OSベース)
対象ソフトウェア	<p>■ OS :</p> <p>【Server PC】 Microsoft Windows Server (*3) (*4)</p> <p>【仮想サーバー（ホストOS）】</p> <ul style="list-style-type: none"> [仮想環境] <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Hyper-V <p>【仮想サーバー（ゲストOS）】</p> <ul style="list-style-type: none"> [仮想環境] <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Hyper-V [クラウド環境] <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Azure、Amazon Web Service (*5) [ゲストOS] <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server OS (*3) (*4) <p>【NAS（Windows OSベース）】</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server OS (*3) <p>■ バックアップソフトウェア (*6)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server バックアップ • Veritas 社バックアップソフトウェア（NetBackupは対象外） • Arcserve 社バックアップソフトウェア <p>■ セキュリティ対策ソフトウェア (*7)</p> <p>【Server PC】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「オフィスあんしんセキュリティーサービス MA」 • トレンドマイクロ社 /マカフィー社の Endpoint Security 商品 • 下記のソフトウェアの管理サーバー（[]内がセキュリティ管理サーバーの名称） <p>トレンドマイクロ社ウイルスバスター コーポレートエディション シリーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> [ウイルスバスター Corp.管理サーバー] ウイルスバスター ビジネスセキュリティ シリーズ [ウイルスバスター ビジネスセキュリティ サーバー] <p>【仮想サーバー（ホストOS）（ゲストOS）】（*7）</p> <p>「オフィスあんしんセキュリティーサービス MA」、トレンドマイクロ社/マカフィー社の Endpoint Security 製品</p> <p>【UPS】 (*8) (*9) (*10)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>【そのほか】</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimal Biz エージェント(Server OS用)

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

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

* 3 : Microsoft 社のサポート対象バージョンであることとします。（サポート内容は Microsoft 社のサポート提供内容に準ずる）

* 4 : 「特定用途向け Edition」は対象外です。

* 5 : クラウドベンダーが提供する IaaS（仮想マシン）のみを対象とします。

* 6 : 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。

- * 7 : ハイパーバイザ-/仮想マシンでの動作をメーカーが保証する商品を対象とします。
- * 8 : 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。
- * 9 : ネットワークシャットダウン商品は対象外です。
- *10 : UPS と対象機器は USB またはシリアル接続であることとします。

5. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【Server PC】注意制限事項

本サービスを確実にご提供するため、下記要件を満たし Optimal Biz エージェントが正常起動していることが前提となります。

項目	サービス要件
ハードウェア	PC (PC/AT 互換機) HCI 方式除く(*5)、NAS (Windows OS ベース) 【NAS(Windows OS ベース)】 バッファロー、アイ・オー・データ機器、エレコム、の Windows 搭載商品 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
CPU(*1)	論理プロセッサ 4 つ 2GHz 以上推奨 ※CPU 使用率がピーク時で 75%未満であること
OS (*2)(*3)	・Windows Server 2016 Standard Edition ・Windows Server 2019 Standard Edition ・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 2022 Standard ・Windows Server 2022 Datacenter ・Windows Server IoT 2022 for Storage Standard ・Windows Server IoT 2022 for Storage Workgroup
メモリー(*1)	8GB 以上推奨 (最低 4 GB)
ディスク空き容量(*1)	C ドライブに 50GB 以上の空き容量があること
ネットワーク要件 (*4)	HTTP/HTTPS を利用してインターネット接続ができること 通信帯域は 1Mbps 以上が必要

*1 : NAS 製品のメーカー仕様に準じます。

*2 : Windows のアカウントは、管理者権限でご利用して頂く必要があります。

*3 : exe ファイルの実行およびインストールができる必要があります。

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

*5 : 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。

- メーカーサポートを受けられない自作 PC やショップブランド PC は、サポート対象なりません。
- 対象製品のメーカー/ベンダーが推奨しない、または動作保証しない製品構成が含まれる場合、もしくは対象製品に対し、メーカー/ベンダーのサポートを受けられない場合は、サービス提供条件およびサービス仕様を満たせないことがあります。
- 本サービスの対象機器は、弊社所定の「構成管理台帳」に記載されている機器とします。
- 本サービス契約中に対象機器を変更する場合は、弊社へご連絡ください。
- ウィルスに感染した対象機器の初期化およびソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、本サービスの対象外となります。
- お客様データの復旧、ウィルス感染時のウィルス駆除はサポート内容に含まれません。
- ソフトウェアの再インストール・環境再設定作業は、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、本サービスの対象ソフトウェアに対して行います。対象ソフトウェア以外のソフトウェアは、お客様にインストールしていただきます。
- お客様都合（操作/作業ミスによるデータ削除/上書きなど）によるリストア対応は、別途、運用作業代行により実施します。
- リモートでの障害切り分けの際は、お客様の合意のもと、確認いただきながら実施します。
- お客様が指定するバックアップデータがある場合は、バックアップデータからのリストアによる対応を実施します。
- Active Directory Domain Service については複製・同期の機能により再設定を実施します。
- 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用意していただくこととします。
- 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を、お客様に依頼された場合は、実施に必要な手順書に基づき実施します。
- 仮想マシンの操作に必要な端末（コンソール、RDP）が提供されていることとします。

- 仮想サーバーのホスト OS のみを対象に障害切り分けを実施します。ホスト OS 上に対象ソフトウェア以外のアプリケーションが追加導入されていないことを前提とします。
- クラウド環境との障害切り分けは対象外とします。
- 仮想マシン上でのセキュリティ対策ソフトウェアの動作はメーカーのシステム要件に準じます。
- リストア作業は、お客様が用意するバックアップデータを、お客様と合意したリストア手順に基づき実施します
- 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しません。
- テープドライブは、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とします。
- NAS（Windows OS ベース）はファイルサーバー機能（Windows ファイル共有機能）を対象に障害切り分けを行います。
- NAS（Windows OS ベース）のバックアップソフトウェアおよびセキュリティ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とします。
- NAS（Windows OS ベース）の各機器メーカーが提供するソフトウェアおよびオプション機能は障害切り分けの対象外です。
- NAS（Windows OS ベース）の各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ないこととします。
- NAS（Windows OS ベース）の障害切り分けの過程でメーカーサポートからの指示によりファームウェアのアップデート作業が必要となった場合、データのバックアップがあることを確認のうえ実施します。ただし、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わないこととします。
- ご契約対象機器において、本サービスで利用する「Optimal Biz エージェント(Server OS 用)」と他のサービスでのエージェントソフトウェアがインストールされた環境に関して動作保証はいたしません。

6. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【NAS】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	本サービスは、富士フィルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、またはオンラインで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。 「障害発生箇所の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行 (*1) (*2)」
対象機器	【NAS (Windows OS ベース除く)】 バッファロー、アイ・オー・データ機器、エレコム、QNAP、沖縄クロスヘッドの各対象機種 (*3) USB 外付ディスクは NAS 機器メーカーが動作保証する商品に限ります。 NAS 本体に接続された 外付 1 台まで (*4) 、UPS 1 台まで (*4)

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

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

*3：バッファロー、アイ・オー・データ機器、エレコムなどの NAS (Windows OS ベース除く) (Network Attached Storage)。

*4：NAS 機器メーカーが動作保証する製品とします。

7. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【NAS】注意制限事項

- 本サービスの対象機器は、弊社所定の「構成管理台帳」に記載されている機器とします。
- 本サービス契約中に対象機器を変更する場合は、弊社へご連絡ください。
- iSCSI を利用した構成は対象外です。
- 障害切り分けの過程でメーカーサポートからの指示によりファームウェアのアップデート作業が必要となった場合、データのバックアップがあることを確認のうえ実施します。ただし、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わないこととします。
- 各機器メーカーが提供するソフトウェアおよびオプション機能は障害切り分けの対象外です。
例）バッファロー社製 NAS の FTP サーバー機能、Web サーバー機能、MySQL 機能、TeraSearch 機能など

8. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【ネットワーク機器】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	<p>本サービスは、富士フィルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、電話、またはオンラインで障害切り分けを行い、ハードウェア障害時の修理手配と環境設定情報の復旧を支援するサービスです。</p> <p>「障害発生箇所の特定支援」「ソフトウェア再インストール・環境再設定」「他社訪問要請代行/送付修理手続き代行 (*1) (*2)」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を、お客様に依頼された場合は、実施に必要な手順書に基づき実施します。 ・障害切り分けの過程でメーカーサポートからの指示によりファームウェアのアップデート作業が必要となった場合、データのバックアップがあることを確認のうえ実施します。ただし、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を除きます。 ・お客様が指定するコンフィグファイルがある場合は、コンフィグファイルを用いた設定情報の復元を実施します。
対象機器	<p>【カテゴリ1：コンシューマ市場向け製品】(基本的な設定で設置可能な機器)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パッファロー：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） 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 AP 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 <p>【カテゴリ2：エンタープライズ市場向け製品】(設置において基本的な設定以外にお客様環境に応じたチューニング作業が必要な機器)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・Fortinet：FortiGate/FortiSwitch/FotiWLC 上記と同レベルのインテリジェント Box 型 L2/L3 スイッチ/ルーター/自立型無線 AP/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

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

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

9. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【ネットワーク機器】注意制限事項

- 本サービスの対象機器は、弊社所定の「構成管理台帳」に記載されている機器とします。
- 本サービス契約中に対象機器を変更する場合は、弊社へご連絡ください。

- カテゴリ 2 対象機器は、保守サポートベンダーが提供するオンサイト保守サポート契約を締結されることを強く推奨します。
- コンフィグ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。
- 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な環境設定作業は対象外とします。
- カテゴリ 2 機器において、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、保守サポートセンターに環境の再設定対応を依頼します。

10. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【エージェントインストール】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	リモートサービスおよび PC Client 診断に必要なりモートエージェントソフトウェアを Client PC、Windows Server OS 搭載サーバーにインストールするサービス
対象機器	IT あんしん プレミアムの契約対象 PC Client (*1)、Windows Server OS 搭載サーバー (*2)

*1： MAXHUB を除きます。また、エージェントは Client OS 用をインストールします。

*2： エージェントは、Server OS 用をインストールします。

11. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【エージェントインストール】注意制限事項

- お客様からの依頼により本サービスを実施する場合、富士フィルムビジネスイノベーションから発行される「企業コード」および「認証コード」を事前にご準備頂く必要があります。

12. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【複合機活用サポート】サービス仕様

弊社所定のソリューションメニューで対応する範囲を対象に、お電話によるお問い合わせ（操作法、または設定法など）と、リモート接続による複合機、PC の現設定値などに対する複製または変更/追加を行います。

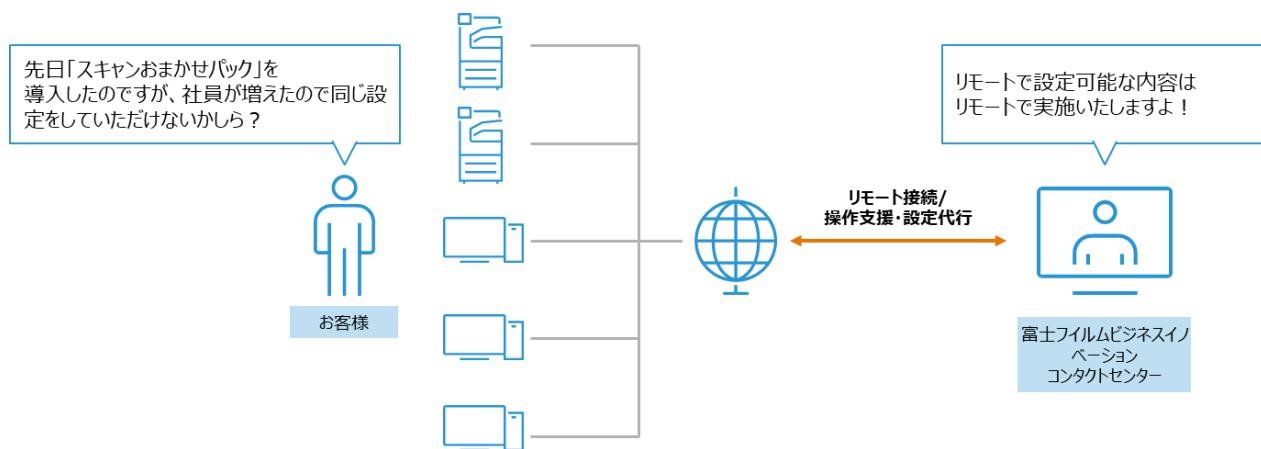
サービス対象（MVS メニュー名は本資料の 19~22 ページのサービス仕様をご参照してください）

複合機関連おまかせパック

スキャン/FAX 関連の複合機活用支援サービス

また、複合機登録ユーザー/宛先表の変更・追加などのメンテナンスを行います。

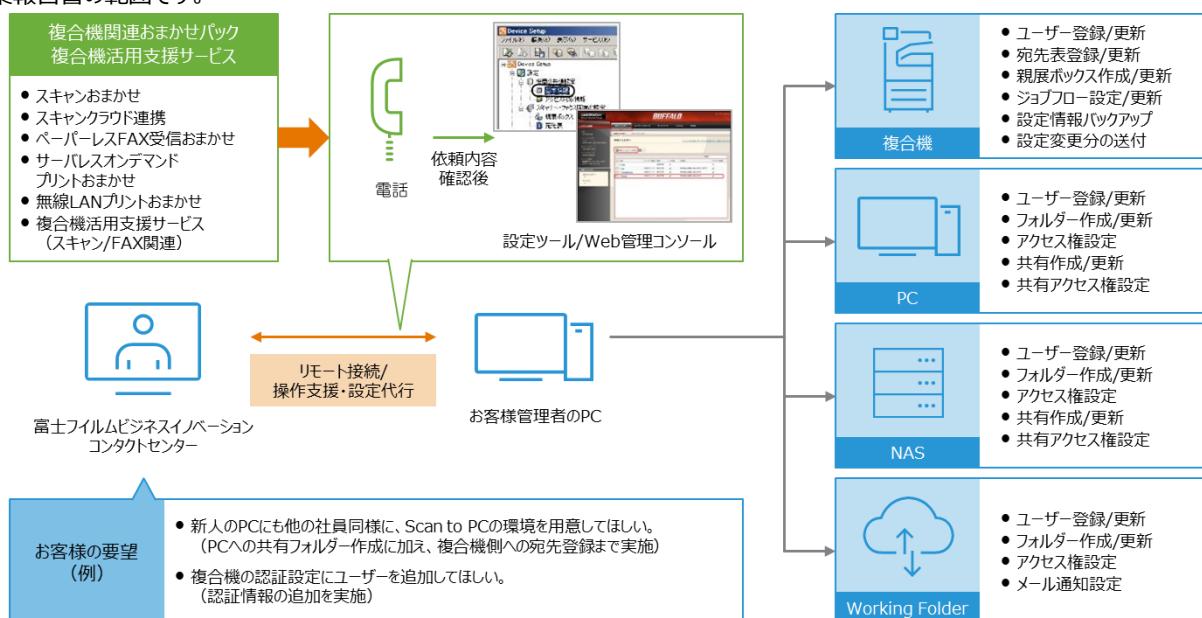
ご契約後のサービス開始に関しては、まずお電話にて弊社オペレーターにご連絡いただき、お客様のご要望をお聞きして変更追加項目を決定します。その際、即日対応可能な内容は即日で、設定にお時間がかかるサービスまたは準備が必要なサービスに関しては、別途改めて作業日を合意後リモートにて作業をさせていただきます。



[提供イメージ]

複合機関連おまかせパックでご提供する範囲を対象に、お電話とリモートによるお問い合わせ受付および設定を代行するサービスです。

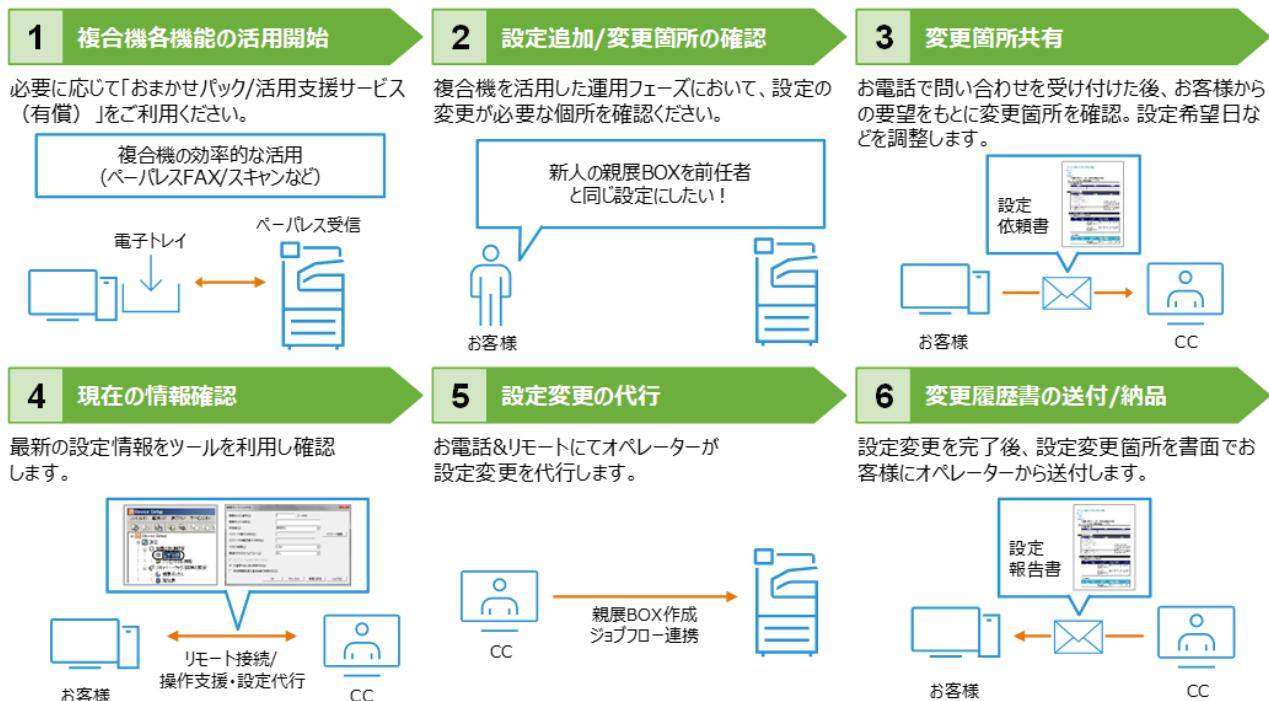
※ スキャンクラウド連携パックは「スキャン環境設定シート」、複合機活用支援サービスは各「複合機活用サポート設定」作業依頼書 兼作業報告書の範囲です。



※ Working Folderは、富士フィルムビジネスイノベーション株式会社の登録商標または商標です。

[設定代行のプロセスイメージ（例）]

お客様からのご要望をもとに変更箇所を共有。共有した内容をもとにお電話とリモートにて設定代行を行います。



※ CC : 富士フィルムビジネスイノベーション コンタクトセンター

[対象となる設定代行項目一覧]

共通項目	本体認証	Device Setup(デバイス設定ツール)の入力ツール提供と認証情報の流し込み
	サーバーレス認証(カスタム/本体)	組み込みプラグイン一覧(インターネットサービス内)の「ユーザー情報の登録」より「ユーザー設定情報設定ツール」の提供と認証情報の流し込み
	宛先表	Device Setup(デバイス設定ツール)の Input ツール提供と宛先表情報流し込み
スキャン環境用項目	<ul style="list-style-type: none"> ・親展ボックス設定 ・ジョブフロー設定 ・宛先表 (Scan to PC) 設定 ・宛先表 (Scan to E-mail) 設定 ・業務別らくらくスキャン設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・DocuWorks ユーザー情報設定 ・DocuWorks リンクフォルダー設定 ・DocuWorks 複合機親展ボックス連携設定 ・DocuWorks ドキュメントトレイの環境設定 ・Working Folder ユーザー/グループ設定
スキャンクラウド連携用項目	<ul style="list-style-type: none"> ・親展ボックス設定 ・ジョブフロー設定 ・業務別らくらくスキャン設定 ・DocuWorks ドキュメントトレイの環境設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・Working Folder ユーザー設定 ・Working Folder ドロワー作成 ・Working Folder フォルダー作成 ・Working Folder 通知設定
ペーパーレスファクス受信環境用項目	<ul style="list-style-type: none"> ・FAX 受信文書の親展ボックス振り分け設定(DST で対応可能な範囲のみ) ・ジョブフロー設定 ・ネットワークスキャナーユーティリティー設定情報 ・ペーパーレスファクス仕分け ・DocuWorks ユーザー情報設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・DocuWorks リンクフォルダー設定 ・Working Folder フォルダー作成 ・Working Folder ジョブフロー作成 ・Working Folder 通知設定
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	<ul style="list-style-type: none"> ・どこでもプライベートプリントのプリンタードライバー設定 ・ID 選択プリントのプリンタードライバー設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・Working Folder ドロワー作成 ・Working Folder ジョブフロー作成 ・Working Folder 通知設定
無線 LAN プリントおまかせパック用項目	無線 LAN コンバーター	項目なし ※ 上記の共通項目のみの対応となります。
	無線 LAN キット	インターネットサービスで設定可能な範囲

※ 設定代行実施項目は、複合機関連おまかせパックまたはスキャン/FAX 関連の複合機活用支援サービスで提供した構築項目となります。

※ 注意制限事項を必ずご確認ください。

※ DocuWorks および Working Folder は、富士フィルムビジネスイノベーション株式会社の登録商標または商標です。

[複合機管理用 PC/ネットワークの動作要件]

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

項目	サービス要件
ハードウェア	PC (PC/AT 互換機) ※1
CPU	Windows 11 : 1GHz 以上
OS	Windows 11 Home/Pro/Enterprise ※日本語環境の Windows OS
対応ブラウザー	Microsoft Edge®
メモリー	Windows 11 : 4GB 以上
ディスク空き容量	1GB 以上の空き容量 (システムドライブ)
ビデオ	1,024×768×32bit カラー以上 縦、横ともに 4,096 以下
ネットワーク要件※2	HTTP/HTTPS を利用してインターネット接続ができること 通信帯域は 1Mbps 以上が必要 直接またはプロキシを介して HTTPS 通信 (443 番ポート) ができること
複合機関連ツール	下記のソフトウェアがあらかじめ管理用 PC にインストールされていること <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft® Excel® 2007 日本語版以降 ● デバイス設定ツール (最新バージョンより 1 世代前までとします)

※1：自作 PC およびショップブランド PC はサービスの対象ではありません。

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

※ Windows のアカウントは、管理者権限でご利用していただく必要があります。

※ exe ファイルが実行可能でインストールできる必要があります。

[サービス仕様 ①]

項目	対象範囲
サービス提供内容 ①	<p>以下の弊社ソリューションメニューで提供する範囲を対象に、電話とリモート操作により、複合機、NAS、Working Folder、クライアント PC の共有フォルダー/DocuWorks のトレイ設定の追加と複写、複合機登録ユーザー/宛先表のメンテナンス、問い合わせ対応を行います。</p> <p>【複合機関連おまかせパック】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● スキャンおまかせパック ● スキャンおまかせパック 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 ● ペーパーレス FAX 受信おまかせパック II ● サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック ● サーバーレスオンデマンドプリントおまかせパック II ● 無線 LAN プリントおまかせパック ● 無線 LAN プリントおまかせパック II <p>【複合機活用支援サービス（スキャン/FAX 関連）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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） <p>サービス内容の詳細は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 複合機登録ユーザーの追加、削除を行います（本体認証、サーバーレス認証に限る） ● 複合機そのものの設定変更、追加、複製を行います（リモート操作可能な機能に限る） ● 複合機関連おまかせパック導入システムに関する問い合わせ対応

[サービス仕様 ②]

項目	対象範囲
サービス提供内容 ②	<p>デバイス設定ツール、インターネットサービスにて設定可能な内容の範囲に対して、現在設定されている設定の複製、追加変更を行います。^{※1}</p> <p>設定を反映させるための PC に各種設定ツールがインストールされていない場合はインストールの操作支援をさせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● NAS への設定変更、追加、複製に関して（弊社指定機器対象）^{※2} ● 管理 WebUI を使用して、共有フォルダー設定に対する作業を行います。 ● Working Folder への設定変更、追加、複製に関して ● 管理 WebUI を使用して、共有フォルダー設定に対する作業を行います。 ● クライアント PC ● OS の共有フォルダーおよび DocuWorks の参照先共有フォルダートレイ設定に対する作業を行います。 ● サーバーレスオンデマンドに関しては、クライアントドライバーの「どこでもプライベートプリント」「ID 選択プリント」に関する設定を行います。

※1：共有フォルダーに対する設定範囲は、複合機活用のために必要な複製、追加変更に限定されます。また、IC カード設定に関する項目はサービスの対象外です。

※2：バッファロー、アイ・オー・データ機器、エレコム、QNAP、沖縄クロス・ヘッドの Linux ベースモデルを対象とします。
(Windows Storage Server 搭載モデルおよび iSCSI 対応ディスクモデルを除く)

[対象複合機の台数]

サービスメニュー名	対象複合機台数
IT あんしん プレミアム 基本パッケージ	1 台
IT あんしん プレミアム (タイプ 10)	1 台
IT あんしん プレミアム (タイプ 30)	3 台まで
IT あんしん プレミアム (タイプ 50)	5 台まで
IT あんしん プレミアム (タイプ 70)	7 台まで
IT あんしん プレミアム (タイプ 100)	10 台まで

[同時設定可能 PC 台数]

- ・複合機 1 台に対し、1 回の依頼で設定代行の対象となる PC 台数は 20 台までです。
- ・20 台以上の設定代行を依頼する場合、2 回以上に分けていただきます。
- ・複数回に分けての設定代行を依頼する場合、コンタクトセンターの混雑状況により、後日となる場合があります。

13. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【複合機活用サポート】注意制限事項

- 現在の設定値を対象としたサービスであり、新たに複合機の機能を活用するために必要となる設定を実施する作業は含みません。
- 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。本サービスは、IT あんしんプレミアムの契約対象 PC が対象です。
- リモート操作による複合機の設定代行、操作支援を実施中は、対象複合機がご利用できませんのであらかじめご了承ください。
- 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、設定代行および操作支援が実施できませんのであらかじめご了承ください。
- 複合機やソフトウェアの活用に関するコンサルティングおよびマクロなどのプログラム作成支援は、サポートの内容に含みません。

- 対象複合機およびクライアント PC は、ネットワーク（LAN）に接続されている必要があります。
- 各ツールなどのログイン操作や設定に必要なユーザーIDとパスワードの入力はお客様に実施していただきます。
- 本サービスの対象者は、複合機の機械管理者が対象です。
- 本サービスの対象となる複合機は、富士フィルムビジネスイノベーション製複合機です。プロダクションプリンター、広幅複合機は対象ではありません。
- 複合機認証情報の追加、削除、変更の設定代行に関しては、「本体認証」「サーバーレス認証」のみが対象です。
(外部認証は、問い合わせへの対応のみとします。)
- 「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）」の環境においても契約単位は複合機 1 台ごととします。（他の機器は対象外です）
- 「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）」の複合機の追加に関してはリモート操作ができませんので、PC にインストールされたプリンタードライバー設定のみ設定代行させていただきます。
- 認証情報、宛先表のデータのリスト作成はお客様の作業となりますので、あらかじめご了承ください。
- プリンタードライバー、スキナードライバー、DocuWorks、DocuWorks トレイオプション、各種複合機アドオン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。
- 業務別らくらくスキャンはアドオンソフトウェアバージョン 3 以降が設定代行の対象ですが、バージョン 2 以前の場合はお問い合わせ対応のみとしますので、あらかじめご了承ください。
- 業務別らくらくスキャン V4 やペーパーレスアクセス仕分けで OCR の機能を使用する場合は複合機側にオプションの「スキャン拡張キット」が必要です。
- 「無線 LAN プリントおまかせパック（または II）」（無線 LAN コンバーター使用時）の設定に関しては、リモート操作ができませんので、複合機本体側のお問い合わせ対応のみとします。
※ クライアント端末に関するお問い合わせは対象外となります。
- 「スキャンオート」「カスタムスキャン」の設定に関してはリモート操作ができませんので、お問い合わせ対応のみとさせていただきます。
- 複合機追加アプリケーション「ペーパーレスアクセス設定」はリモート操作ができませんので、お問い合わせ対応のみとさせていただきます。
- IC カードリーダーに関する項目は本サービスの対象外です。
- 対象の複合機を入れ替えた場合は、入れ替え前の環境が入れ替え後の複合機に移行されている必要があります。
- 複合機間の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）」をご検討ください。

14. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【運用作業代行】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	<p>富士フィルムビジネスイノベーションがお客様に代わって、お客様に記載いただいた申込書の内容に基づき下記作業をリモートにより実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Active Directory ユーザー/コンピュータオブジェクトの設定 ・Microsoft 365 ユーザー/デバイスの設定 ・共有フォルダーの設定 ・バックアップデータのリストア ・パスワードリセット/ロック解除
対象機器/製品	<p>「Server PC」</p> <p>「仮想サーバー（ゲスト OS）」(*1)</p> <p>「NAS(Windows OS ベース)」「NAS(Windows OS ベース除く)」</p>

作業代行を依頼の際は、弊社コンタクトセンターへご連絡いただきます。

各「作業項目」ごとに最大 4 回/年とします。1 年は契約開始日から翌年の契約終了日までとします。

1 回あたりに依頼いただける内容は、以下の通りとします。

- ・1 回の依頼で下記作業項目を複数指定いただくことが可能です。
- ・1 回で複数の作業項目を依頼いただいた場合であっても、作業項目ごとに回数を費消します。
- ・なお、1 回の依頼で対応させていただく作業は 2 時間が上限です。（弊社担当者が依頼受付時にお見積もりいたします）
(ただし、Active Directory /Microsoft 365 ユーザーのパスワードリセット/ロック解除の操作を除きます)

作業項目	作業内容	依頼可能回数
Active Directory ユーザー/コンピュータオブジェクトの設定	<ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーアカウント、および、グループの追加/削除/プロパティ変更 (*2) ● グループメンバーの追加/削除 ● コンピュータアカウントの削除 	4 回/年
Microsoft 365 ユーザー/デバイスの設定	<ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーアカウントの追加/削除/プロパティ変更 (*2) ● デバイスアカウントの削除 (*3) 	4 回/年
共有フォルダーの設定	共有フォルダーの作成、および、アクセス権の追加/変更/削除	4 回/年
バックアップデータのリストア	ファイルを誤って消去してしまった場合などのファイル/フォルダーブークアップデータからのリストア	4 回/年
パスワードリセット/ロック解除	ユーザーのパスワードリセット/ロック解除	制限なし

*1 Hyper-V 上のゲスト OS を対象とし、クラウド(Azure,AWS など)上の OS を除きます。

*2 プロパティ変更の対象：ユーザー アカウントのアカウント名/表示名/参加グループ

*3 デバイスの対象：Microsoft 365 が動作対象とする Windows デバイス

【依頼例】

ケース：新入社員 10 名分の AD アカウント並びに Microsoft365 ユーザーアカウントの追加と、社内共有フォルダーを 1 つ追加する
(依頼可能回数は、3 つの作業項目に対して各 1 回費消します)

作業項目	作業内容	費消回数
Active Directory ユーザー/コンピュータオブジェクトの設定	<ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーアカウントの追加 ● グループメンバーの追加 	1 回
Microsoft 365 ユーザー/デバイスの設定	<ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーアカウントの追加 	1 回
社内共有フォルダーの設定	共有フォルダー、および、アクセス権の追加	1 回

15. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【運用作業代行】注意制限事項

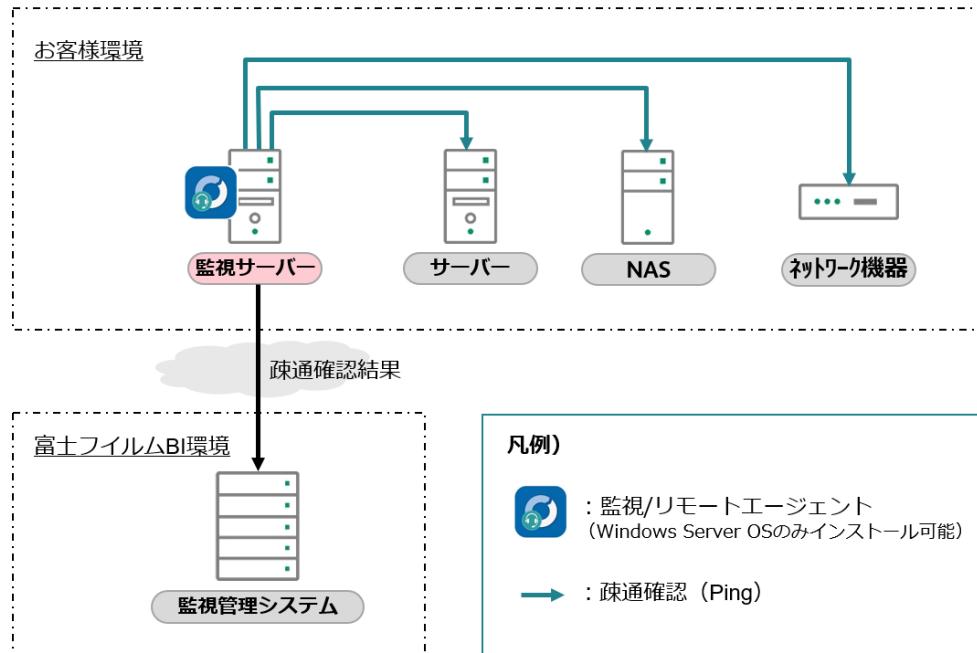
- インターネットの不通や負荷によるネットワーク遅延がある場合は、サービスを提供できないことがあります。
- Microsoft 365 デバイスの対象は Microsoft 365 が動作対象とする Windows Server OS 搭載サーバーとします。
- バックアップデータからのファイル/フォルダー単位でのリストアは、エージェントインストール済みの Windows Server OS 搭載サーバーを対象とします。
- お客様は、運用作業代行に必要な個人情報をサービス提供者に提供するものとし、サービス提供者は当該情報をサービス契約書に基づき、機密情報として扱うものとします。

16. IT あんしん プレミアム 基本パッケージおよび タイプ 10、30、50、70、100 共通

【機器監視】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	対象機器に対し、Ping、アライブ応答による疎通確認を行い、規定の回数を超えても応答がない場合にお客様へ通知し状態を確認します。
対象機器	【監視サーバー*】「Server PC(Windows Server OS 搭載)」「NAS(Windows OS ベース)」 【監視対象機器】 「Server PC」「仮想サーバー（ホスト OS）」「仮想サーバー（ゲスト OS）」 「NAS(Windows OS ベース)」「NAS(Windows OS ベース除く)」「ネットワーク機器」 固定 IP アドレスが設定されている上記機器を対象とします。

* 現在ご利用中のサーバーを監視サーバーとして使用できます。なお、監視サーバーは
【Server PC】注意制限事項に記載の要件を満たす必要があります。



機器監視の構成例

17. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ または タイプ 10、30、50、70、100 共通

【機器監視】注意制限事項

- 監視サーバーは、エージェントがインストール可能な Server PC(Windows Server OS 搭載)又は NAS(Windows OS ベース)が必要です。仮想サーバーの場合、Hyper-V 上のゲスト OS を対象とし、クラウド(Azure, AWS など)上の OS を除きます。
- 監視サーバーが無い場合は、機器監視サービスはご利用いただくことはできません。
- 監視サーバー1台当たりの監視対象機器は20台までです。20台を超える機器を対象とする場合は、監視サーバーを追加していく必要があります。
- 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を取得することに合意いただく必要があります。
- 機器監視に必要なネットワーク環境が、本サービスのシステム要件を満たしていることが前提になります。
- 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、機器監視が出来なくなることがあります。
- 監視対象機器は固定 IP アドレスが設定されている必要があります。
- 冗長化された構成ではすべての物理機器を監視できない場合があります。

18. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ

【台数追加オプション】サービス仕様

項目	サービス仕様
サービス提供内容	IT あんしんプレミアム 基本パッケージに定められている各対象機器の台数に対し、対象台数を追加します。 【Client PC】、【Server PC】、【NAS】、【ネットワーク機器】、【エージェントインストール】、【複合機活用サポート】、【運用作業代行】、【機器監視】の各サービス仕様に準じます。

19. IT あんしん プレミアム 基本パッケージ

【台数追加オプション】注意制限事項

- IT あんしんプレミアム 基本パッケージをご契約いただく必要があります。
- NAS(Windows OS ベース)は、【Server PC】で台数をカウントします。

以上

別紙 サービス提供条件確認書

次ページ以降は、本サービスをお客様が契約希望された際、お客様の IT 環境に本サービスを適用できるかを確認するためのシートです。

本サービスを提供するための事前チェック項目

下記の確認項目に合致しない製品については本サービスの対象外となります。

	確認項目	チェック結果 (レをつける)
1	本サービス仕様書の内容について合意いただいていること	<input type="checkbox"/>
2	Server PC、ネットワーク機器、NAS、ソフトウェアが本サービスの対象商品※であること	<input type="checkbox"/>
3	Server PC、ネットワーク機器、NAS、ソフトウェアはメーカーサポートが終了していない製品であること	<input type="checkbox"/>
4	Server PC、ネットワーク機器、NAS、ソフトウェアの管理用アカウント/パスワードが明確であること	<input type="checkbox"/>
5	対象製品に未解決の障害（故障、動作不安定など）が発生していないこと	<input type="checkbox"/>

※対象商品は IT あんしん プレミアムのサービス仕様にある対象機器を参照してください。