

FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-Oのご利用にあたっては、以下の3種類のヘルプデスクサービスをご提供しております。システムの重要度・緊急度に合わせて、メール/電話、お問い合わせ時間帯などヘルプデスクサービスメニューから選択いただけます。

(注) ご利用にあたっては、ヘルプデスクサービスのご契約が必須となっております。

2026年3月19日版

## サービスメニュー

		ライト	ベーシック	プレミアム
		月度の利用料金の10%に相当する金額	36,960円もしくは月度の利用料金の10%に相当する金額 上記どちらか高い額	1,848,000円もしくは月度の利用料金の10%に相当する金額 上記どちらか高い額
問い合わせ 対応時間帯		平日 9:00~17:00 (JST)	24時間 365日	24時間 365日
問い合わせ 対応窓口		メール (日本語)	メール/電話 (日本語)	メール/電話 (日本語)
利用の前提条件		本サービスにおいて、最新の修正版を適用していること	本サービスにおいて、最新の修正版を適用していること	本サービスにおいて、最新の修正版を適用していること
受け付ける 質問の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問</li> <li>本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談</li> <li>お客様環境において情報セキュリティに関する問題が発生した場合に、本サービスの情報セキュリティ防護措置の維持に影響を与えない範囲の原因調査のための質問・相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問</li> <li>本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談</li> <li>お客様環境において情報セキュリティに関する問題が発生した場合に、本サービスの情報セキュリティ防護措置の維持に影響を与えない範囲の原因調査のための質問・相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問</li> <li>本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談</li> <li>お客様環境において情報セキュリティに関する問題が発生した場合に、本サービスの情報セキュリティ防護措置の維持に影響を与えない範囲の原因調査のための質問・相談</li> </ul>
トラブル通知	内容	本サービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻、影響範囲等を通知	本サービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻、影響範囲等を通知	本サービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻、影響範囲等を通知
	方法	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポータル/メール/電話通知</li> <li>メールによる<b>トラブル報告書の送付</b></li> </ul>
メンテナンス通知	内容	本サービスで一時的な中断を伴う計画メンテナンス、および緊急メンテナンスに関する、メンテナンス時間、影響範囲等を通知	本サービスで一時的な中断を伴う計画メンテナンス、および緊急メンテナンスに関する、メンテナンス時間、影響範囲等を通知	本サービスで一時的な中断を伴う計画メンテナンス、および緊急メンテナンスに関する、メンテナンス時間、影響範囲等を通知
	方法	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知

		ライト	ベーシック	プレミアム
サービス内容更新のご案内	内容	本サービスで新機能の提供、およびエンハンスを実施した際に機能の概要を通知	本サービスで新機能の提供、およびエンハンスを実施した際に機能の概要を通知	本サービスで新機能の提供、およびエンハンスを実施した際に機能の概要を通知
	方法	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知
月次報告		—	—	メールによる月次報告書のみ
その他		—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>プレミアム利用者<b>専任要員</b>による対応（トラブルの一次切り分けを含む）</li> <li>トラブル/質問対応の一元管理</li> </ul>
注意事項		<ul style="list-style-type: none"> <li>時間外の問い合わせは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。</li> <li>オートフェイルオーバー時にメール通知をする場合があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間・休日は、緊急時のみ対応します。緊急以外の時間外の問い合わせは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。 夜間:17 時～翌 9 時 休日:土日、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日</li> <li>緊急で対応が必要な質問・相談の内容を電話でご連絡ください。なお内容に追加・変更がある場合は、その都度電話でご連絡ください。</li> <li>メールによる問い合わせの場合、電話の場合と異なり、お客様へのご連絡に時間がかかる場合があります。</li> <li>電話による問い合わせの場合、お客様への回答は基本的に電話連絡となります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夜間・休日は、緊急時のみ対応します。緊急以外の時間外の問い合わせは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。 夜間:17 時～翌 9 時 休日:土日、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日</li> <li>緊急で対応が必要な質問・相談の内容を電話でご連絡ください。なお内容に追加・変更がある場合は、その都度電話でご連絡ください。</li> <li>メールによる問い合わせの場合、電話の場合と異なり、お客様へのご連絡に時間がかかる場合があります。</li> <li>電話による問い合わせの場合、お客様への回答は基本的に電話連絡となります。</li> </ul>

## 留意事項

ご利用機能により、ヘルプデスクサービスの留意事項が異なります。下記ご確認くださいませよう、お願いします。

### 以下に関する問合せは対象外とします

- 性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価）
- コンサルティング（設計・構築・運用に関するアドバイス）
- 当社サービス環境に関する情報およびログの開示
- 契約者が開発した業務ロジックやアプリケーションのコーディング
- 契約者が個別に導入したサービスおよびソフトウェア、本サービスの一部として FJcloud-O リソース上で契約者が配備するソフトウェアおよび契約者が本サービスと組み合わせて使用しているソフトウェア（当社が提供しているものを含む）

（注）ソフトウェアサポート仕様書の対象となるソフトウェアについては、ソフトウェアサポート仕様書の記載の通りとなりますので、対象仕様書をご参照ください。

> [FJcloud-O ソフトウェアサポート仕様書](#) 

---

### FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud に関するお問い合わせ・ご相談

・富士通コンタクトライン（総合窓口）  0120-933-200（通話無料）

受付時間：平日 9 時～17 時 30 分（土曜・日曜・祝日・当社指定の休業日を除く）

・Web でのお問い合わせは [コチラ](#)

本記事に記載されている会社名、製品名などの固有名詞は、各社の商号、登録商標または商標です。