

IT Expert Services ID 管理

サービス提供条件およびサービス仕様

2025 年 12 月 15 日版

IT Expert Services ID 管理

サービス提供条件およびサービス仕様

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

IT Expert Services ID 管理（以下、本サービス）のご提供条件、システム構成およびサービス仕様は、以下のとおりです。

1. 本サービスのご提供条件

本サービスの契約前に必ずご確認くださ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」、「ワンタイムオプション（役務代行）の提供内容」を参照ください。

| | 本サービスのご提供条件/同意していただく事項 | 備考 |
|---|--|---|
| 1 | 本サービスは、日本国内のお客様のみに提供しています。 | 国外にお住まいの方は、原則としてユーザー登録およびサービスのご利用はできません。 |
| 2 | ご契約対象の PC およびネットワーク環境が、本サービスの動作要件を満たしていることをご確認いただきます。 | 弊社担当者が、お客様に代わり確認させていただく場合があります。 |
| 3 | 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クラウドサービス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。 |
| 4 | お客様は、データ保護のため、適切な防御措置をお客様の費用と責任において常時実施するものとします。 | |
| 5 | お客様データのバックアップはお客様の責任で実施していただきます。作業に起因するコンピューター・プログラムまたはデータ等の滅失、毀損その他損害についての責任は負いません。 | |
| 6 | 本サービスの提供にあたり、お客様は GMO トラスト・ログインの利用約款への合意が必要です。 | https://trustlogin.com/terms/ |
| 7 | 本サービスでは、お客様管理者の登録が必ず必要になります。お客様管理者とは、本サービスの新規契約・変更契約・解約時に利用開始または解約に関する電子メールが送信されるお客様の担当者となり、本サービスに関する弊社への問い合わせまたは依頼をすることができる権限を持ちます。 | |

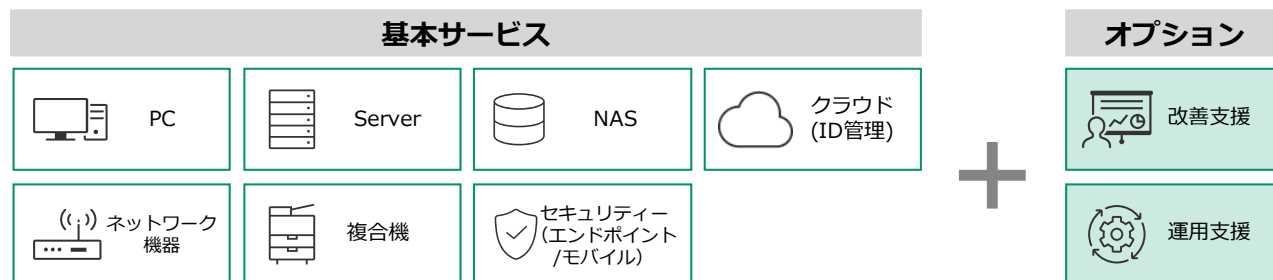
| | 本サービスのご提供条件/同意していただく事項 | 備考 |
|---|--|----|
| 8 | <p>月次毎に対象機器の情報をレポートにて提供します。複数拠点でご契約いただく場合、全拠点分の取りまとめレポートは送付しません。</p> <p>初回の月次レポートの提供時期については、契約当月の翌月の 10 営業日までに発行され、契約月の活動も当該レポートに含まれます。2 回目以降の月次レポートについては、対象月の翌月の 10 営業日までに発行されます。月次レポートは、解約手続き後に送付される解約に関する電子メールを以て送付が停止されます。ただし、解約が申請されたタイミングによっては、解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。</p> <p>契約および情報変更のタイミングによっては、レポートへの反映が遅れる場合があります。また、申込時に必要な情報が記載されていない場合は、レポートに正しく機器情報が表示されない場合があります。</p> | |

2. IT Expert Services ID 管理サービスの概要

サービスの概要と特徴

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

※提供内容は後述の「基本サービスの提供内容」をご確認ください。



基本サービス

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

| サービス商品の名称 | 提供概要 |
|---------------------------|--|
| IT Expert Services 基本サービス | 各基本サービスをご利用される際、手続き上必要となります。 |
| IT Expert Services ID 管理 | GMO グローバルサインの ID アクセス管理クラウドサービス「GMO トラスト・ログイン SSO プロ(IT Expert Services 向けに一部改修)」のライセンスを契約数に応じた数でお客様へ提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分けの電話/メール対応、シングルサインオンアプリ設定のリモート操作支援※、その対応実績を月次ごとにレポートとして提供するサービスです。 ※お客様によるシングルサインオンアプリ設定に対するリモート操作支援をご利用頂く場合は、操作支援を受けるお客様管理者の PC に対して IT Expert Services PC サポート契約及びエージェントのインストールが必要です。 |

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

なお、基本サービスには、以下の弊社商品に関する問合せの取次 (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く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（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 ID 管理 セットアップ 伴走支援 | 「IT Expert Services ID 管理」の初期環境セットアップにあたり、お客様の設定作業をオンラインミーティングでサポートするサービスです。 |

3. 基本サービスの提供内容

<3-1 IT Expert Services ID 管理>

| 区分 | 提供内容 |
|-----------------|--|
| サービス内容 | <p>GMO グローバルサインの ID アクセス管理クラウドサービス「GMO トラスト・ログイン SSO プロ(IT Expert Services 向けに一部改修)」のライセンスを契約数に応じた数でお客様へ提供し、管理者からの問い合わせ対応、障害切り分けの電話/メール対応、シングルサインオンアプリ設定のリモート操作支援、その対応実績を月次ごとにレポートとして提供するサービスです。</p> <p>【問い合わせ対応】</p> <p>お客様管理者からの電話/メールによる使用方法や仕様に関する問い合わせに対し、ヘルプページで公開している情報の範囲内で回答します。</p> <p>【障害切り分け】</p> <p>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。</p> <p>【操作支援】</p> <p>専用予約フォームよりお客様管理者にてご予約いただき、その時間内で電話やリモート接続等でシングルサインオンアプリ設定の操作支援を行います。</p> |
| 前提条件または 注意事項 | <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの最低契約数は 20ID です。 ・ID 数の変更に関しては、1ID 単位での変更が可能です。 ・シングルサインオンアプリ設定のリモート操作支援をご利用頂く場合には、操作支援を受けるお客様管理者数分の「IT Expert Services PC サポート」を契約してください。 ・本サービスのご提供にあたり、お客様のテナント環境（お客様専用のクラウド環境領域）は当社側で準備します。 ・お客様のテナント環境の準備およびレポートデータ取得のため、お客様のテナント環境に、当社用のアカウントを 2 ID 作成いたします。なお、上記 2 ID はお客様の課金対象には含まれません。テナント環境作成後、テナント準備用の 1 ID は無効化いたします。 ・お客様からの解約依頼を受領後、テナント削除処理を開始します。解約後は本サービスをご利用いただけません。解約前に ID 管理上で連携している各 SaaS との連携設定を解除してください。 ・本サービスは日本国内のみ対応です。エンジニアによるオンサイト対応はありません。 ・本サービスでは IT Expert Services ID 管理単体の月次レポートを作成し、送付いたします。四半期レポートやまとめレポートは作成・送付されません。 ・ヘルプページは以下よりご確認ください。 https://fb-it-expt-svs.fujifilm.com/hc/ja ・予約フォームは以下よりご確認ください。 https://www.fujifilm.com/fb/cgi-bin/form/it_expt_svs-ss0 |
| 動作要件 | <p>以下よりご確認ください。</p> <p>https://fb-it-expt-svs.fujifilm.com/hc/ja/articles/4959295598878</p> |

4. ワンタイムオプション（役務代行）の提供内容

<4-1 IT Expert Services ID 管理 セットアップ伴走支援>

| 区分 | 提供内容 |
|-----------------|--|
| サービス内容 | <p>「IT Expert Services ID 管理」の初期環境セットアップにあたり、お客様の設定作業をオンラインミーティングでサポートするサービスです。</p> <p>本サービスは GMO グローバルサイン社の提供サービスにもとづき、以下の作業をおこないます。</p> <p>【導入ステップアップガイド作成】</p> <p>事前にお客様からヒアリングした要件をもとに、導入に必要なステップを整理した「導入ステップガイド」を作成します。</p> <p>【導入ステップのご説明】</p> <p>事前に作成した「導入ステップガイド」に基づき、各ステップにおける設定内容や操作方法の解説を2回のオンラインミーティングにおいて実施し、お客様がご自身で機能設定を行えるようサポートいたします。</p> <p>【社内ユーザー向け説明会資料のご提供】</p> <p>社内ユーザー向けの説明会資料もご提供し、社内展開の準備も支援いたします。</p> |
| 前提条件または 注意事項 | <ul style="list-style-type: none">・ 本サービスの提供には「IT Expert Services ID 管理」の契約が必要です。・ 本サービス提供者は GMO グローバルサイン社となります。・ オンラインミーティングは2回までとします。・ 本サービスの提供は日本国内のみです。・ 当社エンジニアによるオンサイト対応およびサービスデスクによる問い合わせ対応はありません。 |
| 対象製品 | IT Expert Services ID 管理 |

5. 受付窓口・サービス提供時間

受付窓口名称： 富士フイルムビジネスイノベーション株式会社 サービスデスク（お客様専用）

受付窓口設置場所： 日本国内

サービス提供時間： 平日（月～金） 9：00 ～ 17：30 ※

※ 土日、祝祭日、年末年始を除く

サポート提供形態： 電話（フリーダイヤル）およびリモートサポートによる支援

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

6. サービス提供体制

本サービスでは、GMO グローバルサイン社のクラウドサービス製品(IT Expert Services 向けに一部改修)をお客様に提供し、安全確実なサービスをお客様にご提供いたします。ご利用にあたり、GMO トラスト・ログインの利用約款への合意が必要です。