

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？



問合せ対応で  
仕事ができない

## こうしたい！

リモートワークを  
導入したい

リモート会議を  
利用したい

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IT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。

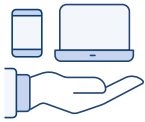
### 秘情報を守る



#### 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。

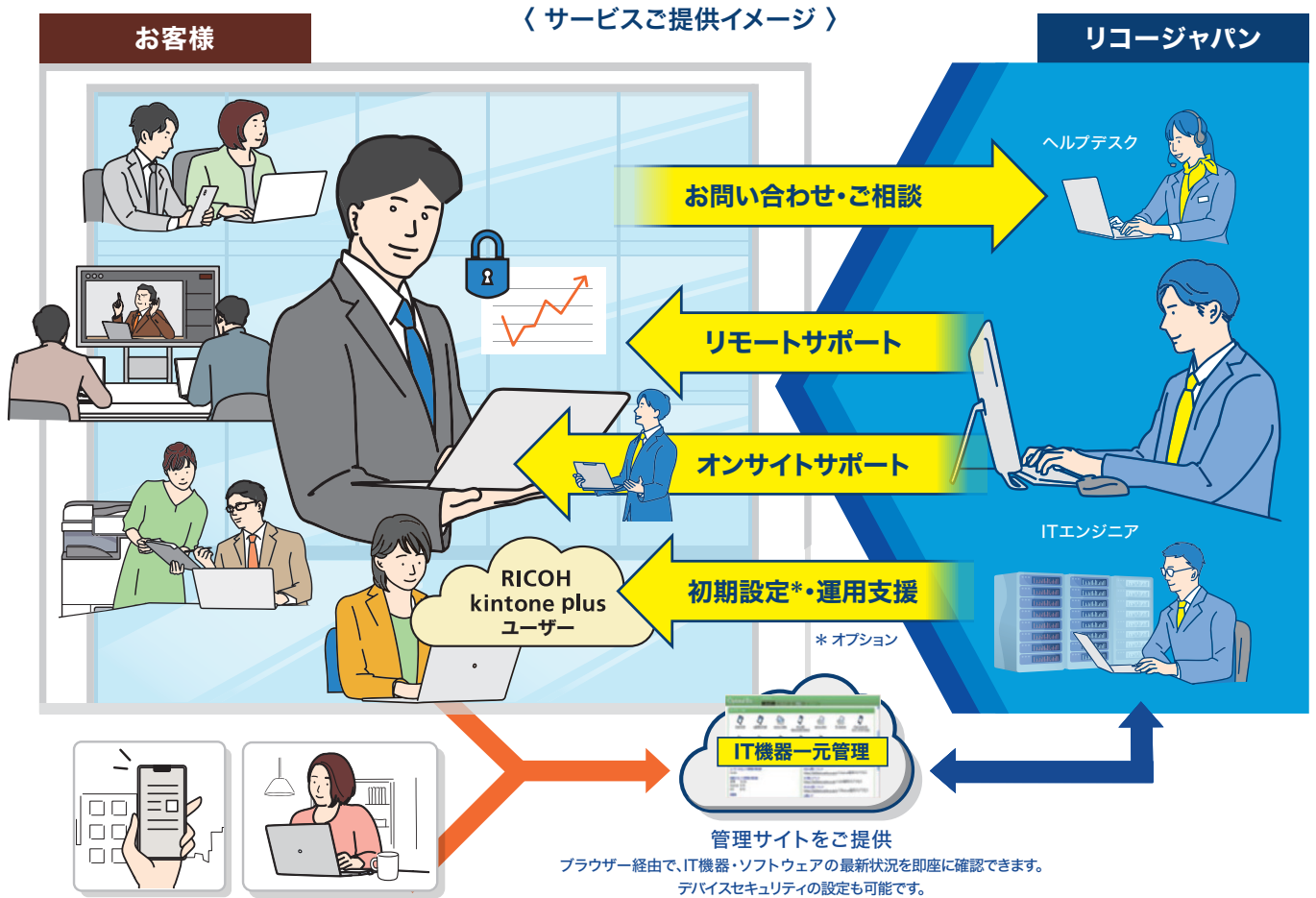
## 2つのメニューで、ご要望にお応えします



ビジネスを支える、一般IT業務を任せたいお客様に  
**RICOH 情シスおまかせパック  
 共通基本サービス(スタンダード)**



さらに、kintone®による生産性向上をめざすお客様に  
**RICOH 情シスおまかせパック  
 for RICOH kintone plus**



## 「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

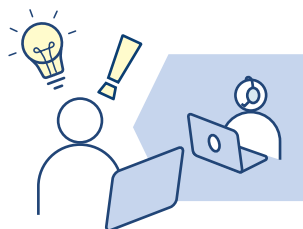
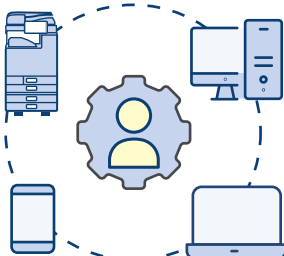
電話では伝えにくい内容も、リコーのITエンジニアがお客様のパソコン画面を共有・操作しながら、疑問にわかりやすくお答えします。またヘルプデスクがリコージャパンの各保守サービスと速やかに連携し、様々なお困りご解決の窓口\*としてご支援します。

\* 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)\*の定額料金をサポートします。専任の担当者・部署設置の人員確保に比べコストを抑えられ、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 共通基本サービス(スタンダード)の場合。



■ 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*2		
RICOH 情シスおまかせパック 共通基本サービス (スタンダード)	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*3) ●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*3) ●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*3) ※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。 ※スマートフォン・タブレットはリモートツールの仕様上、操作支援のみ操作代行は行いません。
	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*3)
	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ツールを提供します。
	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。
RICOH 情シスおまかせパック for RICOH kintone plus 専用サービス	リモート初期設定 (オプションメニュー)	月-金 9:00-17:00	1. RICOH kintone plus 設定作業事前ヒアリングを行ないます。※オンラインミーティング形式にて実施します。 2. RICOH kintone plus 設定作業を実施します。 ①サブメイン変更 ②初回ユーザー登録(管理者権限/組織/グループ/ユーザー 計5個まで) ③レシート設定(ヘッダーのロゴ・スペース設定) ④EMPOWERING DIGITAL WORKPLACES 初期連携設定 3. サポートダイヤルをご案内します。
	運用支援 (標準メニュー)	月-金 9:00-17:00	●RICOH kintone plus 操作支援・不具合などのお問い合わせに対応します。(対象:管理者、従業員)*4 *5 ●RICOH kintone plus アプリケーション相談を承ります。*6 ヒアリングシートに基づき、ご相談内容を確認、リコーオリジナルアプリケーション・プラグインやkintone®支援センターメニューなど、最適なソリューションをご案内します。

\*1 メールによるお問い合わせ受付は、365日24時間ご利用が可能です。回答は翌営業日以降となります。\*2 リコーが定める休業日(夏季・年末年始休暇など)はサービス時間外となります。休業日の詳細は当社Webサイト(有償保守コールセンター層)をご確認ください。\*3 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」を合わせて月5回までとなります。\*4 問合せ回数の上限は「kintone plus 運用支援、障害切り分け、操作問合せ・操作代行、IT環境相談」を合わせてカウントされます。(基本メニューのみご契約の場合5回) \*5 切り分けおよび操作問合せ範囲は、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。対象機器・対象アプリケーションは「サービス対象」をご参照ください。\*6 アプリケーション開発に伴う要件定義、設計、開発は対象外となります。※サービス内容の詳細は、販売担当者にご確認ください。

■ 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*1*2	Windows 11 Home
	Mac	macOS 12.0以降
サーバー	Windows*3*4	Windows Server 2016 Standard Edition
		Windows Server 2019 Standard Edition
		Windows Server 2022 Edition
		Windows Server 2016 Standard Edition
スマートフォン・タブレット	Android™	Android™ OS 13.0以降
	iPhone	iOS 16.0以降
	iPad	iPadOS 16.0以降

分類	サービス対象	
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
	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
	PC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

〈対象アプリケーション〉

分類	サービス対象
ブラウザ	Microsoft Edge, Google Chrome™, Mozilla® Firefox®, Safari
メールソフトウェア	Windows メール, Microsoft Outlook 2021以降, Microsoft 365 for the web(Outlook), Mozilla® Thunderbird®, Becky! Internet Mail
Microsoft Office	Microsoft Excel 2021以降, Microsoft Word 2021以降, Microsoft PowerPoint 2021以降, Microsoft Forms, Microsoft 365 for the web(Word, Excel, PowerPoint)
管理センター	Microsoft 365 管理センター(ユーザー追加・削除、ライセンスの割り当て・解除)*5 Exchange 管理センター(共有メールボックスに変換)
ビデオ会議	Microsoft Teams, Cisco Webex®, Zoom
セキュリティ	Trendmicro ウイルスバスター, Norton® ノートン360®, McAfee™ リブセーフ™
クラウドサービス	Box®, Dropbox, OneDrive, Microsoft 365 for the web(OneDrive)
宛名ソフトウェア	筆ぐるめ, 宛名職人
RICOH 情シスおまかせパック for RICOH kintone plus メニュー限定	RICOH kintone plus (cybozu.com共通管理機能、kintone®基本機能)、RICOH kintone plus 標準セット(アプリ・プラグイン・アプリストア)

\*1 BIOSはサポート対象外です。ただし、リカバリ時のブートデバイス選択については電話にてご支援します。\*2 グループポリシーおよびレジストリの変更は、メーカー公式のマニュアルおよびFAQが公開されている場合のみ実施します。\*3 支援範囲は「ユーザー追加、ユーザーのグループ割り当て、ユーザーのクォータ設定、VSSバックアップ設定」となります。\*4「AD連携アプリケーションの設定、設計(サイジング)、構築、開発」は対象外となります。\*5 各ライセンスの購入は対象外、購入については営業区へ連携します。\*6 各種OSについては、2025年4月時点の対応状況となります。最新OSの対応状況については、担当営業までお問い合わせください。※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が必要です。自作パソコンなどは対象外となります。

■ サービス提供条件

●本サービスは、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、●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Optimal Bizを採用しております。ご利用にあたり、利用規約(https://www.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・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の情報取得は可能です。

■ 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		料金体系	料金	
	基本メニュー	追加オプション			
RICOH 情シスおまかせパック 共通基本サービス(スタンダード)	基本メニュー	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	月額費用	3,900円	
	オプションメニュー	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。	月額費用	2,000円
		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。	月額費用	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。	月額費用	3,000円
RICOH 情シスおまかせパック for RICOH kintone plus	基本メニュー	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	月額費用	6,500円	
	オプションメニュー	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。	月額費用	3,500円
		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。	月額費用	2,300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。	月額費用	3,000円
		リモート初期設定	RICOH kintone plusを利用するための初期セットアップをリモートで実施します。	初期費用	40,000円

※契約開始から1年未満の解約については、解約金20,000円(消費税別)が発生します。

※記載の内容は予告なく変更させていただきます場合があります。※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、ご了承ください。※Microsoft, Windows, Windows Server, Internet Explorer, Microsoft Edge, Outlook, Excel, PowerPoint, Office 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。※kintoneは、サイボウズ株式会社の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。※Safari, Mac, macOS, iPhoneおよびiPadは、米国および他の国々で登録されたApple Inc. の商標です。※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。※iOSは、米国およびその他の国における商標またはApple Inc. の登録商標であり、ライセンスのもとに使用されます。※iPadOSは、アップル インコーポレイテッドの登録商標です。※Mozilla, FirefoxおよびThunderbirdは、Mozilla Foundationの登録商標です。※Becky! Internet Mailは、有償会社リムアーツの登録商標です。Cisco Webexは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. およびその関連会社の商標です。TrendMicro, ウイルスバスター, 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、NortonLifeLock Inc. または関連会社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。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登録商標または商標です。Boxは、Box, Inc. の登録商標または登録商標です。OPTIM, 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。※本カタログに掲載のその他の会社名および製品名、ロゴマークは各社の商号、商標または登録商標です。

**RICOH** 株式会社 リコー  
 imagine. change. 東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555

[https://www.ricoh.co.jp/service/its\\_pack](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・・・