

「ITサポート&セキュリティ」のライトあんしんプランをご契約のお客さまへ

本書面では「ITサポート&セキュリティ」の契約内容についてご説明いたします。十分に内容をご確認ください。

【「ITサポート&セキュリティ」のサービス内容について】

■「ITサポート&セキュリティ」サービス提供事業者

東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」)

■サービス概要

本サービスはインターネット回線に紐づくサポート対象機器等に対し、電話、リモートおよび訪問にて設定、利用方法およびトラブル対応に関するサポートを提供します。

ご利用いただけるサポート内容	
①電話サポート・リモートサポート	お客さまの I C T 環境に関するお困りごとを電話・遠隔にてサポートします。
②訪問故障切り分けサポート	電話・リモートでのサポートを行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月1回までを上限に、訪問にて故障箇所の切り分けを行います。
③代替機器貸出し	①～②のサポートの結果、お客さまがご利用する機器の故障がトラブルの原因と想定される場合に、弊社が用意する代替機器を最大2週間貸出します。
④訪問サポート※1	訪問し、サポート対象機器等に対する設定を行います。(有償)
⑤IT運用管理	お客さまの I C T 機器の動作状況等を管理するツールを提供します。

※1 別途料金が発生します。詳しくは弊社ホームページ (<https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/>) をご確認ください。

■初期費用

工事費	不要※2
-----	------

※2 本サービスのご利用には、フレッツ光などインターネット接続サービスおよびプロバイダのご契約が必要です。また、インターネット接続サービスおよびプロバイダの初期費用が別途発生します。

■月額利用料

基本メニューの月額利用料は、IT運用管理ツール※3 のライセンス数に応じたプランにより異なります。

プラン名 (IT運用管理ツールライセンス数)	ライトあんしんプラン1 (～3台)	ライトあんしんプラン2 (～5台)
月額利用料	2,000円	3,000円

※3 IT運用管理ツールはWindowsを搭載したパソコン・タブレット端末、Android・iOSを搭載したスマートフォン・タブレット端末にインストールすることができます。

■お問い合わせ窓口

ご契約者様向けの各種サポートおよび契約変更・解約に関するお問い合わせ窓口は、以下のとおりです。

電話番号	<加入電話・ひかり電話から> 0120-770510 (フリーダイヤル) <携帯電話から> 0570-064672 (通話料が発生します)
対応時間	9:00～18:00 日曜および祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

【各種サポートの提供条件】

■電話サポート、リモートサポート

・プランによって、以下のとおりお問い合わせ回数の上限回数が異なります。

問い合わせ回数	ライトあんしんプラン1	5回/月(暦月)まで
	ライトあんしんプラン2	10回/月(暦月)まで

・リモートサポートは専用ツールのインストールが必要です。専用ツールの最新の動作環境については、弊社ホームページ (<https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/>) をご確認ください。

■訪問故障切り分けサポート

・電話・リモートでのサポートを実施しても故障箇所の切り分けができなかった場合のみ、訪問での故障箇所の切り分けを行います。
・対応時間および訪問故障切り分けサポート対応回数は以下のとおりです。

対応時間	9:00～17:00 日曜および祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く
対応回数	1回/月(暦月)まで

◎表示金額は税込み金額の記載がある場合を除き、すべて税抜です。

■代替機器貸出し

- ・お客さまからの故障申告に基づき、電話・リモートでのサポートや訪問故障切り分けサポートを実施した結果、機器故障が原因と想定される場合のみ、故障した機器に対する代替機器を一定期間貸出します。代替機の種別、貸出し期間、設置設定、回収については以下のとおりです。

代替機器※5種別	パソコン（WindowsOS、AC電源含む）、タブレット（Android、AC電源含む）、無線ルータ（AC電源含む）、HUB（AC電源含む）、単体FAX電話機
貸出し期間※6	最大2週間※6 同一期間内、同一種別機種種の貸出しは1台までです。
設置設定※7	宅配でのお届け （設定のサポートは、電話サポート、リモートサポートで実施）
回収	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客さまが送付（着払い）

※5 貸出した代替機器をお客さまの責により返却いただけない場合や、紛失または破損した場合（電源等一部紛失も含む）、相当金額を請求させていただく場合があります。

※6 到着日が起算日です。返却日は貸出し時に指定いたします。契約住所やご依頼いただいた時間帯により到着日時が変動します。

※7 追加でパソコンなどの設定を依頼された場合は訪問サポート（有償）で対応します。

■訪問サポート

- ・訪問故障切り分けサポート時に機器設定を依頼された場合、基本作業費は免除いたします。

■IT運用管理

- ・「IT運用管理」のご利用には、専用ツールのインストールおよび専用サイトへのログインが必要です。
- ・専用ツールをインストールすることにより、USBメモリの利用制限や、ファイル交換ソフトの起動制限等、社内情報の漏えい防止をはじめとした情報セキュリティ対策を強化することができます。

<専用ツール利用方法（Windowsをご利用の場合）>

STEP 1

「開通のご案内」に記載の「IT管理支援サーバURL」とログインID・パスワードをご確認ください。

〔「開通のご案内」のイメージ〕

■ ITサポート&セキュリティ	
プラン名	
有効期限	
IT管理支援サーバ URL	
IT管理支援サーバ ログインID	
IT管理支援サーバ パスワード	

STEP 3

インストール完了後、IT管理支援サーバへの認証画面が立ち上がりますので、「ユーザーID・パスワードで認証する」にチェックを入れ、企業コード※9・ユーザーID※10・パスワードを入力します。認証ボタンを押下し、機器情報を設定するとIT運用管理ツールをご利用いただけます。

※9 企業コードは「開通のご案内」に記載の「お客さまID」です。

※10 ユーザーIDは「開通のご案内」に記載の「IT管理支援サーバログインID」です。

STEP 2

ブラウザに「IT管理支援サーバURL」を入力し、「オフィスまるごとサポートデバイス管理」サイトへアクセスします。「機器セットアップはこちら」の該当OSをクリックし、「IT運用管理ツール」のダウンロードおよびインストール※8を実施します。



※8 「フレット 光ライトプラス」でご利用の場合、初回セットアップおよび「IT運用管理ツール」のインストール後に発生する通信は課金対象となります。

STEP 4

タスクバーに表示されたIT運用管理ツールのアイコンを右クリック後、「管理サイト ログイン画面」にアクセス・ログインすると、専用ツールをインストールした端末に対する各種設定が可能となり、情報セキュリティ対策を実施できます。



◎その他IT運用管理ツールに関する各種マニュアルは、弊社ホームページ(<https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/>)をご確認ください。

【ご利用にかかわる注意事項】

- (1)本サービスは、利用規約に基づき提供されるサービスです。
利用規約は弊社ホームページ (<https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/>) をご確認ください。
- (2)「ITサポート&セキュリティ」のライトあんしんプランはあらゆるお問い合わせやトラブル、故障箇所切り分け等のサポートを保証するものではありません。サポート対象や提供条件などの詳細は利用規約をご確認ください。
- (3)「電話サポート」「遠隔サポート」の利用回数はお客さまから弊社オペレーターへ問い合わせをした回数となります。なお、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。
- (4)一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区等）は、保守対応ができない場合があります。
- (5)天災等、同時多発的に故障が発生した場合や交通事情等により、保守対応にお時間をいただく場合があります。
- (6)島嶼部や山間部等の一部のエリアについては、交通事情により夜間の保守対応ができない場合があります。ただし、島嶼部においても、礼文島・利尻島・奥尻島・伊豆大島・三宅島・新島・八丈島・城ヶ島・江ノ島・佐渡島は夜間の保守対応が可能となります。
- (7)本サービスは受付から現地までの駆けつけ時間および回復時間を保証するものではありません。

◎記載されている内容は2019年9月2日現在のものです。