

IT運用サポートサービス：ITサポートデスクサービス

お客様のIT設備の運用業務をサポートするサービスです。

IT設備の導入・展開計画の策定や運用管理のしくみづくり、運用開始後の問合せ対応や障害対応作業などを経験豊富なITエンジニアがサポートいたします。

[ITサポートデスクサービス]

PC等の業務用端末機器およびソフトウェア、アプリの運用や管理業務をサポート。

端末本体の各種設定、ソフトウェア・業務システムセットアップ、共用プリンタなど周辺機器類セットアップなどの運用業務のサポートを行います。



[サポート項目]

- i. **PCセットアップ**：Windows OS, Mac OS PC
 - ・社内ネットワーク接続/プリンタ等周辺機器/ファイルサーバー設定
 - ・セキュリティ、データバックアップソフト導入設定
 - ・リモートアクセスツール導入サポート
- ii. **運用アドバイス**
IT設備ライフサイクル管理方法策定サポート、設備管理ツール・運用サポート、製品・ベンダー選定アドバイス
- iii. **ソフトウェア導入サポート**
業務用ソフトウェア導入・展開サポート、ライセンス管理サポート
- iv. **IT機器保守サポート**
IT設備更新計画策定サポート、設備監視システムサポート
- v. **IT障害対応サポート**
原因調査・分析・障害切り分けサポート、エスカレーションサポート

[サービス形態]

A) ITサポート業務委託:

上記サポート項目のいずれかまたは複数の組合せに基づき、詳細なサポートメニューを協議に基づき策定。契約期間を設定し業務委託形式でご契約。

B) エンドユーザーサポートサービス:

お客様の運用中のIT設備にかかわるエンドユーザー向けのサポート実務を代行するサービスです。

内容:セットアップ、障害診断調査、ログ解析などのサポート作業について項目1件=1チケットとして実作業をお受けし対応いたします。

1件のご依頼に対し、ヒアリング(オンライン、約30分) + 実作業(1時間目安)と対応を行います。

契約例:

(1) リモートサポート10パック：10サポートチケット 2,000 EUR (税別)

(2) リモート&オンサイトサポート 10パック：5リモートサポート + 5オンサイトサポート 2,500 EUR (税別)

※リモートサポート：リモートアクセスソフトを使用してお客様環境にアクセス

オンサイトサポート：対応可能エリア：デュッセルドルフ市内および近郊に所在の施設対象