

アイティキーパー [ITサービス総合メニュー]

ITKeeper

RICOH

imagine. change.

RICOH 情シスおまかせパック

情報システム業務支援サービス



ITの「困った!」



「こうしたい!」を

プロのエンジニアが サポートします。



ITの困りごとを、強力にサポートします!

ITのトラブルや操作のつまずきは、業務のスムーズな進行に大きな影響を及ぼします。

ITに詳しい社員に頼っても、なかなか解決できない・・・本来業務に支障がある・・・といったことはありませんか？

「RICOH 情シスおまかせパック」は、リコーのITエンジニアがお客様の情報システム業務を代行し、様々な障害や疑問に対応します。

また、さらなるIT活用のご相談へのアドバイスをご提供。社内のIT資産の管理も可能になります。

リコーは、お客様の生産性向上とDX(デジタルトランスフォーメーション)推進をご支援します。

お客様

困った!

つながらない! 印刷
できない... どうやるの?



こうしたい!

リモート会議を
利用したい
テレワークを
導入したい

端末ごとの
セキュリティを
ちゃんとしたい



こんなお悩みはプロのエンジニアにお任せください

リコージャパン

すぐ聞ける
IT担当者は本来業務へ



操作問合せ対応・操作代行

機器・ソフトウェアの操作の疑問に、電話でお答え。
リモートツールによる操作代行も実施します。

スピーディーに解決



障害切り分け

機器・ソフトウェアのトラブル時に、すばやく
障害を切り分け、原因の特定をサポートします。

活用のご要望を支援



IT環境相談

IT環境の運用のお悩み解消や、さらに便利に
活用するためのアドバイスをご提供します。

社内の機器を把握



端末管理

端末管理ポータルサイトにより、様々なご利用機器・
ソフトウェアの状況を把握できます。

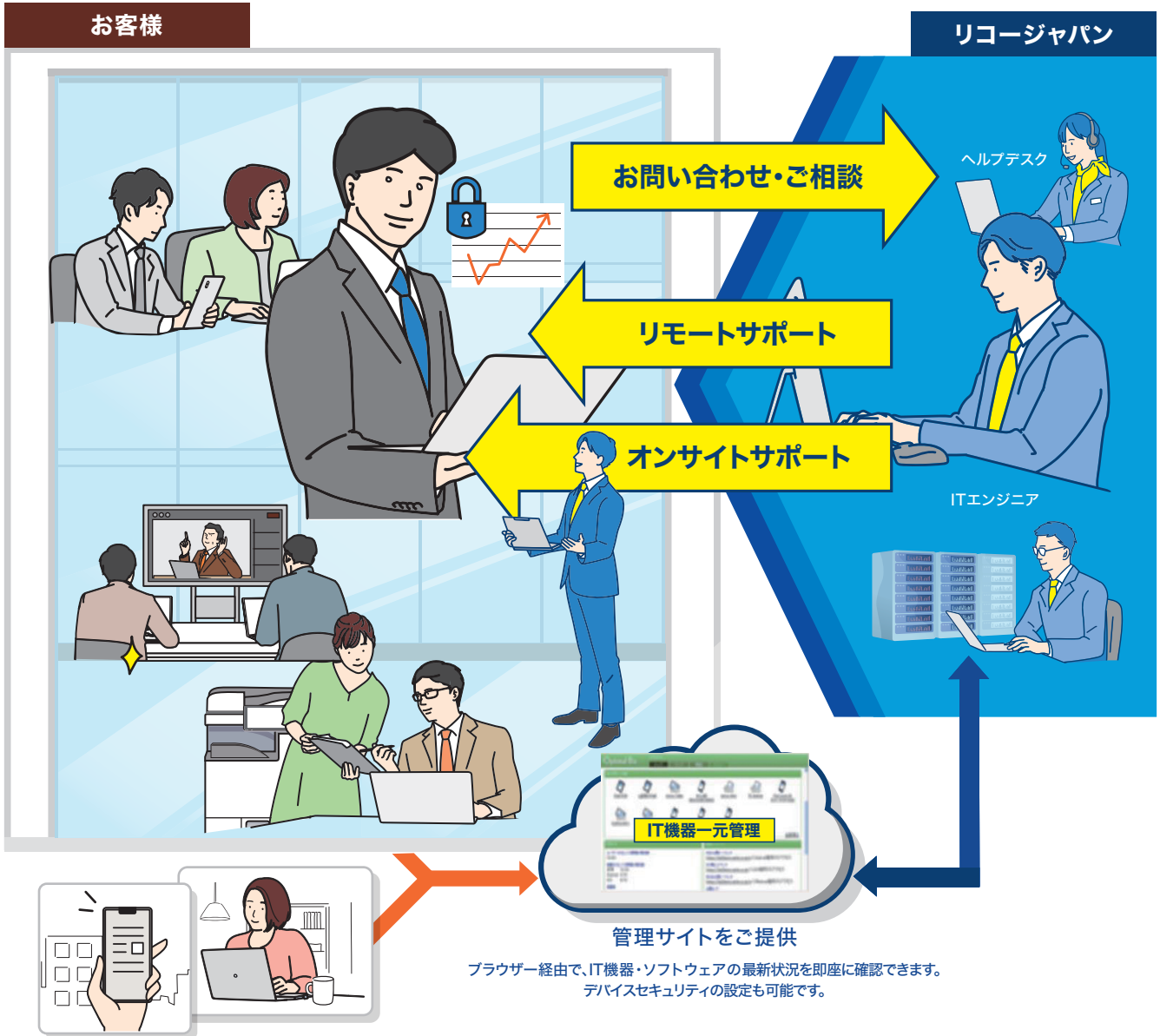
秘情報を守る



デバイスセキュリティ

各機器の利用制限や禁止アプリケーションの設定・
リモートロックなどの、セキュリティ対策ができます。

サービスご提供イメージ



「RICOH 情シスおまかせパック」の特長

マルチサポート

パソコン・サーバーはもちろん、パソコンアクセサリ類に至るまで、ご購入先にかかわらず様々なハードウェア・ソフトウェアをサポートします。単独利用にとどまらない複雑化するIT活用のお悩みにお応えします。

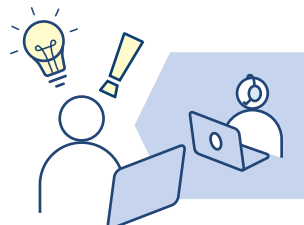
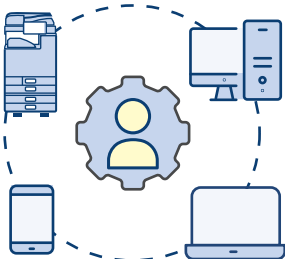
ワンストップ支援

電話では伝えにくい内容も、リコーのITエンジニアがおお客様のパソコン画面を共有・操作しながら、疑問にわかりやすくお答えします。またヘルプデスクがリコージャパンの各保守サービスと速やかに連携し、様々なお困りごとと解決の窓口*としてご支援します。

*お問い合わせ内容・保守契約の状況によって異なります。

リーズナブル

リコーのITエンジニアがおお客様の情報システム担当代行として、月額3,900円(消費税別)の定額料金でサポートします。専任の担当者・部署設置の人員確保に比べ大幅にコストを抑えて、ITの安心・有効活用が可能になります。



■ RICOH 情シスおまかせパック サービス内容

提供サービス		サービス内容
サービス名	提供時間*1	
障害切り分け	月-金 9:00-17:00	●対象機器・ソフトウェアの障害切り分けを、電話・リモートツールにて実施します。(月5回まで*2) ●電話・リモートツールで被疑箇所の特定に至らなかった場合は、オンサイトにて対応します。(月1回まで) ●対応は被疑箇所の特定までとなります。復旧作業はサービスに含まれません。(別途有償対応) ※被疑特定された機器がリコージャパン保守に加入している場合、当該サービスへのエスカレーションを実施します。 ※対象機器・ソフトウェアは、下記「サービス対象」をご参照ください。 ※切り分け範囲は、対象機器・ソフトウェアのマニュアル記載内容までとなります。
操作問合せ・操作代行	月-金 9:00-17:00	●対象機器・ソフトウェアの操作に関するお問い合わせ対応を、電話にて実施します。(月5回まで*2) ●対象機器・ソフトウェアの操作を、リモートツールにて代行します。(月5回まで*2) ※回答範囲は、対象機器・ソフトウェアのマニュアル記載内容までとなります。 ※操作代行は、お客様の指示に基づき実施します。
IT環境相談	月-金 9:00-17:00	●電話でのお客様の申告に基づき、IT環境の運用に関する困りごとに対するアドバイスを実施します。(月5回まで*2)
端末管理	月-金 9:00-17:00	●端末情報の取得インストール済みソフトウェアの取得位置情報の取得ができます。 ●クラウドによる資産管理ポータルを提供します。
デバイスセキュリティ	月-金 9:00-17:00	●対象端末に対する制御機能(カメラ利用禁止・SDカード利用禁止・USB/ドライブ利用禁止・アプリケーション利用禁止など) ●管理エージェントがインストールされた端末への、リモートロック・ワイプを代行します。

*1 メールによるお問い合わせ受付は365日24時間利用が可能ですが、回答は翌営業日以降となります。

*2 利用回数の上限は「障害切り分け」「操作問合せ・操作代行」「IT環境相談」合わせて月5回までとなります。

■ RICOH 情シスおまかせパック サービス対象

(対象機器)

分類	サービス対象	
パソコン	Windows®	Windows® 10(Home / Pro)、Windows® 11(Home / Pro)
サーバー	Windows®	Windows Server™ 2012 Standard Edition、Windows Server™ 2012 R2 Standard Edition、Windows Server™ 2016 Standard Edition、Windows Server™ 2019 Standard Edition、Windows Server™ 2022 Standard Edition、Windows® Storage Server 2012 R2 Standard Edition、Windows® Storage Server 2016 Standard Edition
スマートフォン タブレット	Android搭載デバイス	対象OS:Android 10.0以上
	iPhone	対象OS:iOS 13 以上
	iPad	対象OS:iPadOS 13.1 以上
その他	ネットワーク機器	ルーター、スイッチ、無線LAN アクセスポイント
	入出力装置	モニター、プロジェクター、プリンター、スキャナー、デジタルカメラ
	ストレージ	NAS、外付けHDD、フラッシュメモリー、メモリーカードリーダー
	パソコンアクセサリ	キーボード、マウス、スピーカー、Webカメラ
	ビジネスフォン	主装置、電話機

※サポート対象機器・製品は、日本国内でサポートが受けられるメーカー製品であること、自作パソコンなどは対象外となります。

(ソフトウェア)

分類	サービス対象
ブラウザ	Microsoft Edge®、Google Chrome™、Mozilla Firefox®
メールソフトウェア	Microsoft® Windows® 10 メール、Microsoft® Outlook® 2013/2016/2019/2021、Mozilla Thunderbird、Becky! Internet Mail
Microsoft® Office	Microsoft® Excel® 2013/2016/2019/2021、Microsoft® Word 2013/2016/2019/2021、Microsoft® PowerPoint® 2013/2016/2019/2021、Microsoft 365®
ビデオ会議	Microsoft Teams®、Cisco Webex®、Zoom
セキュリティ	TREND MICRO® ウイルスバスター クラウド™、Norton™ ノートン360™、McAfee™ リブセーフ
クラウドサービス	Box、Dropbox、OneDrive®

■ サービス提供条件

●本サービスには、修理・復旧作業はサービスに含まれません。修理・交換・復旧については、契約いただいている保守窓口にお問い合わせください。●対象機器・ソフトウェアは、メーカーのサポートが有効であることが前提となります。●オンサイトの手配は、申込書記載の契約住所に限ります。●オンサイトによる障害切り分け支援は、お客様の社内への入室が前提となります。また、作業にあたってはお客様の立ち合いをお願いいたします。●各サービスで定めた提供回数を超えた場合は、有償でのご案内となります。

■ 資産管理ツールについて

●資産管理ツールはOptimum社のOptimal Bizを採用しております。ご利用にあたり、利用規約(<https://www.optimum.co.jp/optimalbiz-eula>)へ同意が必要です。●サービス開始時のインストール作業ならびにサービス終了時のアンインストール作業は、お客様にて実施いただく必要があります。(弊社技術者による有償の作業も可能です)●取得したデータは本サービスの提供以外には利用いたしません。●資産管理ツールをインストールしたパソコンからは、以下の情報を取得いたします。
【取得する情報】①ネットワークの情報(IPアドレス・MACアドレス)②ハードウェアの情報(CPU・HDD・メモリー・メーカー・モデル名・型番・機種名・機器名・GPS・電源状態など)③オペレーションシステムの情報(OS名・バージョンなど)④インストールされたソフトウェアの情報(種類・名称など)⑤本サービスにて資産管理ツールをインストールした端末と同一LAN上に接続された端末、および周辺機器が有する情報については、上記①～③の情報を取得します。

■ RICOH 情シスおまかせパック 料金一覧

(消費税別)

メニュー	メニュー内容	単位	料金	
基本	情シスおまかせパック スタンダード	標準でヘルプデスク5 回/月、オンサイト1 回/月、資産管理ツール 3 ライセンス付き	件	3,900円
	追加オプション(ヘルプ5)	ヘルプデスクの利用回数を5 回分追加します。	件	2,000円
オプション	追加オプション(オンサイト1)	オンサイトの利用回数を1 回分追加します。	件	1,500円
	追加オプション(資産管理10)	資産管理ツールを10 ライセンス分追加します。	10ライセンス	3,000円

※記載の内容は予告なく変更させていただく場合があります。※この印刷物に記載の全商品の価格および料金には、消費税は含まれておりません。ご購入の際は消費税を別途申し受けますので、ご了承願います。※詳しい内容・契約条件などについては、販売担当者にご確認ください。※Microsoft、Windows、Windows Server、Internet Explorer、Microsoft Edge、Outlook、Excel、PowerPoint、Microsoft 365、Microsoft TeamsおよびOneDriveは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。※AndroidおよびGoogle Chromeは、Google Inc. の登録商標です。※iPhoneおよびiPadは、Apple inc.の商標です。※iOSは、米国およびその他の国における商標またはシスコの登録商標であり、ライセンスのもとに使用されます。※iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。※Firefoxは、Mozilla Foundationの登録商標です。※Becky! Internet Mailは、有限会社リムアーツの商標です。※Cisco Webexは、米国およびその他の国におけるCisco System, Inc. およびその関連会社の商標です。※TREND MICROおよびウイルスバスタークラウドは、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。※Nortonおよびノートン360は、NortonLifeLockInc. または関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。※McAfeeおよびリブセーフは、米国法人McAfee, LLCまたはその米国およびそれ以外の国の子会社の商標または登録商標です。※Boxは、Box, Inc.の商標または登録商標です。※Dropboxは、Dropbox, Inc.の商標です。※Optimal Bizは、株式会社オプティムの登録商標です。※フリーダイヤルロゴは、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社の登録商標です。※その他、記載の会社名および製品名・ロゴマークは、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH
imagine. change.

株式会社リコー
東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555

https://www.ricoh.co.jp/service/its_pack

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。

■この商品へのお問い合わせはITKeeper(アイティキーパー)インフォデスクまで

ITKeeperインフォデスク

☎0120-32-0811

●受付時間:9時~12時、13時~17時(土、日、祝祭日、年末年始、夏期休暇は除く) ※通話料は無料です。

●お問い合わせ・ご用命は・・・