



タコサポPC

サービス仕様書

株式会社ソフトクリエイト

第 1.0 版



内容

1. はじめに	1
2. サービス概要	2
2.1. タコサポ PC とは	2
3. 利用方法	4
3.1. 利用要件	4
3.2. 登録申請専用サイト（登録無料）	4
3.3. お客様専用ポータル(タコポ)よりサービス利用の申し込み（有料）	4
4. サービス内容・範囲	5
4.1. タコサポ PC 月額プラン	5
4.2. タコサポ PC 年額プラン	6
4.3. タコサポ PC カスタムプラン	7
4.4. 各プランの作業条件	8
4.5. 提供時間や問い合わせ方法について	9
5. 注意事項	10



改訂履歴

版数	発行日	変更内容
第 1.0 版	2024 年 4 月 22 日	初版発行



1. はじめに

本書は株式会社ソフトクリエイト(以下、当社)が提供するタコサポ PC(以下、本サービス)の内容、提供方法、お問い合わせ方法等について記述したものです。本書に記載のない事項については、SC マネージドサービス約款に従うものとします。

- ・ 本書の内容については、サービス内容の更新等により予告なく変更する場合があります
- ・ 本書の内容およびプログラムの一部または全部を、当社に無断で転載・複製することを禁止しております
- ・ 本書の内容についてお気付きのことがございましたら、お気軽に当社までご連絡ください
- ・ 本書に記載している会社名・製品名などは、各社の商標または登録商標となります

ソフトクリエイト SC マネージドサービス約款

https://www.softcreate.co.jp/cms/sc/pdf/agreement/agreement_SCManagedServices.pdf



2. サービス概要

2.1. タコサポ PC とは

「タコサポ PC」は情報システム部門の PC 運用業務を包括的にサポートし、日々の業務が全てセットになったサブスクリプション型のアウトソーシングサービスとなります。

タコサポ PC には 4 つの内容が含まれております。

1. 基本サービス
2. ヘルプデスク
3. キットイング
4. アカウント登録

サービス項目	サービス概要	サービス内容	備考
基本サービス	管理業務	<ul style="list-style-type: none">・本サービスの各種管理、対応を行います。- 受付対応- 対応履歴管理- 機器の入在庫管理- ドキュメント預かり（各種管理台帳 / 作業依頼表 / 手順書）- 体制維持管理	
	定期報告	<ul style="list-style-type: none">・前月の実績をレポートにてご報告致します。- 提出回数：月 1 回- 提出日：月初 5 営業日程度- レポート内容：対応件数、対応履歴	
ヘルプデスク	パソコン及びソフトウェアトラブル支援	<ul style="list-style-type: none">・Windows PC のハードウェア・OS および一般ビジネスアプリケーションの障害切り分け及び復旧対応サポート・WindowsOS、一般的なビジネスアプリケーション(※1)の操作サポート・パスワードリセットなどの簡易的なシステム対応 <p>※1・・・ Windows OS の付属アクセサリ / Microsoft Office / PDF 閲覧ソフト / ブラウザ / メールクライアント</p> <p>■ 特記事項</p> <ul style="list-style-type: none">・基幹システムや特殊アプリケーションのお問い合わせは回答できません。・関数やマクロなど特殊知識を要する場合は回答できないケースがあります。・障害切り分けでクライアント PC 以外に問題が見つかった際は、貴社にエスカレーションをいたします。・本サポートより回答後、14 日経過でクローズとさせていただきます。	



サービス項目	サービス概要	サービス内容	備考
キッティング	PC キッティング	<ul style="list-style-type: none"> ・クライアント PC のキッティング作業を実施致します。 - WindowsOS のみ (Mac/iOS/Android は含まれません) ・主な設定項目は以下の通りとなります。 - ホスト名 - WindowsOS 認証 - IP アドレス設定 - Microsoft365 認証 - フリーソフト設定 - 不要ストアアプリ削除 - Windows Update - ディスクパーティション - BIOS パスワード - テプラ貼付 - A4 資料同梱 ※キッティング作業は予め両社間で取り決めた手順に則り実施致します。 ※マスターイメージを用いたクローニング、キッティングは含まれません。 ※台数カウントは作業依頼日に加算されます。 	
	機器発送	<ul style="list-style-type: none"> ・指定の宛先へ機器を発送致します。 ※日本全国発送可能 ※最短で受付日より起算し、4 営業日～5 営業日以内での発送となります。 ※送料は元払い、実費精算となります。 ※海外への配送は別途ご請求致します。 	
アカウント登録	アカウント作業	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント登録/変更/削除対応を実施致します。 ・主な対応システムは以下の通りとなります。 - Microsoft 365 (EntraID) - GoogleWorkspace - BOX/Dropbox - Adobe CC - HENNGE/Trust Login - ガルーン(クラウド) /Kintone - Slack/LINEWORKS/Backlog ※設定作業は予め両社間で取り決めた手順に則り実施致します。 ※件数カウントは作業依頼日に加算されます。 ※社内システム関連は含まれておりません。(例：AD,メールサーバ等) 	



3. 利用方法

3.1. 利用要件

インターネットに接続可能な環境から、本サービスの登録申請およびサービス利用申し込みが可能となります。
サービス利用に際しお客様環境にてアクセス制限等がある場合は解除または許可いただく必要がございます。

3.2. 登録申請専用サイト（登録無料）

インターネットに接続可能な環境から、本サービスの登録申請専用サイトにアクセスの上、手続きを実施ください。
手続き完了後にお客様専用ポータル（以下、タコポ） および専用 ID をご提供いたします。

- ・登録申請専用サイト

<https://forms.office.com/r/hLBuCPvR24>

- ・提供目安期間

翌日～1 週間前後

- ・専用 ID 数

最大 3ID（3 名）まで

※ 専用 ID 発行より 30 日の間 3.3 項のサービス利用申し込みが確認されなかった場合は、お客様専用ポータル（タコポ）を失効いたしますのでご注意ください。再度ご利用の際は、登録申請よりやり直してください。

3.3. お客様専用ポータル(タコポ)よりサービス利用の申し込み（有料）

お客様専用ポータル（タコポ）へログインの上、サービス利用の申し込みの手続きを実施ください。

サービス利用の申し込み方法は利用マニュアルをご参照ください。

また、利用可能なサービスプラン内容は次項以降をご参照ください。





4. サービス内容・範囲

タコポでは 3 つのサービスプランを準備しております。本章ではサービスプランの内容となります。

4.1. タコサポ PC 月額プラン

以下がタコサポ PC 月額プラン契約の基本内容となります。

契約期間	サービス利用申し込み日の翌月 1 日より 1 カ月間 ※最低利用期間：初回契約後 6 カ月間あり
契約更新期間	1 ヶ月毎の自動更新
サービス内容	(1) PC キットング対応：月 5 台まで WindowsPC のセットアップ、標準アプリケーションの導入、標準設定を実施します (2) ヘルプデスク対応：月 5 件まで PC 及びソフトウェアに関する問い合わせ対応を実施します (3) アカウント登録：月 5 ユーザまで アカウント登録/変更/削除作業を実施します
超過・繰り越し	(1) 月内で契約件数を超過した場合、超過単価×超過対応件数に応じた超過費用を別途ご請求させていただきます。 (2) 余剰件数の翌月への繰り越しはございません。
その他	契約期間中お客様専用ポータル提供（チャット窓口、対応履歴閲覧用、実績レポート確認専用サイト）



4.2. タコサポ PC 年額プラン

以下がタコサポ PC 年額プラン契約の基本内容となります。

契約期間	サービス利用申し込み日の翌月 1 日より 1 年間
契約更新期間	1 年毎の自動更新
サービス内容	(1) PC キット対応：年間 30 台まで WindowsPC のセットアップ、標準アプリケーションの導入、標準設定を実施します ※月 5 台を超えたご依頼は承れない場合があります (2) ヘルプデスク対応：年間 30 件まで PC 及びソフトウェアに関する問い合わせ対応を実施します (3) アカウント登録：年間 30 ユーザまで アカウント登録/変更/削除作業を実施します
超過・繰り越し	(1) 契約期間内で契約件数を超過した場合、超過単価×超過対応件数に応じた超過費用を別途ご請求させていただきます。 (2) 余剰件数の翌年への繰り越しはございません。
その他	契約期間中お客様専用ポータル提供（チャット窓口、対応履歴閲覧用、実績レポート確認専用サイト）



4.3. タコサポ PC カスタムプラン

タコサポ PC カスタムプランについてはお客様のご要望に合わせて本サービスをカスタマイズしご提供致します。カスタムプランをご希望の場合は担当営業にご相談ください。



4.4. 各プランの作業条件

タコサポ PC 月額プラン及びタコサポ PC 年額プランの作業条件は下記の通りとなります。

作業依頼者	情報システムご担当者に限る（全プラン共通）
作業カウント条件	<ul style="list-style-type: none">●月額プラン／年額プラン共通問い合わせ及び作業依頼、受領時にカウントとします【キitting】ご依頼 1 台につき 1 カウント【ヘルプデスク】ご依頼 1 件につき 1 カウント ※1 度に複数問い合わせがあった場合は各 1 カウント【アカウント登録】ご依頼 1 ユーザにつき 1 カウント ※システム数は考慮しない※受付後、お客様都合でのキャンセルはカウント対象となりますので予めご了承ください
作業完了条件	<ul style="list-style-type: none">●月額プラン／年額プラン共通【キitting】出荷により完了【ヘルプデスク】クローズまたはエスカレーションにより完了※本サポートより回答後 14 日間を経過してもご連絡がない場合、当該の問い合わせはクローズされるものとします【アカウント登録】依頼システムの登録・変更・削除により完了
作業依頼期限	<ul style="list-style-type: none">●月額プラン／年額プラン共通【キitting・アカウント登録】納品・登録希望日より 3 営業日前の受付時間 17:30 まで※緊急対応（当日依頼）は原則対応致しかねます【ヘルプデスク】当日受付時間 17:30 まで※受付時間以降の問い合わせは翌営業日より順次対応させていただきます
その他	<ul style="list-style-type: none">・[アカウント登録のみ]ご依頼時に限りお客様にて管理者権限のアカウント発行が必要となります。・全ての作業が弊社内からリモート接続にて行えることとします。・リモート接続方法は ISL Online の利用を前提とさせていただきます。・機器の発送が伴う場合の費用負担は全て双方元払いとさせていただきます。



4.5. 提供時間や問い合わせ方法について

タコサポ PC 月額プラン及びタコサポ PC 年額プランの提供時間や問い合わせ方法は下記の通りとなります。

受付時間	平日 09:00-12:00 13:00-17:30 ※土曜日、日曜日、国の定めた祝祭日、当社の年末年始休暇期間及び夏期休暇期間を除く
作業時間	平日 09:00-12:00 13:00-18:00 ※土曜日、日曜日、国の定めた祝祭日、当社の年末年始休暇期間及び夏期休暇期間を除く
お問い合わせ方法	お客様専用ポータル（タコポ）より投稿 ※お電話・メールでの対応は承っておりません ※専用ポータルご利用手順については、利用マニュアルを参照ください
その他	ヘルプデスク回答はベストエフォートとなり、必ずしも問題解決をお約束するものではありません。



5. 注意事項

- ・ 管理者権限等の不正利用に起因する情報の毀損、漏洩、その他障害に関して当社は一切の責任を負いません。
- ・ お客様の管理者権限使用による、アプリケーション等のインストール・設定作業等に起因して第三者に損害を与えた場合、お客様の責任で対処するものとします。
- ・ 本サービスの内容についてお客様へ予告なく変更させていただく場合がございます。
- ・ 解約希望の場合、1 カ月前までにタコポ内より解約手続きが必要となります。