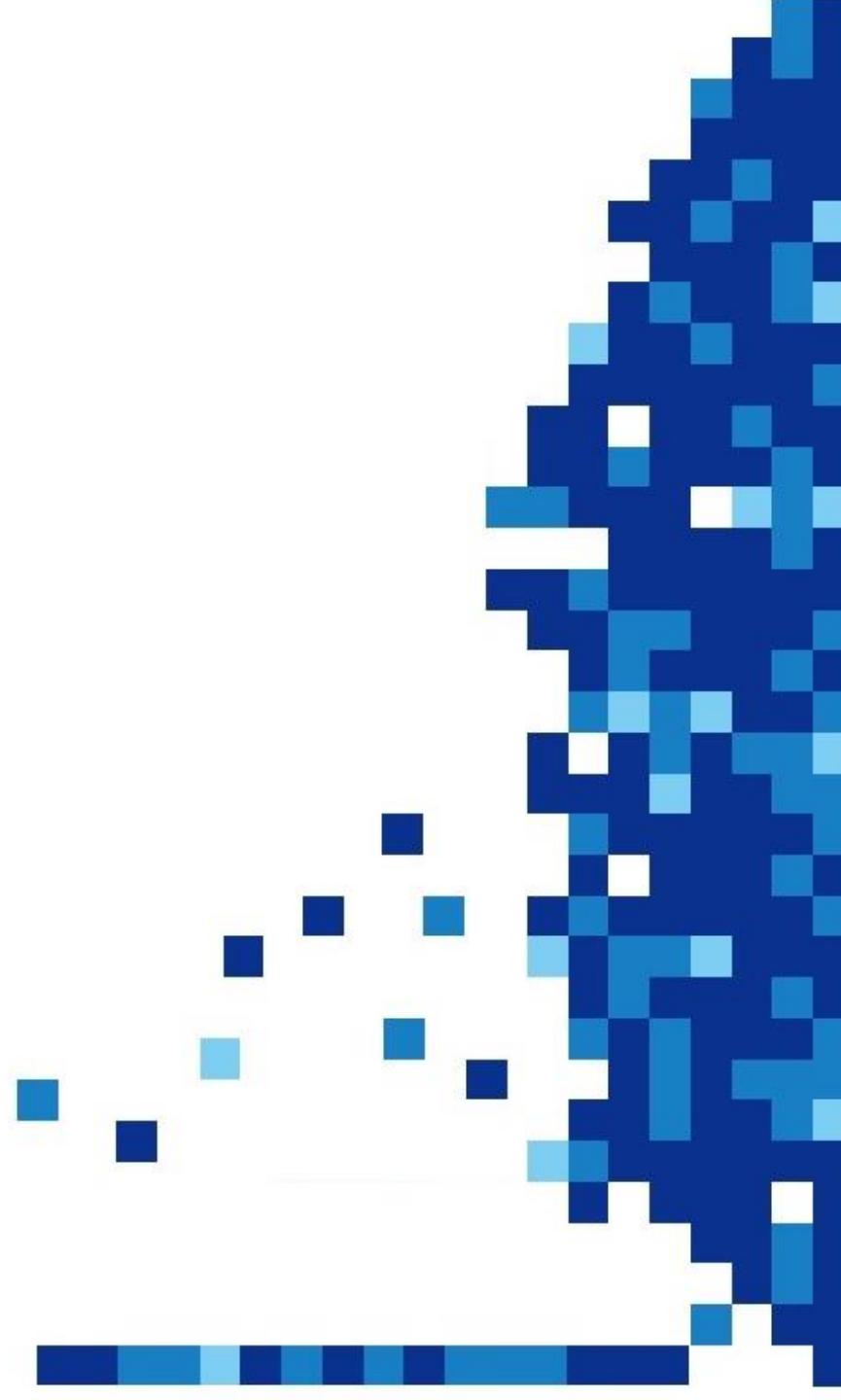




サービス概要説明書

Vol. 1.0



1-1.こんなお悩みはありませんか？

■社内に**情報システム部門**がない

- IT関係の依頼を行う部門がない。
- 社内の情報システム部門の担当者が退職し内容がわからない。
- 情報システム部門のメンバーはいつも忙しい。

■トラブル内容によって**問合せ先**が異なる

- ネットワーク、サーバ、システム、ホームページはそれぞれ業者が異なる。
- 業者間でたらい回しにされる。
- 内容によってすぐに対応ができない。

■気軽に**相談**できる先がない

- 目まぐるしくかわるITトレンドに対応できない。
- 会社の規模に応じて最適な情報システム構成を提案してほしい。
- 第三者の目線で回答してくれるパートナーがほしい。

1-2. の特徴

■ 対応範囲が広い

- ネットワーク、サーバ、システム、ホームページと様々な要件に応えられる。
- ワンストップ対応の為、色々な業者を経由することがない。
- 様々なスキルをもった技術者が対応。

■ 迅速な対応

- 障害検知を自動化できるところは自動化しているので対応が早い。
- 有人対応時間範囲にて60分以内で初動対応。
- 24時間365日監視対応（監視プログラムが導入できる場合）

■ 低コスト

- 弊社の他の顧客と技術者をシェアする形式により価格を抑える。
- 対応範囲・規模感を決めることで価格を抑える。
- 様々な対応実績・構築実績により対応コストを抑える。

1-2. ITサポート 具体的な相談・サポート内容

 <p>サーバーをクラウドへ移行したい</p>	 <p>インターネットに繋がらない</p>	 <p>ネットで調べてもわからない</p>	 <p>特定の宛先へメールが届かない</p>	 <p>システムの使い方がわからない</p>
 <p>リモートツールの使い方がわからない</p>	 <p>BCP対策は何をしたら良いかわからない</p>	 <p>課題解決に対して提案がほしい</p>	 <p>PCの管理を簡単にしたい</p>	 <p>開くのが怖いファイルがある</p>
 <p>トラブルの原因がわからない</p>	 <p>ネットワークが遅い</p>	 <p>画面共有ができない</p>	 <p>システム担当がおらず社内の状況がわからない</p>	 <p>セキュリティ対策についてよくわからない</p>

2-1. サービス料金一覧

サービス内容/プラン		スタンダードプラン			サーバプラン
サポート端末		~10台	~30台	~50台	スタンダードプラン +サーバ
料金		10,000円/月	20,000円/月	30,000円/月	応相談※3
サポート方法	電話/メールお問合せ		○		○
	リモートサポート		○		○
	訪問サポート		△ ※1		△ ※1
基本サポート 内容	PCトラブル対応		○		○
	プリンタトラブル対応		○		○
	メールトラブル対応		○		○
	ネットワークトラブル対応		○		○
	ファイルサーバ・NASトラブル対応		○		○
	ファイルサーバ・NAS死活チェック		○		○
	ファイルサーバ・NASバックアップ運用		○		○
サーバサポート 内容 ※4※5	UTM・ルータのサポート		△ ※2		○
	各種サーバのサポート		×		○
	クラウド環境のサポート		×		○
	電話環境・PBXのサポート		×		○

※1 訪問費用は別途必要になります。また距離によって出張費用が必要になることがあります。

※2 通信回線とセットになったルータ等のトラブル解決についてはご協力致します。

※3 UTM・ルータ・サーバなどの台数と内容により個別にお見積致します。

※4 環境構築に関する情報、管理するためのアカウント情報が必要になります。

※5 サポートする為に必要な情報がそろっていない場合はサポート出来ないことがあります。

2-3. 主な提供条件

条件／プラン		スタンダードプラン	サーバプラン
サービス提供エリア		全国	全国
対象範囲		サポート端末台数より決定	サーバ種類・台数により決定
提供時間		平日：9:30～17:30	平日：9:30～17:30
利用環境		<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット環境を利用していること。 ・リモートサポートツールを利用すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記に加えて特殊な環境での接続が必要な場合は接続を許可いただけること。
サポート	対象	<ul style="list-style-type: none"> ・日本国内で提供されているクラウドサービスやシステムであること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・独自のシステムやスクラッチで開発されたシステムの場合は設計情報やメンテナンスにかかわる情報が存在するもの。
	内容	<ul style="list-style-type: none"> ・構築作業が伴わないもの。 ・既存設定の変更設定。 ・故障についてはメーカーサポートにて対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応内容が定義できるものに限る。 ・定義できないイレギュラーな事象に関しては別途お見積りにて対応。
	範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・設置場所が複数の拠点に跨る場合は規模を考慮させていただく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・運用・保守に著しく個別の対応が必要な場合は価格・サポート内容等相談させていただくことがあります。
	免責	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の責によるトラブルについてはサポート対象外となる場合があります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハードウェア、ソフトウェアのメーカー保守が切れている等の場合はサポート対象外となる場合があります。

2-2. **らくちんITサポート** サーバプラン参考価格表

対象		基本料金	+	追加規模目安	備考
サポート内容	基本サーバ	ホームページサーバ※4	1台:5,000円 ※1	月間10万PV以下：追加無 月間30万PV以下：10,000円 ※2	レンタルサーバ等の機能目的が特化されたサーバを想定
		メールサーバ※4		ユーザ数 30名以下：追加無 50名以下：5,000円 100名以下：10,000円 ※2	レンタルサーバ等の機能目的が特化されたサーバを想定
		ファイルサーバ			NAS含む
		ADサーバ			特殊なポリシーにより設定変更が頻発する場合を除く
		UTM・ルータ			特殊なポリシーにより設定変更が頻発する場合を除く
	追加サーバ	アプリサーバ	応相談※3		システム運用に必要な作業については応相談
		クラウド環境※5			レプリケーション、スケールアウト、スケールアップ環境は応相談
		システム環境(独自)			搭載されているシステムも同時に運用・保守できる場合も有り

- ※1 台数により一部割引を行える場合があります。
- ※2 範囲を超える場合は別途ご相談となります。
- ※3 システム内容の難易度によってお見積させていただきます。
- ※4 ホームページサーバ、メールサーバがクラウドや専用サーバの場合は応相談となります。
- ※5 仮想化されたサーバや機能が同一サーバに同居している場合は機能単位で計算します。

2-4. サーバプラン対応費目例一覧

大分類	中分類	小分類	内容
ホームページサーバ	HP・ECサイト運用	サイト稼働チェック	サイトが正常に動作していることを定期チェックします。(監視対応できる場合)
		ドメイン設定更新	ドメインの設定変更、更新作業を行います。
		SSL証明書更新	SSL証明書の更新作業を行います。
		サイトバックアップ	定期的なバックアップの設定取得を行います。
	HP・ECサイト保守	利用に関わるお問合せ対応	使い方等についてのお問合せを伺います。
		サイト調査作業	改修影響調査、不具合調査を実施します。
		データパッチ作業	処理したデータの間違いなどを直接DBを修正する作業を行います。
		サイトトラブル対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。
メールサーバ	メールサーバ運用	メールアカウントメンテ	アカウント追加・変更・削除の作業を行います。
		メーリングリストメンテ	メーリングリスト追加・変更・削除の作業を行います。
		PW初期化	PW忘れの場合の初期化対応を行います。
	メールサーバ保守	メーラー設定サポート	各種メーラー設定のサポートをリモートで行います。
		メール関連トラブル対応	メール送受信・メーラー等のトラブルへの対応支援を行います。
ファイルサーバ	ファイルサーバ運用	サーバ稼働チェック	サーバが正常に動作していることを定期チェックします。(監視対応できる場合)
		フォルダ権限設定	ファイルサーバ内のフォルダの権限の変更をおこないます。
	ファイルサーバ保守	バックアップファイルの復元	バックアップがされている時、データの復元作業をおこないます。
		トラブル発生時の対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。

2-4. サーバプラン対応費目例一覧

大分類	中分類	小分類	内容
ADサーバ	ADサーバ運用	サーバ稼働チェック	サーバが正常に動作していることを定期チェックします。(監視対応できる場合)
		ユーザ追加	ユーザの追加やユーザ情報のメンテナンスを行います。
		権限の設定変更	各グループへのユーザ追加や権限の設定変更を行います。
		ポリシーの設定変更	グループポリシーの設定変更を行います。
	ADサーバ保守	イベントログの確認	障害が発生した時のイベントログの調査作業を行います。
		トラブル発生時の対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。
パッケージアプリサーバ	サーバ運用	サーバ稼働チェック	サーバが正常に動作していることを定期チェックします。(監視対応できる場合)
		パッケージアプリの運用	作業を規定できる場合の代行運用を実施します。
	サーバ保守	バックアップファイルの復元	バックアップがされている時、データの復元作業をおこないます。
		トラブル発生時の対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。
ルータ・UTM	ルータ・UTM運用	フィルタ設定変更	軽微なIPフィルタリング、セキュリティ設定の変更を致します。
		ルーティング設定変更	影響度の小さいルーティング設定の変更を致します。
		VPNユーザ追加・変更	VPNユーザの追加・変更・削除を行います。
	ルータ・UTM保守	トラブル発生時の対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。
クラウド・システム環境	環境運用	サーバ稼働チェック	サーバが正常に動作していることを定期チェックします。(監視対応できる場合)
		各種運用作業	作業を規定できる場合の代行運用を実施します。
	サーバ保守	各種保守作業	事前に想定される運用作業について発生時実施します。
		トラブル発生時の対応	トラブルが起こった際の復帰対応・支援を行います。

2-5. **らくちんITサポート** の問合せ内容

Q 契約開始までの流れを教えてください。

A 最短数日後から可能です。
①まずは御社が望む対応内容を聞き取り致します。
②弊社の知見、実績から対応可能かどうかをお答えいたします。
③内容を契約書にまとめて数日後にサポートを開始します。

Q どのような内容に対応できるのですか？

A 御社のネットワーク環境、サーバ環境、PC環境、リモート環境、セキュリティ環境から独自で開発されたスクラッチのシステムまで幅広くお答えすることができます。

Q 御社の顧客にはどのような企業様が多いですか？

A 大手の企業様もお客様にいらっしゃいますが、特に中小企業など情報システム部がなかったり、担当者が少ない場合にごりよういただくことが多いです。

Q 会社の場所がどこでも対応は可能でしょうか？

A 基本的にリモートにてサポートすることで全国どこでもインターネットがつながっている場所であればサポートが可能です。物理的にサーバの電源をつけて頂くなどの対応はお願いすることがあります。

Q かかるコストはどのくらいでしょうか？

A ご利用用途に合わせて月額1万円からご利用頂けます。まずはお問合せいただければ予算に応じて検討致します。

Q システムからホームページまで一括で面倒見てほしいのですが？

A 顧客管理や問い合わせ管理、売上管理などのシステムの開発・運用保守から、企業のオフィシャルサイトやネットショップ構築・ネットワークやPCなどの機器に関する運用保守まで、一括でお任せ頂けるノウハウがあります。

Q さまざまな要件に対応すると対応が遅くならないでしょうか？

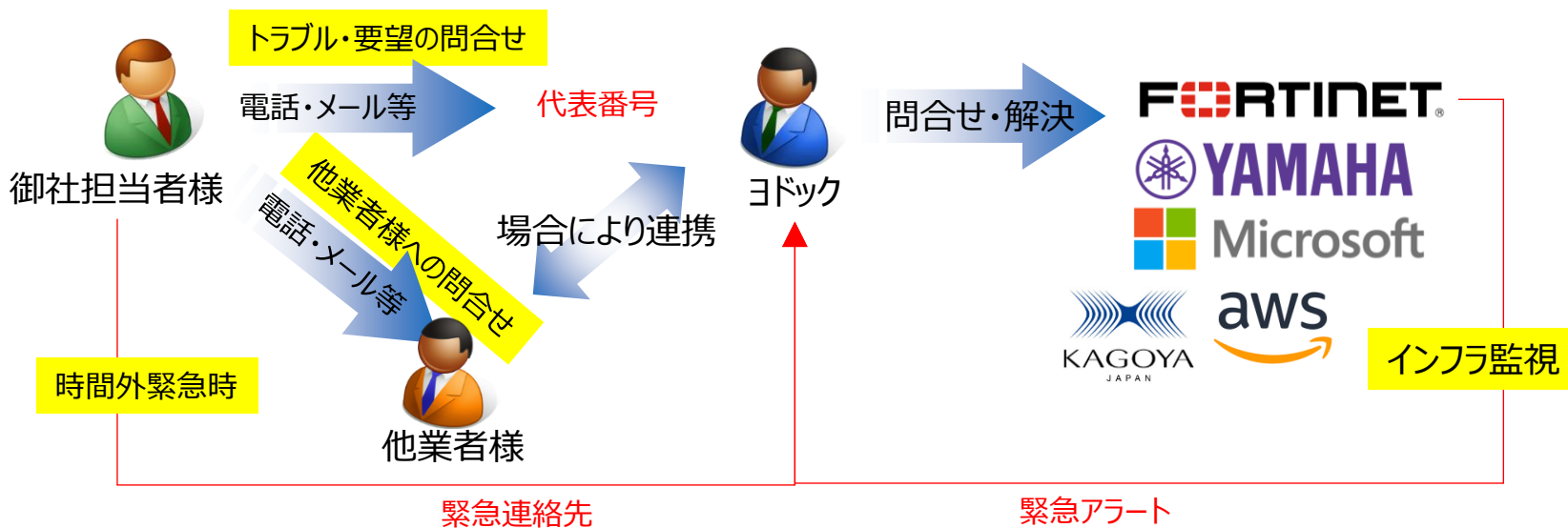
A 他社ではさまざまなパートナーと連携することで広範囲のお問合せに対応していることがほとんどですが、弊社は普段から受け持つ案件はさまざまでお問合せにはワンストップでお答えできる体制をえています。

Q 出来ない対応は無いのでしょうか？

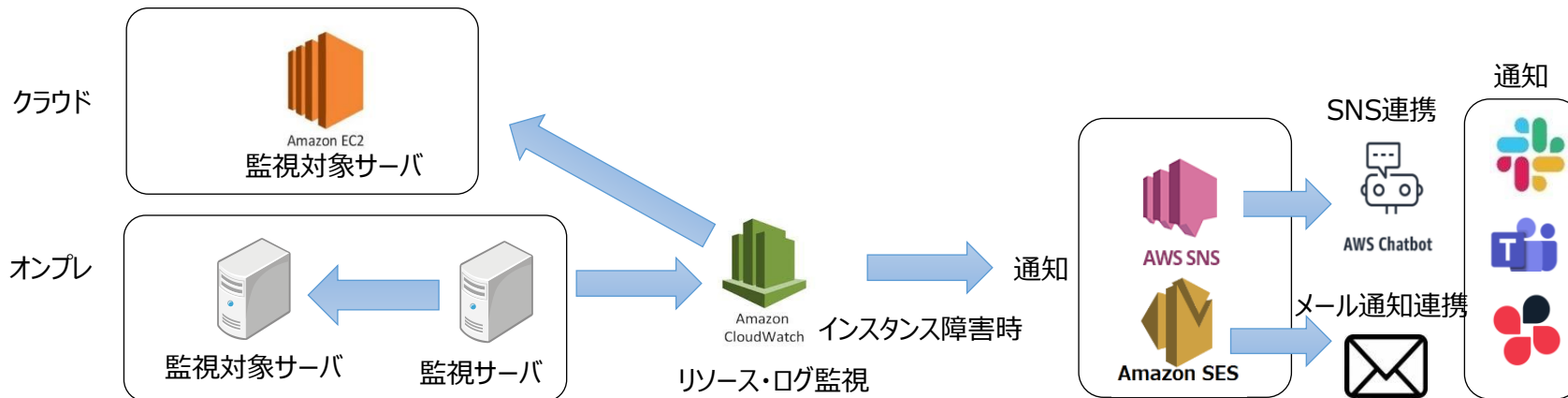
A これまでできなかった事例としてはソースファイルを紛失した独自スクラッチの案件くらいでしょうか。ソースがなくても実行ファイルをリバースエンジニアリングして対応したこともあります。

3-1.サーバ・システムサービス提供イメージ

■ 対応フロー



■ 監視フロー



3-2.運用・保守内容

■ サービス時間条件

- 障害対応時間：有人対応時間範囲にて障害検知・お問合せ後、対応開始するまでを60分以内といたします。
対応時間外については緊急通知・緊急ダイヤルに対してベストエフォートでの対応とします。
- 定期保守作業：計画的に停止する場合は御社相談のもと実施いたします。

■ 支援内容

- 受付方法：電話問い合わせ、メールでの受付を実施いたします。
- 有人対応時間：月～金 9：30～17：30（土日祝除く）
- 実施方法：原則リモートでの対応とします。
- 実施内容：下記項目を自動又は手動にて対応します。

■ インフラ運用・保守内容例

Ping死活監視	バックアップ運用	各種設定変更	ログチェック	リソース監視による 問題発見・改善提案
----------	----------	--------	--------	------------------------

■ システム運用・保守内容例

システム稼働チェック	利用に関わる お問合せ対応	ドメイン設定更新	SSL証明書更新	システムログチェック
システム調査作業	データパッチ作業	システムトラブル対応	バグ・不具合対応	

Total Solution Provider



株式会社ヨドック

【大阪本社】〒532-0011 大阪府淀川区西中島5-14-10 新大阪トヨタビル10F

TEL : 06-6305-2278 (代表) FAX : 06-6305-2279

【東京支店】〒101-0044 東京都千代田区鍛冶町1-6-15 井門神田駅前ビル4F

TEL : 03-5843-7983

URL : <https://www.yodoq.com/>

e-mail : contact-hosyu@yodoq.com

