

御社のDX（デジタルトランスフォーメーション）を
リコーが強力にサポートします！

RICOH 情シスおまかせパック

障害切り分け

インターネットにつながらない
パソコンから印刷ができない

端末管理

あのパソコンどこにいった？
このライセンスって使えるの？

働く環境相談

テレワークやDXって
何をすれば実現できるの？

操作問合せ対応

社内のパソコン利用者からの
問合せが多くて仕事にならない！

操作代行

ユーザーやID、アカウントの
追加ってどうやるの？

お客様



お問い合わせ
ご相談

リモート
サポート

オンサイトサポート

リコージャパン
ヘルプデスク & エンジニア



担当営業マンへの相談では時間がかかってしまいなかなか解決できない
そんなトラブル・相談も“プロのエンジニア”対応で迅速解決！

資産管理ツール
3台付き

基本メニュー 月額 **3,900**円 (税込4,290円)

RICOH 情シスおまかせパックで担当者の負荷を軽減します!

サービス内容 詳しい内容・制約条件・価格などについては、販売担当者にご確認ください

サービス名	提供時間	内容
障害切り分け	月-金 9:00-17:00	<ul style="list-style-type: none">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 (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 (月1回まで)対応は被疑箇所の特定まで。復旧作業はサービスに含まない。(別途有償対応) ※被疑特定された機器がRJ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 ※対象機器・ソフトウェアは別紙参照 ※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
操作問合せ対応 操作代行	月-金 9:00-17:00	<ul style="list-style-type: none">対象機器・ソフトウェアの操作に関するお問合せ対応を電話にて実施 (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 (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 ※操作代行はお客様の指示に基づき実施
IT環境相談	月-金 9:00-17:00	<ul style="list-style-type: none">電話でのお客様の申告に基づき、IT環境の運用に対する困りごとに対するアドバイスを実施 (月5回まで※2)
端末管理	月-金 9:00-17:00 ※1	<ul style="list-style-type: none">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、クラウドによる資産管理ポータル提供
デバイス セキュリティ	月-金 9:00-17:00 ※1	<ul style="list-style-type: none">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等)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、ワイプの代行

※1 メールによる問合せ受付は、365日24時間利用可能ですが、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。

サービス対象

端末			アプリケーション	
PC	Windows	Windows 10 (Windows 10 / Home / Pro) Windows 11 (Windows 11 / Home / Pro)	ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome® Mozilla Firefox® Safari
	Mac	macOS	メールソフト	Microsoft Windows 10メール Microsoft Outlook 2016/2019/2021 Mozilla Thunderbird Becky! Internet Mail
サーバー	Windows	Windows Server 2016 Standard Edition Windows Server 2019 Standard Edition Windows Storage Server 2016 Standard Edition	Office	Microsoft Excel 2016/2019/2021 Microsoft Word 2016/2019/2021 Microsoft PowerPoint 2016/2019/2021 Microsoft Office 365
スマートフォン タブレット	Android®	対象OS : Android® 10.0以上	ビデオ会議	Microsoft Teams Cisco Webex® Zoom
	iPhone	対象OS : iOS 13以上	セキュリティ	Trendmicro ウイルスバスター Norton ノートン3 6 0 McAfee リブセーフ
	iPad	対象OS : iPadOS 13.1以上	クラウドサービス	Box®、Drop box、One Drive
その他	ネットワーク 機器	ルータ、スイッチ、無線LANアクセスポイント	宛名ソフト	筆ぐるめ、筆まめ、宛名職人
	出力装置	モニタ、プロジェクタ、プリンタ、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、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		

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。
- ✓ 対象ハードウェア、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。
- ✓ オンサイトによる障害切り分け支援は、お客さま社内への入室前提となります。また、作業にあたってはお客さまの立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。

価格表

サービス内容		単位	価格
基本メニュー	情シスおまかせバックスタンダード	件	3,900円 (税込4,290円)
オプション メニュー	追加オプション (ヘルプ5)	件	2,000円 (税込2,200円)
	追加オプション (オンサイト1)	件	1,500円 (税込1,650円)
	追加オプション (資産管理10)	10ライセンス	3,000円 (税込3,300円)

※本チラシに記載の効果はあくまでも一例であり、全てのお客様に同様の効果を保証するものではありません。

※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。

※本チラシに記載の内容は予告なく変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。

RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
お問い合わせ先: zjc_ricohscrumppackage@jp.ricoh.com

●担当者・お問い合わせ先

このチラシの記載内容は、2023年11月現在のものです。