

LITSバイリンガルITサポート サービスカタログ			ライト	スタンダード	エンタープライズ
インシデント管理	Officeアプリ関連	各Officeアプリ（Word, Excel, PowerPoint, Outlookなど）を利用時に発生したエラーや動作不具合のトラブルシューティングを行います。 *ライセンス付与/更新、新規インストール等の手続はリクエスト管理で対応いたします。	○	○	○
	ブラウザ関連	Google Chrome, Microsoft EdgeなどのWebブラウザ利用時に発生した表示エラー、強制終了、設定の不具合等のトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	FW/ロック解除	業務に必要なアカウントがロックされ、「ロックがかかって業務ができない」などの緊急対応の対応をします。 *パスワードの再発行やリセット等の標準的な申請手続きはアクセス管理で対応いたします。	-	-	○
	ドライバー関連	PCに接続された周辺機器やデバイスのドライバー関連のエラー、機能不全に対するトラブルシューティング、緊急時のドライバー再インストールを行います。	○	○	○
	BitLocker関連	BitLockerによるドライブの暗号化解除キーの入力が求められた際の復旧支援、または暗号化機能利用時に発生したエラーのトラブルシューティングを行います。 * BitLockerの回復キーの発行はアクセス管理で対応いたします。	○	○	○
	その他業務アプリ関連	Officeアプリやブラウザ以外の、業務で使用する各種アプリケーション（SaaS含む）の動作不良、エラー、ログイン問題に対するトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	OS関連	*新規インストール、アンインストール、ライセンス付与等の手続はリクエスト管理で対応いたします。 Windows OS, macOSなどの基本OSが起因する動作不良、システムエラー、アップデート後の不具合などに対するトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	VPN関連	リモート接続に必要なVPN接続時に発生した接続エラー、認証トラブル、速度低下などのトラブルシューティングを行います。 *VPNアカウントの新規発行等の申請手続きはアクセス管理で対応いたします。	○	○	○
	MFA関連	多要素認証（MFA）要素認証時 機能利用時に発生した認証エラー、認証コードが届かないなどのトラブルシューティング、および緊急時のMFAリセットを行います。 *MFAの新規登録、認証デバイス変更等の標準的な設定はアクセス管理で対応いたします。	○	○	○
	ネットワーク関連（有線・WiFi）	PC側の設定に起因する、有線またはWiFi接続の切断、接続不良、IPアドレス取得エラーなどのトラブルシューティングを行います。 *ネットワークインフラ自体の故障対応は、上位サポートチームまたはベンダーへのエスカレーション代行となります。	○	○	○
社用機器	PC初期化及び復元作業	重大なシステム障害等により業務継続が困難となった際の緊急的なOS初期化およびシステム復元作業を行います。 *作業的なデバイスの初期化・復元時は復元はリクエスト管理で対応いたします。	○	○	○
	画面割れや液晶リレー交換時の交換	画面割れや液晶リレー交換等によるデバイス故障が確認された際の、修理または交換手配の一次受付と代行を行います。	○	○	○
	Apple Account/ Google Account関連	Apple IDやGoogleアカウントの緊急ロック解除、認証エラーなどのトラブルシューティングを行います。 *アカウントの新規作成、PWリセット等の標準的な手続はアクセス管理で対応いたします。	○	○	○
	パスコード関連	スマートフォンやタブレット等のデバイスロック画面のパスコードを忘れた際の緊急解除支援を行います。	○	○	○
	iCloud関連	iCloudサービス利用時に発生した同期エラー、ストレージ不足のエラーなどに関するトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	デザイン関連	業務に使用するデバイスのデザイン設定時に発生した接続エラーなどのトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	印刷トラブル	PC側の設定に起因する、プリンターへの印刷ができない、印刷途中のエラーなどに際するトラブルシューティングを行います。	○	○	○
	複合機ネットワークトラブル	複合機（コピー機）のネットワーク接続に関するエラー、スキャンエラーなどの、複合機機能の一部が利用できないトラブルの一次切り分けを行います。	○	○	○
	複合機アカウント・ICカードトラブル	複合機の設置が通らない、またはICカードが読み取れないなど、複合機の利用開始に関する認証トラブルの一次切り分けを行います。 *ICカードの新規発行等の標準的な申請手続きはアクセス管理で対応いたします。	○	○	○
	複合機初期登録サポート	複合機の利用開始におけるPCのドライバーや設定の初期登録時に発生したトラブルシューティングを行います。	○	○	○
入選社対応	PCセッティング	定められた手順で新入社員の手やトラブル対応に必要な新規PCセッティングを行います。 *事前に手帳をご共有いただくことが前提となります。	○	○	○
	iPhone/iPadセッティング	支給されたiPhone/iPadに対し、業務開始に必要な初期セッティング作業を行います。 *特約店がある場合は事前に手帳をご共有いただくことが前提となります。	○	○	○
	固定電話セッティング	新設または転設の固定電話（VoIP電話機等）の物理的な接続、および初期設定（内線設定、アカウント登録など）を支援します。	○	○	○
	インダクション（IT研修）	入社者に対し、社内システム利用に関する基本的な研修、オリエンテーション、および各種アカウントの初期利用サポートを行います。	○	○	○
	デスク周りの配線	執務スペースのPC、モニター、ドッキングステーション、周辺機器などの配線整理および接続確認を行います。	○	○	○
	PC配送等	デバイスの新規購入、修理品/交換品の受領・検品、および指定拠点への発送手配を行います。	○	○	○
	その他入選社に関わるリクエスト	入社・退職・異動に伴う、デバイスの手配・回収、各種ITサービスの手続き、IT資産の棚卸しなど、人事イベントに付随する標準的なIT関連業務を行います。 *アカウントの新規発行/再発行の権限設定はアクセス管理で対応いたします。	ご相談ください		
	グローバル対応	グローバルコミュニケーションのヘルプデスクメントの翻訳 社内開催のドキュメント、マニュアル、FAQ、グローバルチームからの通知などについて、日本語と英語の翻訳を代行します。	○	○	○
	グローバルチームとの会議同席・議事録作成	グローバルチームとの技術会議や連携機会に際し、日英の逐次通訳、技術的な内容の確認、および会議内容の議事録作成を代行します。	○	○	○
	会議室のセッティングなどサポート	会議室のプロジェクトワーク、Web会議システム、接続ケーブルなどの利用方法に関するサポート、および会議開始前の機器の動作確認や初期セッティングを代行します。	○	○	○
その他リクエスト	ベンダー、メーカー対応	契約している外部ベンダーやメーカーに対し、技術的な質問、見積りも依頼、サービス内容の確認などの問い合わせ代行および連絡調整を行います。	○	○	○
	テスト・検証の代行	新機導入するソフトウェアやシステムについて、指定された手順に基づく動作確認テスト、互換性検証、またはユーザー受け入れテスト（UAT）の準備などを代行します。	○	○	○
	全社展開メールの作成代行	重要なIT関連の通知（例：システムメンテナンス、セキュリティアップデートなど）について、お客様の承認に基づき、社内へのメール文案の作成支援をします。	○	○	○
	全社展開メールの発信	重要なIT関連の通知（例：システムメンテナンス、セキュリティアップデートなど）について、お客様の承認に基づき、社内へのメール文案の作成支援および全社への発信を行います。	-	-	○
	その他業務代行作業	上記に付随される、ITヘルプデスクのスキルで対応可能な定型的なルーティン作業やデータ入力、チェック作業など、お客様の業務効率化に資する作業を代行を行います。	ご相談ください		
	新規アカウントの発行・付与	新入社員や異動者に対し、業務システム（AD、メールシステム、各種SaaS等）を利用するためのID/アカウントを新規に作成し、基本権限の付与を行います。 *お急ぎの場合に際する人事情報提供に、基づき実施します。	-	-	○
	アカウント情報のリセット・再発行	ユーザーからの申請に基づき、パスワード忘れや初期パスワードの有効期限切れ等に対応するためのパスワードの標準的なリセットおよび再発行手続きを行います。 *緊急のロック解除はインシデント管理で対応いたします。	-	-	○
	アカウントの有効期限設定・延長	契約社員や外部ベンダーアカウントなど、有効期限が設定されているアカウントについて、期限の監視、通知、および承認に基づく延長設定を行います。	-	-	○
	アカウントの停止・削除	退職や異動に伴い、セキュリティ維持のため、業務システムアカウント、メールアカウント、共有ドライブアクセス権などのアクセス権の一時的または永久削除を行います。	○	-	○
	アクセス管理	多要素認証（MFA）の新規登録・デバイス変更 共有フォルダ/ドライブへのアクセス権限付与・変更・削除 共有メールボックスへのアクセス権限付与・変更・削除 アプリケーションライセンスの付与・変更	○	○	○
社内アクセス権限等の管理	特定のサーバ/システムへのアクセス権限申請・設定	業務システム、開発環境、テスト環境など、特定のリソースへのアクセスを必要とする場合の権限申請の代行および技術的な設定を行います。	-	-	○
	管理者権限（ローカル、ドメイン等）の申請・付与	業務上必要となる場合に、ローカルPCや特定のサーバに対する管理者権限の申請代行、およびお客様の承認に基づく権限の付与を行います。 *権限利用時のエラーやトラブルはインシデント管理で対応いたします。	-	-	○
	BitLockerの回復キー発行	BitLocker暗号化されたPCがロックされた際、標準的な手順に基づき、回復キー（リカバリーキー）を発行し、ユーザーへ安全に伝達する手続きを行います。 *回復キーの入力がエラーになるなどのトラブルシューティングはインシデント管理で対応いたします。	-	-	○

用語補足		
インシデント管理：	インシデント管理は、予期せぬITサービスの中断や品質低下が発生した際に、サービスを迅速に復旧させるためのプロセスです。 *ユーザーからの申請に基づき、発生している事象がハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、またはユーザー操作のいずれかに起因するかを一次切り分けを行います。 一次対応結果を基に、グローバル ITチームや専門ベンダーの領域に属するインシデントについては、設定された状況説明、進捗管理、およびコミュニケーションの代行を行います。	
リクエスト管理：	リクエスト管理は、ユーザーからの標準的なサービスや情報提供の依頼に対し、事前に定められた手順に基づいて迅速かつ効率的に実行するためのプロセスです。 *リクエスト管理には「ライセンス付与」「デバイスの発注」など費用やセキュリティに関わる行為が多く含まれますため、対応時にお客様の指定する担当者（例：IT責任者または部門長）の書面による承認を前提とします。	
アクセス管理：	アクセス管理は、ユーザーがITサービスを利用するために必要な権限の付与・変更・停止といったアクセス権のライフサイクル全体を管理し、セキュリティとガバナンスを維持するためのプロセスです。 *全てのアクセス権限の新規付与や変更は、お客様の指定する責任者（例：人事部門、IT責任者）の承認のもと実行いたします。 *お客様からの情報提供遅延による業務遅延について、弊社には責任を負いかねます。	