

サービス仕様書
-Raptures情シス代行サービス-

1. 本サービス仕様書について

1.1 本サービス仕様書の目的

本サービス仕様書(以下「本仕様書」という。)は、Raptures合同会社(以下「甲」という。)がお客様(以下「乙」という。)に対して提供する「Raptures情シス代行サービス」(以下「本サービス」という。)のサービス内容、提供方式、利用条件等を定めたものであり、契約申込み前および契約期間中にその内容を確認できるよう定めたものです。

1.2 本サービス仕様書の変更

1. 本仕様書は、甲の判断により適宜改定されるものとし、改定時には最新の内容が適用されます。
2. 改定にあたり、甲は乙にメールもしくは公式Webサイトでその変更内容を通知します。変更された本仕様書の効力は、通知後14日経過した日から有効になるものとします。
3. 乙が、本仕様書の変更の効力が生じた後に本サービスを利用した場合には、本仕様書変更後のすべての記載内容に同意したものとみなされます。

2. 本サービスの概要

2.1 サービスの目的と概要

本サービスは、社内に専任のIT担当者(情報システム部門)がいない中小企業や小規模事業者を対象とした、多数のお客様向けの共通マネージドサービス(情シス代行業務)です。甲が指定する情報システム管理ツール(以下「指定管理ツール」という。)およびセキュリティ製品(UTMおよびEDR等)を活用し、乙のIT環境の可視化、機器管理、日常のITトラブル対応、ベンダーやり取りの代行、およびセキュリティ脅威の監視・防御を行います。

2.2 本サービスを構成するシステム

本サービスは、甲が選定・指定する「指定管理ツール」のライセンス、および甲から貸与または提供される「セキュリティ製品(UTMアプライアンス機器およびEDRソフトウェア等)」によって構成されます。本サービスの稼働はこれら要素の稼働の影響を受けるほか、乙にて用意されるインターネット回線や端末環境の影響を受けます。

3. 料金体系およびライセンスの定義

3.1 料金構成

本サービスの料金構成は以下の通りとします。具体的な金額は、乙の申込み内容に基づき電子契約書および請求書に明記されます。

1. 初期費用(一括): **400,000円(税別)**
本契約の締結月(契約開始月)に一括して発生します。初期費用には、指定管理ツールの初期設定、顧客IT環境の初期ヒアリング、セキュリティ製品(UTM等)の初期設置作業、および基本構築業務が含まれます。
2. 基本月額料金(10ライセンスまで): **25,000円(税別)**
対象ライセンス数が10ライセンスまでの基本料金です。
3. 追加ライセンス料金(11ライセンス以降): **1ライセンスあたり月額 2,000円(税別)**
対象ライセンス数が11ライセンス以上となる場合、1ライセンス増えるごとに上記金額が基本月額料金に加算されます。

3.2 ライセンス数(「1ライセンス」)のカウント基準

本サービスにおいて、月額料金の算出根拠となるライセンス数は、甲の指定管理ツールおよびセキュリティ製品の管理・監視対象として登録された「PC(デスクトップパソコンおよびノートパソコン)の台数」を基準としてカウント(1台=1ライセンス)します。※複合機、プリンター、ルーター等のネットワーク機器、および一般的なスマートフォン・タブレット端末はライセンス数のカウント対象に含まれません。

3.3 料金の改定(人数変動の反映)

組織の増減に伴うライセンス数の変更については、第6条(本サービスの変更およびライセンスの追加・削減)の定めに従い、追加時は翌月1日から、削減時は翌々月1日から月額料金に反映されるものとします。

4. サービス内容(情シス代行および監視業務)

4.1 指定管理ツールによる資産・機器管理

甲が提供する指定管理ツールを用いて、乙のネットワーク配下にあるPCやモバイル端末等の資産状況、OSのアップデート状況等を可視化・管理します。

4.2 ITトラブル相談および窓口業務(リモートサポート)

乙の従業員からの日常的なITトラブル(PCの不具合、ネットワークの接続不良、ソフトウェアの操作方法等)に関する相談を、電話またはメールにて受け付け、リモート(遠隔操作または口頭・メール指示)にて解決を支援します。なお、UTM製品等の撤去作業、および別途有償にて合意したオプション対応に限り、第3条に定める提供区域内にてオンサイト(訪問)対応を行います。詳細は「別紙1:相談窓口」に定めます。

4.3 ベンダーやり取り代行

乙が利用している外部のITサービス、ソフトウェア、通信回線等のベンダー(提供者)との間で発生する技術的な問い合わせやトラブル対応を、乙に代わって甲がワンストップで対応します。

4.4 セキュリティ製品の運用・監視(脅威検知・防御機能)

1. 本サービスで提供・運用するセキュリティ製品は、「UTM(統合脅威管理)製品」または「EDR(Endpoint Detection and Response)ソフトウェア」のいずれか一方とし、双方を同時に提供するものではありません。
2. 提供基準:
 - ・対象ライセンス数が**25**ライセンス未満の契約:
原則として「UTM製品」をお客様環境(インターネット回線の出入口)に設置・運用します。
 - ・対象ライセンス数が**25**ライセンス以上の契約:
乙は、UTM製品に代えて、対象端末に導入する「EDRソフトウェア」の運用を選択することができます。
3. セキュリティ製品(UTMまたはEDR)が重要アラートを検知した際には、乙の通知先メールアドレスへ自動通知を行います。通常のアラート履歴は、指定の管理画面から確認することができます。

4. 本機能は、すべての脅威や不正通信の完全な遮断を保証するものではありません。乙の環境(既設ルーターの仕様、特殊なネットワーク構成等)に起因してセキュリティ製品の設置・導入に遅延または不能が生じた場合であっても、月額利用料金の発生日は変更されず、返金等も行いません。
5. EDRソフトウェアの導入対象は、甲が指定する動作環境を満たす「Windows OS(Pro / Enterpriseエディション)」および「macOS」が稼働するクライアントPCに限るものとし、各種サーバー(Windows Server、Linux等)およびモバイル端末への導入は対象外とします。対応OSのバージョン詳細は甲の公式Webサイトまたは導入時資料に準じます。

5. 故障交換フロー(機器トラブル時)

甲から貸与しているUTM製品等のハードウェアに故障が発生した場合、以下のフローにて交換対応を行います。ただし、乙の物損・過失(水没、落下、破損等)による故障は有償交換となります。

1. 障害の連絡: 乙より「別紙1:相談窓口」へ障害状況を連絡
2. 状況確認: 甲にて状況確認およびリモートによる検証・診断
3. 代替機手配: 甲が故障と判断した場合、交換用機器を手配
4. 機器発送: 最短、当日に甲より交換用機器を発送(配送状況により前後します)
5. 交換作業: 乙にて交換機器の設置・配線作業を実施(甲がリモートで指示)
6. 故障機の返送: 交換完了後、乙は故障機器を速やかに甲へ返送
※EDRソフトウェア選択時における端末の不具合等については、別紙1に基づきリモートにて再インストール等の支援を行います。

6. 本サービスのご利用にあたって

6.1 サービス利用対象

本サービスは、本契約を締結した法人または個人事業主に限り利用できるものとし、消費者が契約して利用することはできません。また、利用権利を第三者に譲渡することはできません。

6.2 契約期間および中途解約

利用規約の定めに従い、最低契約期間はサービス開始日から3ヶ月間とします。期間満了の1ヶ月前までに別段の意思表示がない限り3ヶ月間自動更新されます。最低契約期間内に解約する場合、乙は残存期間分の月額利用料金を一括して支払うものとし、支払済みの料金の返金は一切行いません。

6.3 登録内容およびライセンス数の変更

乙は、会社情報の変更、または組織の増減に伴う対象ライセンス数の増減を希望する場合、甲指定のフォームまたはメールにて申請するものとし、ライセンス追加時は翌月1日から、削減時は翌々月1日から変更後の月額料金が適用されます。

6.4 メンテナンス等によるサービスの一時停止

利用規約の定めに従い、原則として事前に通知した上で一時停止することがあります。ただし、緊急メンテナンス時等はこの限りではありません。

7. ご利用に必要な環境・乙の協力義務

7.1 顧客IT環境情報の提供

乙は、申込み後、現在利用中のIT環境、ネットワーク構成、既設ルーターの情報、プロバイダ契約状況等の情報(以下「顧客IT環境情報」という。)を、甲のヒアリングシート等に基づき速やかに提供するものとします。乙が情報提供を怠った場合、ツールが導入できていなくても甲の判断により月額料金を発生させることができるものとします。

7.2 設置・動作環境の確保

UTM製品等の設置にあたり、乙のオフィス等に対象機器の設置スペースおよび電源コンセント(常時通電)を乙の責任と費用で確保するものとします。

7.3 ライセンス・実行環境の準備

指定管理ツールやユーザーポータル、多要素認証(MFA)等を利用するために必要なスマートフォン、PC端末、インターネットブラウザ環境等は、乙の責任と費用にて準備・維持するものとします。

8. ご承諾いただく事項および禁止事項

8.1 セキュリティインシデントおよび業務代行の免責

本サービスは、セキュリティインシデント(マルウェア感染、不正アクセス、データ漏洩等)やITトラブルを100%完全に防止することを保証するものではありません。万が一インシデントが発生し、乙の情報機器の破損、データの消失、業務停止による損失、第三者への損害賠償等が発生した場合であっても、甲に故意または重過失がある場合を除き、甲は一切の責任を負わないものとします。甲が負う賠償責任の上限額は、利用規約の定めに従い、月額利用料金の1ヶ月分を上限とします。

8.2 データの取扱い(二次利用の承諾)

乙は、本サービス(指定管理ツールおよびUTM等)が出力・収集したログ情報について、乙の企業名や個人を特定できないよう匿名化・統計化した上で、甲が製品の品質向上、セキュリティトレンドの調査・分析、およびマーケティングデータとして二次利用(第三者への提供含む)することを予め承諾するものとします。

8.3 禁止事項

乙は、本サービスの利用に際して、以下の行為を行ってはならないものとします。

1. 本サービスのシステムやネットワークに対して過度な負荷をかける行為
2. 本サービスに関連するライセンス、システムへの不正アクセスを試みる行為
3. 貸与されたUTM製品等の機器を第三者へ譲渡、転貸、質入れ、または分解・改造する行為
4. 本サービスを契約外の不正な目的、または違法行為に使用する行為

9. サービスご利用の流れ

1. お問い合わせ・ご契約: 乙よりお問い合わせいただいた後、甲が提案・見積もりを行い、合意のうえ電子契約にて本契約を締結します。

2. 初期費用発生・初期導入業務の開始：契約開始月の属する月に初期費用が発生。甲からヒアリングシートを送付し、乙より「顧客IT環境情報」を回収。甲にて指定管理ツールのライセンス発行・設定を行います。
3. 指定管理ツールの導入完了：乙の環境へ管理ツールの導入を設定・完了させます。
4. サービス開始(月額課金開始)：導入完了月の「翌月1日」より、トラブル対応等の通常サービスが正式にスタートし、月額料金が発生します。
5. セキュリティ製品の順次設置：サービス開始日以降、甲の計画に基づき、UTMの設置やEDRソフトの展開を順次実施します。

(別紙1)相談窓口

1. 連絡先

- 電話番号: 050-1720-5510
- E-mail: support@raptures.jp

2. 受付・対応時間

- 相談窓口営業日の **09:00～17:00**(平日のみ。土日祝日・甲指定の休日を除く)

3. 受付対応範囲(通常サポート対象)

- 指定管理ツールおよびセキュリティ製品(UTM/EDR)の操作方法、アラートに関する問い合わせ
- 貸与機器(UTM等)の障害・故障に関する問い合わせ
- PCや周辺機器の日常的なITトラブル(動かない、繋がらない等)の一時対応・操作支援
- IT製品、回線等のベンダーへの技術的問い合わせ代行
※甲が必要と判断した場合には、乙のドメインのメールアドレスを1ライセンス甲に貸与するものとします。また、外部ベンダー側の本人確認規定等の理由により代行が完了しなかった場合、甲はその結果について責任を負いません。

4. 受付対応範囲外(サポート対象外の一例)

本サービスは汎用的な情シス代行サービスであり、以下の高度に専門的な業務、または他社固有の仕様に依存する業務はサポート対象外とします。

- 独自開発された業務用カスタムソフトウェア、専用会計ソフト等の内部仕様に関する問い合わせ
- ソースコードの解析、プログラミング開発支援(HTML、マクロ、VBA、Access等の設計・開発・デバッグ)
- オンプレミス・クラウドを問わず、各種サーバー(Windows Server、Linux、ドメインコントローラー等)の新規構築、大規模な設定変更、およびサーバーOSへのツール・EDR等の導入作業(※NASやファイルサーバーへの簡単な接続トラブル相談等の一次対応は受け付けますが、本体の故障修理や基幹システムの保守運用は対象外または別途有償オプションとなります)
- 違法行為(違法コピー、海賊版ソフトの導入等)またはそれを助長と思われる操作支援
- データバックアップの完全性の保証および、既に消失したデータの復旧・サルベージ作業
- 日本語版以外のOS、アプリケーション、および海外からの問い合わせ
- 紛争、訴訟等の対応、および報道機関への対応
- その他、甲がサポートの範囲外と判断する特殊な環境・作業
※なお、UTM製品等のハードウェア固有のテクニカルサポート(詳細な不具合調査等)については、迅速かつ高度な解決を図るため、製品メーカーが提供する専門サポートデスクと連携、または転送して対応する場合があります。

【改定履歴】

第 1.0 版 2026年6月12日 制定

第 1.1 版 2026年7月23日 一部修正

第 1.2 版 2026年8月6日 一部修正
第 1.3 版 2026年8月17日 一部修正