

# サポート・セキュリティサービス

## ITサポート&セキュリティ

サービス開始年月日	2010年6月30日
サービスの概要	<p>SOHO、中小企業向けにICT機器やネットワークに関する設定や操作方法、トラブル復旧など、導入から運用管理にいたるまで幅広くサポートを提供します。</p> <p>人手不足が深刻化しておりIT管理者が不在、もしくは本業と兼務となっている企業も増えている中、稼働削減、BCP対策支援として電話、リモート、訪問によりお客さまのさまざまなお困りごとを解決いたします。</p> <p>また昨今の働き方の変化に対応した、在宅勤務などのテレワーク環境についてもサポート可能なプランを提供しています。</p>
操作設定支援	<p>〔操作・設定・トラブル時遠隔サポート〕</p> <p>お問い合わせ ヘルプデスク対応 トラブル問診対応</p> <p>お客様 + テレワーク拠点 標準あんしんプラン限定</p> <p>オフィスまるごとサポートセンター</p>
故障対応	<p>トラブルの原因が故障の場合 ※契約者住所のみ</p> <p>〔操作・設定・トラブル時遠隔サポート〕 ※契約者住所のみ</p> <p>〔機器故障時の代替機貸出し〕</p> <p>トラブル発生 訪問による故障切り分け 機器故障発生 代替機器の貸出し</p> <p>お客様 + 故障修理班 お客様 + 代替機器 オペレーター</p>
IT運用管理	<p>ライトあんしんプラン限定 〔IT運用管理ツール〕</p> <p>デバイスの接続制限・禁止 リモートロック・初期化</p>
訪問・設定	<p>※契約者住所のみ 〔訪問サポート〕(有償)</p> <p>訪問設定依頼 訪問による各種設定</p> <p>お客様 + 設定班 オペレーター</p>

料 金	1. 初期費用 不要																														
	2. 月額料金 (税込)																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>サービス区分</th> <th>プラン</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">ライト</td> <td rowspan="2">基本メニュー</td> <td>ライトあんしんプラン1</td> <td>2,200円</td> </tr> <tr> <td>ライトあんしんプラン2</td> <td>3,300円</td> </tr> <tr> <td>オプションメニュー</td> <td>時間延長</td> <td>1,100円</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">スタンダード (2020年9月7日提供開始)</td> <td rowspan="2">基本メニュー</td> <td>スタンダードあんしんプラン1</td> <td>3,850円</td> </tr> <tr> <td>スタンダードあんしんプラン2</td> <td>8,250円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">オプションメニュー</td> <td>問い合わせ回数追加*1</td> <td>3,850円</td> </tr> <tr> <td>時間延長</td> <td>2,200円</td> </tr> </tbody> </table>	サービス区分	プラン	金額	ライト	基本メニュー	ライトあんしんプラン1	2,200円	ライトあんしんプラン2	3,300円	オプションメニュー	時間延長	1,100円	スタンダード (2020年9月7日提供開始)	基本メニュー	スタンダードあんしんプラン1	3,850円	スタンダードあんしんプラン2	8,250円	オプションメニュー	問い合わせ回数追加*1	3,850円	時間延長	2,200円							
サービス区分	プラン	金額																													
ライト	基本メニュー	ライトあんしんプラン1	2,200円																												
		ライトあんしんプラン2	3,300円																												
	オプションメニュー	時間延長	1,100円																												
スタンダード (2020年9月7日提供開始)	基本メニュー	スタンダードあんしんプラン1	3,850円																												
		スタンダードあんしんプラン2	8,250円																												
	オプションメニュー	問い合わせ回数追加*1	3,850円																												
		時間延長	2,200円																												
	<p>*1 1契約ごとに問い合わせ回数20回追加、オプション提供開始日を含む料金月のみの適用、問い合わせ回数は翌月への繰り越し不可。</p>																														
	<p>(参考) 新規販売終了したプラン (税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>新規販売終了日</th> <th>サービス区分</th> <th>プラン</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">2019年4月19日販売終了</td> <td rowspan="4">ライト</td> <td>プラン・ミニ ライト</td> <td>1,100円</td> </tr> <tr> <td>プラン1 ライト</td> <td>1,760円</td> </tr> <tr> <td>プラン2 ライト</td> <td>3,410円</td> </tr> <tr> <td>プラン3 ライト</td> <td>5,060円</td> </tr> <tr> <td>プラン4 ライト</td> <td>6,710円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>スタンダード</td> <td>プラン ミニ</td> <td>3,960円</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2020年8月31日販売終了</td> <td rowspan="4">スタンダード</td> <td>プラン1</td> <td>4,840円</td> </tr> <tr> <td>プラン2</td> <td>7,040円</td> </tr> <tr> <td>プラン3</td> <td>9,240円</td> </tr> <tr> <td>プラン4</td> <td>11,440円</td> </tr> </tbody> </table>	新規販売終了日	サービス区分	プラン	金額	2019年4月19日販売終了	ライト	プラン・ミニ ライト	1,100円	プラン1 ライト	1,760円	プラン2 ライト	3,410円	プラン3 ライト	5,060円	プラン4 ライト	6,710円		スタンダード	プラン ミニ	3,960円	2020年8月31日販売終了	スタンダード	プラン1	4,840円	プラン2	7,040円	プラン3	9,240円	プラン4	11,440円
新規販売終了日	サービス区分	プラン	金額																												
2019年4月19日販売終了	ライト	プラン・ミニ ライト	1,100円																												
		プラン1 ライト	1,760円																												
		プラン2 ライト	3,410円																												
		プラン3 ライト	5,060円																												
	プラン4 ライト	6,710円																													
	スタンダード	プラン ミニ	3,960円																												
2020年8月31日販売終了	スタンダード	プラン1	4,840円																												
		プラン2	7,040円																												
		プラン3	9,240円																												
		プラン4	11,440円																												
機 能	<p>ITサポート&amp;セキュリティは以下の5つの機能を提供します。提供内容は契約プランにより異なります。</p> <p>●操作・設定・トラブルサポート</p> <p>IT機器やネットワークの操作・設定・トラブルサポートを電話または遠隔にてサポートいたします。契約プランにより月内の問い合わせ可能な回数が異なります。</p>																														

●訪問による故障切り分け

※ライトあんしんプラン、スタンダードあんしんプラン契約者が対象  
故障トラブルの申告を受付、電話または遠隔サポートにて故障箇所が特定できない場合に訪問にて故障切り分けを行います。  
訪問先は、契約者住所のみ月1回を上限とします。

●IT機器故障時の代替機貸出

※ライトあんしんプラン、スタンダードあんしんプラン契約者が対象  
故障トラブルの申告を受付、パソコンなどのIT機器に、機器故障の原因があった場合、お客さまの要望に応じて最大2週間代替機を貸出します。  
なお、同種別は、1台のみ貸出し可能 (例：パソコン2台 ×)  
別種別は、最大5機種まで貸出し可能 (例：パソコン・HUB ○)  
貸出し先は、契約者住所のみとし、機器は以下のとおりです。

貸出し機器	パソコン (Windowsのみで、AC電源含む)、タブレット (Androidのみで、AC電源含む)、ルーター (SOHO向けで、AC電源含む)、HUB (AC電源含む)、単体FAX電話機 (親機、子機各1台含む)
-------	---

●IT運用管理

※スタンダードあんしんプランは対象外  
パソコン・タブレットなどのIT機器にIT運用管理ツールをインストールすることで管理対象機器のセキュリティ対策状況の確認やUSBなどのデバイス制御をすることができます。

主な機能は以下のとおりです。

機能	内容	対応OS		
		iOS	Android	Windows
リモートロック	端末紛失時の遠隔での端末ロック	○	○	○
リモートワイプ	端末紛失時の遠隔での端末の初期化	○	○	○
外部記憶制御	SDカード、USBデバイスおよびCD / DVD / ブルーレイの利用禁止		○ SDカードのみ	○
デバイス制御	カメラやBluetoothの有効 / 無効を遠隔で設定	○	○	

●訪問サポート (有償)

※訪問先は、契約時登録住所のみとします  
IT機器の各種設定のご要望に対し、技術者がお客さま宅に訪問し設定サポートいたします。  
主なメニューは以下のとおりです。

○基本料金 (税込)

	単位	金額
基本作業費	1派遣	4,950円
状況診断費	1派遣	1,650円

○主な設定メニュー例 (税込)

主なサポート内容	単位	金額
パソコンのインターネット接続	パソコン1台	3,300円
プリンタ設定	プリンタ1台	4,840円

※メニューの詳細につきましては、以下のURLをご参照ください。  
<[https://business.ntt-east.co.jp/service/marugoto/pdf/houmon\\_support\\_menu.pdf](https://business.ntt-east.co.jp/service/marugoto/pdf/houmon_support_menu.pdf)>

●プラン別提供機能一覧

○ライトプラン

プラン	ライト		
	基本メニュー		オプションメニュー
	ライトあんしんプラン1	ライトあんしんプラン2	時間延長オプション
操作・設定・トラブルサポート	対応時間	9:00 ~ 18:00 日曜、祝日、年末年始除く	24時間365日 (閏年は366日)
	上限回数	5回/月まで	10回/月まで
訪問による故障切り分け	対応時間	9:00 ~ 17:00 日曜、祝日、年末年始除く	24時間365日 (閏年は366日)
	上限回数	1回/月まで	—*
IT機器故障時の代替機貸出し	○	○	—*
IT運用管理ツールインストール台数	~3台	~5台	
訪問サポート (有償)	○	○	

\* オプションメニュー契約による、基本メニューの回数制限、IT運用管理ツールインストール台数の変更はありません。

	○スタンダードプラン				
	スタンダード				
	プラン		基本メニュー		オプションメニュー
			スタンダード あんしんプラン1	スタンダード あんしんプラン2	時間延長 オプション 問い合わせ回数 追加オプション <sup>*3</sup>
	操作・設定・ トラブル サポート	対応 時間	9:00～18:00 日曜、祝日、年末年始除く		24時間365日 (閏年は366日)
上限 回数		20回/月まで	50回/月まで	— <sup>*2</sup>	20回追加/月
訪問による 故障 切り分け <sup>*1</sup>	対応 時間	9:00～17:00 日曜、祝日、年末年始除く		24時間365日 (閏年は366日)	—
	上限 回数	1回/月まで		— <sup>*2</sup>	— <sup>*2</sup>
IT機器故障時の 代替機器貸出し <sup>*1</sup>		○	○	— <sup>*2</sup>	— <sup>*2</sup>
訪問サポート (有償) <sup>*1</sup>		○	○		
<p><sup>*1</sup> 契約者住所のみ提供</p> <p><sup>*2</sup> オプションメニュー契約による、基本メニューの回数制限の変更はありません。</p> <p><sup>*3</sup> 契約月のみ適用となります。追加された回数については翌月への繰り越しはできません。</p>					
提供条件等	<p>●提供エリア 全国</p> <p>●契約単位 ライトあんしんプラン：1インターネット回線ごと スタンダードあんしんプラン：1IDごと</p> <p>●提供回線 フレッツ光（コラボ光を含む）およびフレッツ光以外のインターネットに接続可能な回線 ※「フレッツ 光ライト」には提供いたしません。 ※Bフレッツ回線では一部提供可能プランが限られます。</p> <p>●注意事項 ○本サービスを利用いただくにあたっては「ITサポート&amp;セキュリティ利用規約」「リモートサポートツール使用許諾」「IT運用管理サポートツール使用許諾」に規定された条件により、リモートサポート、IT運用管理および訪問サポートをご利用いただくための条件を満たしていただく必要があります。 ITサポート&amp;セキュリティ利用規約につきましては以下のURLをご参照ください。 &lt;<a href="https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/">https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/</a>&gt;</p>				

	○リモートサポートツール、IT運用管理ツールのご利用条件は以下のとおりです。				
	<table border="1"> <tr> <td>端末</td> <td>パソコン・スマートフォン・タブレット</td> </tr> <tr> <td>OS</td> <td>Windows、Mac<sup>*</sup>、Android、iOS、iPadOS</td> </tr> </table> <p><sup>*</sup>IT運用管理ツールはMacOS対象外です</p>	端末	パソコン・スマートフォン・タブレット	OS	Windows、Mac <sup>*</sup> 、Android、iOS、iPadOS
端末	パソコン・スマートフォン・タブレット				
OS	Windows、Mac <sup>*</sup> 、Android、iOS、iPadOS				
その他	<p>●サービス内容、提供条件など詳細につきましては、以下のURLをご参照ください。 &lt;<a href="https://business.ntt-east.co.jp/service/itss">https://business.ntt-east.co.jp/service/itss</a>&gt;</p>				