

2019年8月28日

## オフィスまるごとサポート「IT サポート&セキュリティ」における 「時間延長オプション」の提供開始について

～オフィスの ICT 環境に関するお困りごとを解決に導くプレミアムなサポートサービス～

■ NTT東日本は、オフィスまるごとサポート「IT サポート&セキュリティ」(以下、本サービス)について、IT 機器やネットワークなどの操作・設定、トラブルサポートや訪問での故障原因切り分けサポートの対応時間を 24 時間 365 日に拡張する「時間延長オプション」を 2019 年 9 月 2 日(月)より提供開始いたします。

### 1. 背景と目的

NTT 東日本では、ヘルプデスクによる IT 機器やネットワークなどの操作・設定、トラブルに関する電話・遠隔でのサポートを提供することにより、昨今の企業の課題である IT 人材不足や稼働削減に寄与してまいりました。

2019 年 4 月には、従来のサポートに訪問による故障切り分け・代替機貸出しを加えることで、トラブル発生時の対応を強化した「ライトあんしんプラン」を提供開始し、大変ご好評いただいております。

この度、夜間・日曜日・祝日も営業している飲食・小売業や商業施設等、多様な業務形態のお客さまよりご要望を受け、サポート対応時間を 24 時間 365 日に拡張する「時間延長オプション」を新たに提供開始いたします。

### 2. サービス内容

時間延長オプションは、本サービスで提供中の IT 機器などに関する操作・設定、トラブルサポートの対応時間を拡大することが可能となるオプションメニューです。

ライトあんしんプランでは、ヘルプデスクが 9:00～18:00(月曜日～土曜日)、訪問による故障切り分けが 9:00～17:00(月曜日～土曜日)となっておりますが、時間延長オプションをご契約いただくことで 24 時間 365 日対応いたします。

#### (1) 提供プランと月額利用料など

各プランや「時間延長オプション」の詳細については別紙をご参照ください。

#### (2) 契約単位

1インターネット回線毎

#### (3) 提供エリア

日本国内のインターネット通信が利用可能なエリア

### 3. お申込み受付および提供開始日

2019 年 9 月 2 日(月)よりお申し込みの受付を開始し、サービスを提供します。

#### 4. お申込み・お問い合わせ先

(1) 弊社営業担当者にご連絡ください。

(2) インターネットでのお問い合わせについて

「ITサポート&セキュリティ」に関するお問い合わせフォーム (<https://business.ntt-east.co.jp/service/itss/>) よりお問い合わせください。

# <ITサポート&セキュリティ サービス概要表>

サービス区分		ライト			スタンダード				
プラン		基本メニュー		オプションメニュー	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	プラン1	プラン2	プラン3	プラン4	時間延長オプション
月額利用料 (税抜)		2,000円	3,000円	1,000円	4,400円	6,400円	8,400円	10,400円	2,000円
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) へ拡大	9:00~21:00 日曜、祝日、年末年始除く				24時間365日 (閏年は366日) へ拡大
	上限回数	5回/月まで	10回/月まで	-※	制限なし				-※
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) へ拡大	-				-
	上限回数	1回/月まで		-※					
IT機器故障時の 代替機器貸出し		○	○	-	-				
IT運用管理ツール インストール台数		~3台	~5台		~5台	~10台	~15台	~20台	-※
IT運用管理 サポート		○	○		○	○	○	○	
定期診断レ ポート		-	-		○	○	○	○	
訪問サポート (有償)		○	○		○	○	○	○	

※「時間延長オプション」契約による基本メニューの各上限回数及びIT運用管理ツールインストール台数の変更はございません。