

# 「アイコンサポートサービス」仕様書

2014.4.1版

ご購入頂いた機器や、お客様のネットワーク環境の利活用をサポートするのが、FISソリューションズのご提供する「IT環境総合コンサルティングサービス」です。訪問対応及び遠隔リモート対応による万全な体制で、お客様に安心して業務に専念いただけるようサポートいたします。

あんしんサポート  
(4つの基本サービス)

## お客様専用サイト

お客様専用、弊社とのコミュニケーションを通じてIT利活用を支援する「アイコンSS」サイトをご用意しました。より良いサポートを目指して様々なお役立ち情報を掲載しています。

<http://iconss.jp>



FISソリューションズの  
アイコンサポートは、  
ひと味違います



## ITでも人的サポート

お客様が安心してITの利活用ができるように、FISソリューションズ担当者が、定期訪問対象地域においては、定期的(3ヶ月に1回)に心をこめて“人的”なサポートを行ないます。

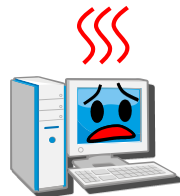


## Office問合サービス

Word、Excel、メール設定などの、Microsoft Office に関するお問合せや、パソコン操作の質問・疑問に対して、パソコン関連専任の担当が、お応えいたします。



## パソコン健康監視サービス



お客様のパソコンの健康状態を監視して、トラブルの予兆をお知らせいたします。ハードディスクの容量不足や温度の上昇など異常を探知した場合には、解決に向けてご案内をいたします。

### 定期訪問対象地域

首都圏

東京23区、三多摩地区、横浜市、川崎市、相模原市、千葉市以西の千葉県、さいたま市、三郷市、八潮市、草加市、川口市、越谷市、蕨市、戸田市、和光市、朝霞市、志木市、新座市、所沢市

※対象地域については当社担当者へご相談下さい

### 呼び出し訪問対象地域

首都圏

上記以外の、関東圏

関西圏

大阪市内以外の大阪府、京都府、兵庫県

※対象地域については当社担当者へご相談下さい

### サポート対象ソフトウェア

基本ソフト	Windows (98、98SE、Me、2000Pro、XPHome、XPPro、Vista、7)
インターネットブラウザ	Internet Explorer (5.5、6.0、7.0、8.0、9.0)
メールソフト	Outlook Express (5.5、6.0)
ワープロソフト	Word (2000、2002、2003、2007、2010)
表計算ソフト	Excel (2000、2002、2003、2007、2010)
個人情報管理ソフト	Outlook (2000、2002、2003、2007、2010)
プレゼンテーション	Power Point (2000、2002、2003、2007、2010)
画像編集・加工ソフト	Photoshop Elements (2.0、3.0)

Windows、Word、Excel、Internet Explorer、Outlook Express、Outlook、Power Point は、米国 Microsoft Corporation の米国及びその他の国における登録商標または商標です。  
Photoshopは、Adobe Systems Incorporated(アドビシステムズ社)の商標です。

## 株式会社FISソリューションズ

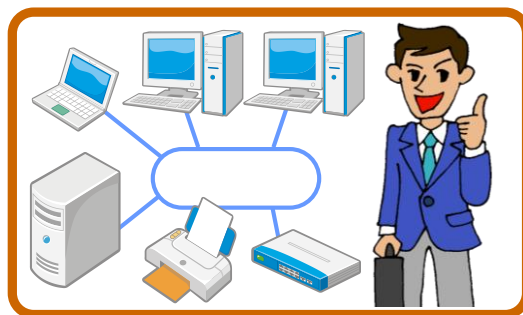
〒101-0054  
東京都千代田区神田錦町3丁目26番地 一ツ橋Sビル  
TEL0120-955-211 FAX 03-5283-0042

「オフィス環境サポート」仕様

## PCNWサポート10

### 概要

4つのあんしん基本サービスに、事務所内のネットワーク環境に設置されたパソコンやネットワーク機器の障害切分け調査や点検を行うサービスです。10ノードまでをおトクなパックにしました。



商品名称: PCNWサポート10

税抜月額費用: 10ノードまで ~~¥5,980~~ ⇒ ¥3,980

カタログ名称: パソコンサポート

### 内容・条件

訪問による障害対応を行います。

#### 1. パソコンに関する対応範囲

- (1) パソコンとは、本体、ディスプレイ、キーボード、マウスを指します。(特別な周辺装置に関しては対応できない場合があります)
- (2) 当社から導入されたパソコン以外でも、ハードウェア障害かソフトウェア障害かの切り分けを行います。
- (3) ハードウェア障害と判断された場合は、メーカー修理の手配までを行います。(配送費用、修理費用はお客様のご負担となります)
- (4) メーカーでのハードディスク修理後は、付属のリカバリーCD等による再セットアップを行い、インターネット、メール、LAN環境での動作確認までを行います。

#### 2. ノードの対象

パソコン本体、プリンタ(ネットワーク対応・共有プリンタ)、プリントサーバ、ルータ、セキュリティ装置をノードの対象とします。  
※ADSLモデムやHUBは、ノードには数えません。

#### 3. LAN配線の保守

LAN配線のトラブルを発見した場合には端子修理や配線のひき直しを実施します。(端子はRJ45型に限ります)

#### 4. ウィルス感染時の対応

パソコンについてウィルス感染が確認された場合は、ツールを使った隔離や駆除作業を試みますが、場合によってはお客様お持ちのパソコン付属のリカバリーCD等による再セットアップを行い初期化状態にします。

#### 5. サービス範囲外の定義

- (1) ノード対象外の機器には、本サービスは適用外となります。(対象ノード機器には目印としてシールを貼らせていただきます)
- (2) 本サービスに関わる作業の如何なる場合においてもパソコンやメディア内のデータに関する保障は致しかねます。
- (3) データのバックアップはお客様の責任において実施をお願い致します。

### 特記・備考

- ・LAN配線の新規追加及びレイアウト変更に伴うルート変更は、別途工事作業として有償にて承ります。
- ・パソコン本体及び周辺機器の設置設定作業は、別途工事作業として有償にて承ります。

アイコンSS  
専用ダイヤル...

フリーダイヤル フォーミー サポート  
**0120-43-3410**

「オフィス環境サポート」仕様

## TELナビサポート



商品名称: TELナビサポート

税抜月額費用: 主装置1台 ~~¥5,990~~ ⇒ ¥3,980

カタログ名称: ビジネスフォンサポート

### 概要

ビジネスフォンの利活用支援サービスです。  
ハードウェア部品代金を含む障害の無償対応(保守サービス)や活用のご支援を行います。

### 内容・条件

・当社よりご購入いただいたビジネスフォン機器(携帯端末を除く)や配線の保守サービス、及びお客様が機器を利活用するためのアドバイスをいたします。昨今のビジネスフォンには業務効率が向上するよう多彩な機能を有しておりますので、故障時に限らず、

- 『 短縮・電話帳入力方法がわからない 』
- 『 音量調節・時計調節の方法がわからない 』
- 『 こんな使い方でできるの? 』 など機能面でのお困り事でも、まずは当社担当者にご相談ください。

#### 保守サービスご提供内容

1. 保守サービスとは、取扱説明書、その他注意書等にしがった正常な使用状態で、当社の指定する保証有効期限内に機器が故障した場合に、当社が責任を持って無償修理を行なうこと、また機器の接続環境の不具合原因の切り分け作業を行なうことをいいます。ただし、離島およびこれに準ずる遠隔地への出張修理、または事実上機器の故障でない場合の出張修理を行ったときは、実費を請求させていただく場合があります。
2. 保守サービスの提供時間は原則として当社の営業時間内に限るものとします。
3. 保証期間内でも、次の場合は有償となります。
  - (1) 使用上の誤りや改造に起因する故障および損傷
  - (2) 当社の指定する者以外の者による機器の移動、再設置等に起因する故障及び損傷
  - (3) 当社の指定する消耗品以外の消耗品の使用に起因する故障および損傷
  - (4) 機器を落下させたり機器に水等をかけるなどの人為事故に起因する故障及び損傷
  - (5) 天災・地変等不測の事故に起因する故障および損傷
  - (6) 鳥獣虫害等による故障および損傷
  - (7) 車両・船舶への搭載などに使用された場合に生じた故障および損傷
  - (8) 機器に接続されている他社の機器等に起因する故障および損傷
  - (9) 消耗品(充電器・バッテリー・カールコード・機ひも・記録紙等)の交換や使用変更をする場合
4. 保証有効期間満了以前に機器を他に譲渡された場合または機器のリース契約を解除された場合、当該譲渡または解除の日をもって保守サービスは失効します。
5. 機器メーカーが当該機器の部品供給を終息した場合、故障内容によって機器の修理が出来ない場合があります。

### 特記・備考

- ・保守以外の工事、データ設定変更等は有償となります。(移転・移設・増設工事等の工事費用、外線ボタン変更等のデータ設定費用、電話帳登録等)
- ・保守サービスの対象エリアは日本国内の「あんしんサポート」定期訪問対象地域及び、呼び出し訪問対象地域に準じます。また一部同対象地域外であっても、メーカー及び提携先業者の対応地域では保守サービスの提供が可能な場合があります。
- ・当社はサービスの実施を第三者に委託することができるものとします。
- ・保守サービス保証有効期間は下記の通りとなります。以降継続の場合部品代金は有償となります。
  - リース契約の場合・・・当該機器主装置のリース期間(再リース含まず)と同期間まで
  - 買取の場合・・・当該機器主装置設置後5年間まで

アイコンSS  
専用ダイヤル・・・

フリーダイヤル フォーミー サポート  
**0120-43-3410**

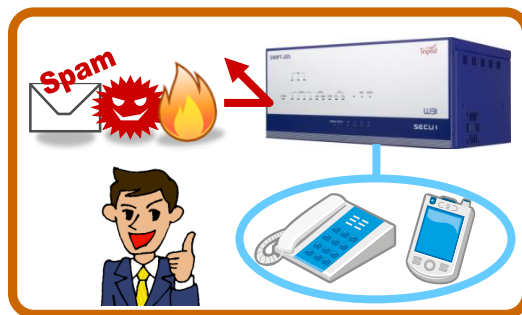
「オフィス環境サポート」仕様

P. 1/2

## NWおまもりサポート10

### 概要

SWIFTBOX(UTM・PBX一体型のIP統合ソリューション)をご導入いただいたお客様のためのサポートサービスです。



商品名称: NWおまもりサポート10

税抜月額費用: ~~¥6,980~~ ⇒ ¥4,980

### 内容

NWおまもりサポート10は、下記のサービスから構成されます。

#### 【1】PCNWサポート10

事務所内のネットワーク環境に設置されたパソコンやネットワーク機器の障害切分け調査や点検を行うサービスです。10ノードまでをおトクなパックにしました。

##### 1. パソコンに関する対応範囲

- (1) パソコンとは、本体、ディスプレイ、キーボード、マウスを指します。(特別な周辺装置に関しては対応できない場合があります)
- (2) 当社から導入されたパソコン以外でも、ハードウェア障害かソフトウェア障害かの切り分けを行います。
- (3) ハードウェア障害と判断された場合は、メーカー修理の手配までを行います。(配送費用、修理費用はお客様のご負担となります)
- (4) メーカーでのハードディスク修理後は、付属のリカバリーCD等による再セットアップを行い、インターネット、メール、LAN環境での動作確認までを行います。

##### 2. ノードの対象

SWIFTBOX、パソコン本体、プリンタ(ネットワーク対応・共有プリンタ)、プリントサーバ、ルータ、セキュリティ装置をノードの対象とします。  
※ADSLモデムやHUBは、ノードには数えません。

##### 3. LAN配線の保守

LAN配線のトラブルを発見した場合には端子修理や配線のひき直しを実施します。(端子はRJ45型に限ります)

##### 4. ウィルス感染時の対応

パソコンについてウィルス感染が確認された場合は、ツールを使った隔離や駆除作業を試みますが、場合によってはお客様お持ちのパソコン付属のリカバリーCD等による再セットアップを行い初期化状態にします。

##### 5. サービス範囲外の定義

- (1) ノード対象外の機器には、本サービスは適用外となります。(対象ノード機器には目印としてシールを貼らせていただきます)
- (2) 本サービスに関わる作業の如何なる場合においてもパソコンやメディア内のデータに関する保障は致しかねます。
- (3) データのバックアップはお客様の責任において実施をお願い致します。

#### 【2】TELナビサポート

ビジネスフォン主装置としてご利用される場合、本サービスの提供をいたします。本サービスはビジネスフォンの利活用支援サービスです。ハードウェア部品代金を含む障害の無償対応(保守サービス)や活用のご支援を行います。

・当社よりご導入いただいたビジネスフォン機器(携帯端末を除く)や配線の保守サービス、及びお客様が機器を利活用するためのアドバイスをいたします。昨今のビジネスフォンには業務効率が向上するよう多彩な機能を有しておりますので、故障時に限らず、

『 短縮・電話帳入力方法がわからない 』

『 音量調節・時計調節の方法がわからない 』

『 こんな使い方できるの? 』 など機能面での困り事でも、まずは当社担当者にご相談ください。

#### 保守サービスご提供内容

1. 保守サービスとは、取扱説明書、その他注意書等に示した正常な使用状態で、当社の指定する保証有効期限内に機器が故障した場合に、当社が責任を持って無償修理を行なうこと、また機器の接続環境の不具合原因の切り分け作業を行なうことをいいます。ただし、離島およびこれに準ずる遠隔地への出張修理、または事実上機器の故障でない場合の出張修理を行ったときは、実費を請求させていただきます場合があります。



## NWおまもりサポート10

### 内容

2. 保守サービスの提供時間は原則として当社の営業時間内に限るものとします。
3. 保証期間内でも、次の場合は有償となります。
  - (1) 使用上の誤りや改造に起因する故障および損傷
  - (2) 当社の指定する者以外の者による機器の移動、再設置等に起因する故障及び損傷
  - (3) 当社の指定する消耗品以外の消耗品の使用に起因する故障および損傷
  - (4) 機器を落下させたり機器に水等をかけるなどの人為事故に起因する故障及び損傷
  - (5) 天災・地震等不測の事故に起因する故障および損傷
  - (6) 鳥獣虫害等による故障および損傷
  - (7) 車両・船舶への搭載などに使用された場合に生じた故障および損傷
  - (8) 機器に接続されている他社の機器等に起因する故障および損傷
  - (9) 消耗品(充電器・バッテリー・カールコード・機ひも・記録紙等)の交換や使用変更をする場合
4. 保証有効期間満了以前に機器を他に譲渡された場合または機器のリース契約を解除された場合、当該譲渡または解除の日をもって保守サービスは失効します。
5. 機器メーカーが当該機器の部品供給を終息した場合、故障内容によって機器の修理が出来ない場合があります。

### 【3】オンラインサポート基本サービス

PCNWサポート10サービスのノードに登録された機器について、電話およびリモート接続操作によって障害対応や運用をサポートさせていただきますためのベースとなるサービスです。

・リモート接続による遠隔操作を行う場合には、予めお客様の許可を得てから実施いたします。

### 【4】セキュリティ機能ハード保守及び設定調整

本サービスには、SWIFTBOXの「セキュリティ機能」を司るハードの保守も含まれます。

またお客様からのご要望や、必要に応じてお客様との協議合意のもと、UTM(統合脅威管理)機能の設定調整を行います。例えば、ブラックリストやホワイトリストの登録変更など、セキュリティ機能の設定内容を適宜な状態にするためのサポートサービスです。

### 特記・備考

- ・保守以外の工事、データ設定変更等は有償となります。(移転・移設・増設工事等の工事費用、外線ボタン変更等のデータ設定費用、電話帳登録等)
- ・保守サービスの対象エリアは日本国内の「あんしんサポート」定期訪問対象地域及び、呼び出し訪問対象地域に準じます。また一部同対象地域外であっても、メーカー及び提携先業者の対応地域では保守サービスの提供が可能な場合があります。
- ・当社はサービスの実施を第三者に委託することができるものとします。
- ・保守サービス保証有効期間は下記の通りとなります。以降継続の場合部品代金は有償となります。
  - リース契約の場合・・・当該機器主装置のリース期間(再リース含まず)と同期間まで
  - 買取の場合・・・当該機器主装置設置後5年間まで
- ・リモートツールを使ってパソコンを遠隔操作する場合、ファイアウォール用ソフトを一時的に停止して頂く場合があります。
- ・リモートツールを使ってパソコンを遠隔操作する場合、事前にツールプログラムをダウンロードしてセットアップして頂く場合があります。
- ・リモート接続サービスは、トラブルの解決を保証するものではありません。
- ・LAN配線の新規追加及びレイアウト変更に伴うルート変更は、別途工事作業として有償にて承ります。
- ・パソコン本体及び周辺機器の設置設定作業は、別途工事作業として有償にて承ります。

「オフィス環境サポート」仕様

## サーバーサポート

### 概要

ご購入いただいたサーバ機について、基本操作やアクセス権限など、サーバ機本体に関するお問い合わせにお答えし、サーバ機運用のサポートを実施します。



商品名称: サーバーサポート

税抜月額費用: ~~¥2,980~~ ⇒ ¥2,000

### 内容

サーバー機運用に関するお問い合わせ、基本的な操作のアドバイスを、電話及びリモート接続によっておこないます。

リモート接続による遠隔操作を行う場合には、あらかじめお客様の許可を得てから実施します。

基本的な操作には、アクセス権限、イベントビューアーの確認を含みます。

ただし設定作業についてはリモートでお受けすることができません。

リモートでの実施は設定方法のアドバイスまでとなります。

またイベントビューアー履歴確認は直近一か月までの範囲とさせていただきます。

本サービス加入は下記サービスの加入が前提となります。

- \* PCNWサポート10
- \* システム基本サポート

### 特記

原則当社より導入されたサーバ機のみを対象とします。

他社導入のサーバ機を管理する場合は、  
当社にて初期再セットアップを実施する  
リカバリーCD等が保管されている  
メーカー保守の契約中えある  
ことが条件となります。

インストール作業やサーバーの再立ち上げ等の作業を希望の場合は別途有償対応となります。