

## まかせて情シス ヘルプデスク注意事項

- 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者（以下「メーカー」といいます。）が提供する正規サポートを代行するサービスではなく、お客様の抱える問題解決を保証するものではありません。
- 本サービスは、お客様からのお問い合わせを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。
- 本サービスのご利用に際しての通話料および通信回線費用は、お客様負担となります。
- お問い合わせの内容によっては、お問い合わせ対象のメーカーホームページを紹介すること、あるいはメーカーサポートなどに対してお客様ご自身で直接お問い合わせいただくようお願いすることに留まる場合があります。
- リモートサポート対応中にお客様のパソコンのデータや個人情報などが、スタッフに見えてしまう場合があります。
- リモートサポートの動作環境は別紙1のとおりとなります。

まかせて情シス ヘルプデスクでは、以下の内容についてはサポート対象外となります。

- 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問い合わせ。
- ハードウェアの改造に関するお問い合わせ。
- デュアルブート状態のパソコンならびにその設定に関するお問い合わせ。
- パソコン本体以外へのソフトウェアのダウンロードならびにインストールのお問い合わせ。
- 付属マニュアルに記載のない応用的操作/設定、メーカーがサポートしていないお問い合わせ。
- まかせて情シス バックアップサービス以外のデータバックアップ支援および消失データの復旧に関するお問い合わせ。
- OS 以外のアドオンプログラム（プラグインソフトを含む）の導入、操作方法に関するお問い合わせ。
- 体験版、β版ソフトウェアに関するお問い合わせ。
- プログラミング開発支援（HTML、マクロ、VBA、Access など）に関するお問い合わせ。
- スクリプティング、プログラミング、データベース、Web などの設計や開発に関するお問い合わせ。
- マクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数のお問い合わせ。
- 各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問い合わせ。
- フリーウェア、シェアウェア、もしくはファイル交換ソフトウェアに関するお問い合わせ。
- ソフトウェアの設計または製造に関するお問い合わせ、およびそれに起因する障害に関するお問い合わせ。
- ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問い合わせ。
- パソコン、OS などの入れ替え後のソフトウェアの互換性や、ソフトウェアの仕様に関するお問い合わせ。
- エンタープライズ向けソフトウェア、専用会計ソフトウェアに関するお問い合わせ。
- 日本語版以外の OS、アプリケーションおよびマニュアルに関するお問い合わせ。
- ウィルス、スパイウェア感染時におけるインストール済みセキュリティソフトウェア以外での駆除操作。
- リモートサポートでのメールデータ移行など、各種作業代行。
- ご契約台数を超えるパソコンでのファイル共有、プリンタ共有設定に関するお問い合わせ。
- 雑誌の付録 CD・DVD、または OS 付属以外のゲームソフトに関するお問い合わせ。
- 日本国内でのメーカーなどの保証、またはサポートのない機器/ソフトウェア、自作パソコンに関するお問い合わせ。
- 違法行為（不正コピーなど）、またはこれを助長と思われるお問い合わせ。
- 海外からのお問い合わせ、または日本語以外でのお問い合わせ。

更新日 2017年4月1日

富士通クラウドテクノロジーズ株式会社

## 【別紙1】

クライアント動作環境 Windows	
OS	Windows Vista Home Basic/Home Premium/Business/Ultimate SP なし/SP1/SP2 Windows 7 Home Premium/Ultimate/Enterprise/Professional SP なし/SP1 Windows 8 / Windows 8 Pro / Windows 8 Enterprise Windows 8.1 / Windows 8.1 Pro / Windows 8.1 Enterprise Windows 10 Home/Windows 10 Pro/Windows 10 Education/Windows 10 Enterprise Windows Server 2008 Standard Edition Windows Server 2008 R2 Standard Edition Windows Server 2012 Standard Edition ※Vista、7、8、8.1、10、Server2008、2012 とともに32bit 版と64bit 版、かつ日本語版 Windows OS に対応
CPU	Vista : 800MHz以上、7/8/8.1/10 : 1GHz以上 Windows Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2 : 2GHz以上
メインメモリ	Vista/7 : 512MB以上、8/8.1/10 : 1GB以上(32bit) or 2GB以上 (64bit) Windows Server 2008/2008 R2/2012/2012 R2 : 1GB以上
ビデオ	800x600x16bit以上
記憶領域空き容量	100MB以上の空き容量(システムドライブ)
その他	ブロードバンドでインターネットに接続されておりHTTP、HTTPSの通過が可能なこと Javascript/ActiveXが動作することを推奨 ※プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります

クライアント動作環境 Mac	
OS	OS X 10.5、10.6、10.7、10.8、10.9、10.10、10.11
ハードウェア	OSのシステム条件を満たすもの
記憶領域空き容量	100MB以上の空き容量 (システムドライブ)
その他	ブロードバンドでインターネットに接続されていること ※プロキシ環境には非対応