IT SUPPORT · MONTHLY SERVICE

月額定額ITサポート

スタンダードプラン

定期訪問を強化し、対応の速さと対応枠を広げたい職場へ

定期訪問・リモート変更作業は平日9:00～15:00の間でWEB予約に加え、上記時間外でも平日19:00までの作業となります。
ライトプランより多くの作業とお問い合わせに、月額内で対応します。
定期訪問・リモート設定変更はWEBのマイページから予約。専門的なお問い合わせは月10件、リモート設定変更は月10回まで月額内でご利用いただけます。

IT担当人員を雇用して高額な人件費を払うことなく、必要十分の内容とコストで社内のITの管理や問題解決、各種相談などを圧倒的低コストで実現できます。

最低利用期間：3ヵ月　サービス対象機器：最大20台まで

月額

82,500円

税込

- 平日9:00～19:00 定期訪問・リモート対応
- 毎月1回・最大4時間の定期訪問
(交通費込み)
- 即日リモート対応 月1回・後日対応 月2回まで無料
(現地即日対応は別途有料)

月額ITサポートプランをご契約いただく際は、ご契約前に一度お客様先にお伺いし、システムの環境をご確認させていただきます。

WHY STANDARD PLAN

こんな職場に選ばれています

たとえば、こんな職場が対象です

- パソコンやIT機器の台数が増え、ライトプランの作業時間では収まらなくなってきた
- 月に何度もリモートで設定変更や相談をお願いしたい
- 拠点や部署が複数あり、都度の相談窓口を一本化したい
- IT機器の入れ替えや増設が年に数回発生する
- 簡易なトラブルは、なるべく早く後日ではなく解消したい

台数・相談件数が増えてきた…

定期訪問の時間と
お問い合わせの枠を
もう少し広げたい

スタンダードプランなら、
作業時間・件数の両方を
拡張してご案内できます。

社内にIT担当を雇用することなく、社内のIT環境を任せられる体制を毎月定額でご提供します。

WHY STANDARD PLAN

ライトプランより手厚い定期訪問と対応枠をご用意

- 毎月1回・最大4時間の定期訪問(交通費込み)で、まとまった作業にも対応できます。お気軽にご相談ください
- 定期訪問時の所定作業と、即日リモート対応月1回・後日対応月2回までのトラブル対応が付帯します
- リモート操作による設定変更は月10回まで、専門的問い合わせは月10件まで
- ご希望される場合は、IT資産・ID・パスワード台帳を整備し、必要なときにすぐ確認できるよう管理します
- 環境を把握した同じ担当者が継続してご対応します。対応状況等により別の担当者がご対応させていただく場合がございますが、お客様の環境の設定内容・作業履歴等とナレッジを詳細に共有しておりますので、安心してご利用いただけます。

※ 緊急性の高い他案件の対応状況等の理由により、通常時とは別の技術者が対応する場合があります。

ライトプランからの強化ポイント

- ✓ 定期訪問 2ヶ月に1回 → 毎月1回に(頻度2倍)
- ✓ 後日対応 月1回 → 月2回に増枠(即日リモート月1回は共通)
- ✓ サービス対象機器 最大10台 → 20台に拡大
- ✓ リモート設定変更 月5回 → 月10回に増枠
- ✓ 専門的なお問い合わせ 月5件 → 月10件に増枠

訪問時間内で実施する作業でも、月額の対象外となる作業は別料金となります。

S PLAN

スタンダードプランのサービス概要

最低利用期間：3ヵ月
サービス対象機器：最大20台まで

月額 82,500円(税込)

定期訪問時の交通費込み

訪 定期訪問

最大4時間現地作業

月に1回訪問時に最大4時間のサービス範囲内の作業を実施(交通費込み)Webのマイページより訪問日程をご予約ください

窓 リモート窓口

無制限

24時間受付。通常のお問い合わせは無制限 お問合せ時の日時および繁忙の程度によりお時間をいただく場合があります

問 専門的問い合わせ

月10件まで

回答の為の調査に15分以上を要するものを専門的問い合わせとしてカウントします。内容によりお時間をいただく場合があります

設 リモート設定変更

月10回まで

リモート操作による設定変更。平日9:00～15:00までWeb予約可。以降の日時での対応は電話・メールにてご相談ください

無 無料トラブル対応

即日リモート1回と後日対応が月2回無料

即日リモート対応は外部よりリモート接続可能な機器が対象。後日トラブル対応は訪問対応・リモート対応のどちらか計2回が対象

- ✓ 無料枠内のトラブル対応は、対応エリア内であれば現地訪問の交通費も無料(無料枠を超えた場合の訪問時は都度ご請求します)
- ✓ 初回のIT環境点検・お見積りは無料です。ご希望される場合は初回訪問時にシステム関連の資産・ID・パスワードの台帳を整備します
- ✓ 即日リモートトラブル対応は、外部よりリモートで接続・操作可能な機材に限ります。訪問での対応が必要な即日トラブル対応の場合は別途費用が発生します
  後日トラブル対応は訪問・リモートの両方が対象です。無料回数を超える即日リモート対応・後日トラブル対応は別途有料です
  無料枠は1回あたりリモート・現地とも4時間まで(後日対応は2回分合算で8時間まで)。超過分は事前に料金を提示し、ご承認のうえ対応します
- ✓ 各プランへの変更は、前月20日までのお申し出で翌月から適用
- ✓ 最低利用期間は3ヵ月、お支払い方法は口座振り込みとなります。ご請求は毎月末締め、翌月ご請求となります
  契約開始月の20日以降にご契約いただき、サービスを受ける場合は初月は日割りでご請求します

※ 金額はすべて税込表示です。秘密保持契約・責任範囲・賠償上限を含む最終的な提供条件は、申込書・サービス仕様書・契約書の記載を優先します。

MONTHLY ONSITE

定期訪問について(交通費込み)

作業時間

4時間

毎月1回訪問時の
各作業時間

未使用時間の
翌月繰越はありません

**交通費は月額に
含まれています**

月額内で実施できる代表例

- スポット単価表で対象となる作業(PC設定関係・管理業務など/ライトプラン共通項目)
- M365 / Google Workspaceのアカウント作成・権限管理
- 資格情報(ID・パスワード等)台帳の作成・ライセンス台帳の更新
- Windows Update適用・ウイルス対策ソフトの導入・確認
- 共有フォルダ・複合機の設定変更、部署・取引先ごとのアクセス権限の整理と重要データの分離管理
- IT環境の改善・更新に関するご相談とご提案(構成の見直し含む)

訪問時間内でも、対象外の作業は別紙「スポット作業単価表」に基づき別途お見積り・ご請求いたします。

REMOTE DESK

リモート操作による設定変更(10回/月)

設定変更

10回/月

未使用分の
翌月繰越はありません

安全な単発セッション
方式でリモート操作を
実施します

- 外部環境から対象のコンピューターに接続できる環境が必要です
- 設定変更・導入などは1回の作業につき60分まで。超過する場合は60分ごとに1回分としてカウントします(他案件の対応状況等により、作業を中断または別日に持越す場合があります)
- 対応完了と判断されるまでは、同一件数として取扱います(他案件対応等で作業中断または別日持越し時点での対応回数はカウントしません)
- 実施の予約はWEBのマイページから申込いただけます(当日中の急な設定依頼は即日トラブル対応としてご対応します(別途費用がかかります))
- 月間上限を超えた場合および当日中の急な設定依頼の場合は、スポット単価表に準拠した費用を提示し、承認後に着手となります

緊急対応など状況により、お時間をいただく場合や、秘密保持契約を締結した提携技術者が対応する場合があります。

REMOTE DESK

お問い合わせ窓口の使い方

通常のお問い合わせ

無制限

一般系な内容のお問合せ

専門的なお問い合わせ

月10件まで

回答に15分以上を要するもの。未使用分の繰越なし

専門的なお問い合わせ「1件」の数え方

- 数分～15分未満で回答できるご質問・お問い合わせは、専門的問い合わせの件数に含みません
- 専門知識が必要な調査・設定検討など、回答に15分以上を要する問い合わせを専門的な問い合わせ1件としてカウントします
- 対応完了と判断されるまでは、同一件数として扱います
- 受付はWEBのお問い合わせフォーム・メールから24時間受け付けます(緊急時のみ代表電話)
- 1件あたり2時間を超える場合は、事前に通知のうえ別途お見積り・ご請求となります

件数上限を超えるご依頼は、事前に料金を提示し、ご承認後に着手します。

SUPPORT HOURS

対応時間と受付体制

1

平日 9〜19時

全てのサービス・WEB申込をご利用いただけます

2

平日 19時以降

WEBページからの作業予約やお問合せメールの受付のみ。翌営業日にご対応

3

土日祝・休業日

トラブル対応のみ受付(割増料金)。その他は受付のみ、翌営業日にご対応

4

夜間・時間外

WEBページからの作業予約やお問合せメールの受付のみ。翌営業日にご対応

- 受付窓口: WEBページのマイページ内各種作業申込・お問い合わせフォーム・メール(24時間受付)
- 受付通知: フォーム送信後に自動で受付通知。ご回答・日程確定は営業時間内に行います
- ご予約: 訪問・リモートともWEBページのマイページ内各種作業申込フォームから空き時間をお選びいただけます
- 緊急時: WEBの各種作業申込よりご依頼ください。申込内容を元に重大度と優先度を判断し、人員の手配を行います(即日のリモート対応は月1回まで無料、現地対応や無料枠超過時は別途有料)。WEBでのご依頼が難しい場合は、代表メールまたは代表電話へご連絡ください
- 対応エリア: 多摩地区・西多摩地域の周辺を基本エリアとし、地域内は移動時間が短く即日対応や相談にも対応しやすい体制です

休業日は、土日祝日・ゴールデンウィーク・夏季休暇(お盆)・年末年始です。休業日中の対応はトラブル対応のみ受付となり、リモート対応・訪問対応の費用がスポット作業単価表の基本料金・延長料金の5割増しとなります。月額ITサポート契約者の場合は、3.5割増しとし、上限対象外となります。

FREE INCIDENT

トラブル対応の無料枠と有料対応の範囲

無料

- ✓ 即日リモート対応、月1回まで無料
  後日対応(原則3営業日以内に日程を調整)、月2回まで無料
- ✓ お問い合わせ・リモート設定変更の件数枠とは別枠となります
  トラブル対応は1回あたり4時間まで月額費用に含まれます
- ✓ 無料枠内であれば、訪問交通費も無料
  月額サービス内のトラブル対応は、即日リモート対応・後日対応ともに
  1回あたり4時間まで月額費用に含まれます

有料

- × 即日(当日中)の現地トラブル対応
- × 1回のトラブル対応で月額費用内の4時間を超える作業時間・回数
  (後日対応の場合は、月内無料2回分を合算して8時間まで利用可能)
- × 無料枠超過・トラブル対応により生じた部品代等の実費

トラブル1件あたりの対応完了の基準は、以下の内容とします。

・技術的対応によるトラブル発生前の状況へ復旧が完了したとき
・トラブル原因切り分けにより、メーカー側が原因のソフトウェアおよびハードウェアの不具合・故障が原因と判明した際、購入元・メーカーへの対応を依頼したとき
・アクセス権限・情報閲覧権限などのお客様側の事情により、これ以上のサービス提供・履行が困難となったとき
・その他の理由において、お客様先のご担当者様と協議を行い、対応完了とすることに合意したとき

⚠ 同一原因の再発は1件、原因が異なる場合は別件として計上します

⚠ 無料枠(1回あたり4時間)を超える分は、事前に料金を提示し、ご承認のうえ完了まで対応します

IT機器のウイルス感染時の月額内対応は感染端末の隔離・被害拡大の防止まで(詳細調査・法的対応は専門業者をご紹介)。無料枠を超える訪問の交通費は都度ご請求します。

OUR COMMITMENT

対応の優先順位とご利用の流れ

重なったときは、影響度順に対応

業務停止 ＞ 一部停止 ＞ ご相談

同じ影響度なら受付順に対応

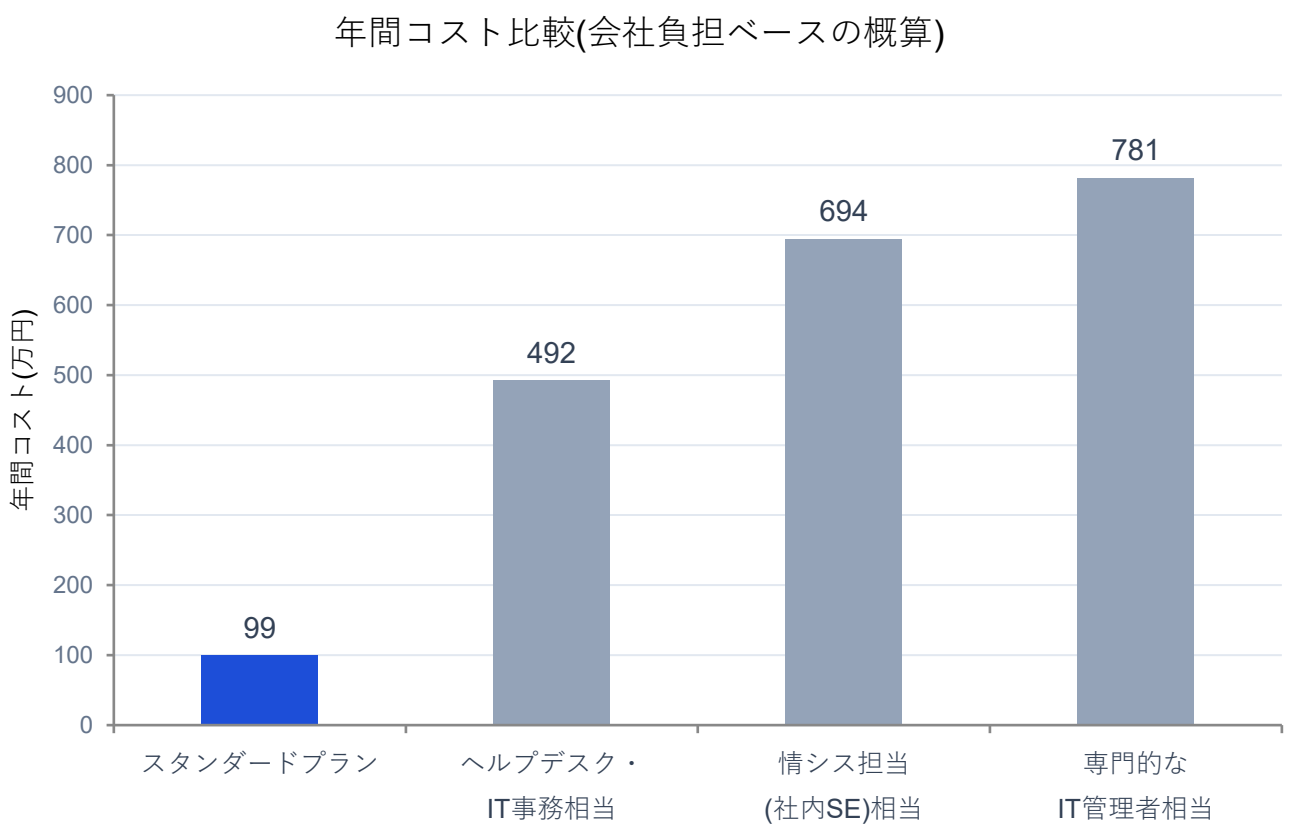
1 受付	2 区分判定	3 対応	4 記録

- 業務停止に至る事象は最優先区分で受付。お待たせする場合は理由と対応見込み時刻を必ずご連絡します
- 設定内容・作業履歴を台帳と作業記録で一元管理し、担当者の不在時や高度案件も状況を把握したうえで対応します
- リモートで対応可能な事象は原則リモートで対応します(現地対応の要否は当社が判断)
- 設定変更前にバックアップを取得し、復旧できる状態を確保します
- 作業料と交通費等の諸経費は分けて明細化しご請求。対応内容は作業記録として保存しご確認いただけます
- 契約終了時は台帳・記録一式をお渡しし、引き継ぎに協力いたします

最終的な提供条件は、申込書・サービス仕様書・契約書の記載を優先します。

COST COMPARISON

自社で情シス機能を持つ場合との比較



スタンダードプラン 年間コスト

99万円 / 年

- スタンダードプランは年間99万円という超低コストで知識を持った準情シス機能を確保できます(ヘルプデスク相当比 約393万円/年の圧縮)
  直接雇用と比べて、賞与も社会保険料会社負担分も必要ありません！
- 訪問時間・お問い合わせ枠が広がり、即日リモート対応も加わってライトプランより即応性の高い体制に
- 採用・教育期間中の非稼働や、欠員・離職時の引き継ぎ負担も不要
- 件数・時間が不足する場合は、上位プラン(アドバンス)へ切替可能

厚生労働省「令和6年賃金構造基本統計調査」等を参考に試算。削減額は月額内対応の範囲でご利用いただいた場合の目安であり、成果を保証するものではありません。