複合機設定支援サービス

サービス仕様および提供条件書

2026 年 10 月 5 日時点

複合機設定支援サービス
サービス仕様およびサービス提供条件

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社

本サービスは、既に運用している複合機および PC に対し、お客様からの依頼に基づき、機能の設定と設定値変更、各種ドライバーインストールと設定を弊社カストマーエンジニア（以降 CE）がオンサイトで提供する複合機のオプションサービスです。
なお、複合機の新規設置または移動設置に伴い必要となる新たな設定は含まれませんので、別途該当のサービスをご契約ください。

1. 受付窓口・サービス提供時間

受付窓口名称：富士フイルムビジネスイノベーション株式会社 コンタクトセンター

受付窓口設置場所：日本国内

サービス提供時間：平日（月～金） 9:00～17:30
土日、祝祭日、年末年始を除く

サービス提供形態：電話（フリーダイヤル）による受付
カストマーエンジニア（CE）を派遣し、お客様先でサービス提供を実施

2. サービス仕様

サービス構成

項番	サービス名	サービス概要
1	複合機設定支援サービス（ベーシック)	本サービスは、既に運用している複合機および PC に対し、お客様からの依頼に基づき、機能の設定と設定値変更、各種ドライバーインストールと設定を CE が複合機 1 台、PC15 台までを対象にオンサイトで提供します。
2	複合機設定支援サービス（アドバンス）	「ベーシック」の提供内容に加え、「サーバーレスオンデマンドプリント」「業務別らくらくスキャン」「ペーパーレスファクス仕分け」「FUJIFILM IWpro 業務別スキャン」「FUJIFILM IWpro ファクス仕分け」「Apeos クラウドファクス（Apeos Cloud Extension 機能）」の設定値の変更と、複合機障害時の再利用に必要となる複合機オプション機能および FUJIFILM IWpro 複合機機能の再インストール、Apeos Cloud Extension 機能の有効化、複合機設定情報のバックアップ設定および複合機障害時のリストアを行います。
3	PC 台数追加オプション	ベーシックまたはアドバンス契約のサービス対象 PC を 10 台単位で追加するサービスです。

サービス仕様

項目	内容
サービス提供内容 【共通】	・ 本サービスはコンタクトセンターにて電話で受付をします。 ・ サービス提供は、CE がお客様先で実施します。作業日程は、訪問 CE がお客様と調整を行います。 ・ １日当り 5 台までの作業を目安に提供し、6 台目以降があった場合については、当日対応を含め都度お客様と調整します。 ・ サービス提供時は、原則、お客様の PC を使用して行い、作業時に必要となる資格情報はお客様に入力いただきます。 ・ 各種おまかせパックによる設定図書を提供している場合は、必要に応じてお客様と確認のうえ設定図書の改訂を行います。 ■複合機標準機能の設定および設定値の変更作業 [複合機利用設定] ・ネットワーク設定・トレイ/用紙設定 ・メニュー画面設定・ボタン設定 ・アドレス帳/ユーザー登録※ ・認証設定 ※アドレス帳/ユーザー登録は設定ファイルのインポート方法により提供します。設定ファイルはお客様にて準備いただきます。 ただし、5 件までの認証ユーザー、PC 転送スキャンの宛先登録については、お客様による最終確認を前提に手動にて対応します。 [プリント設定] ・外部認証連携プリント利用環境設定 ・本体認証プリント利用環境設定 ・プライベートプリント設定 ・メールプリント利用時の複合機メール設定 [スキャン設定] ・Scan to PC/e-mail/親展ボックス/URL 設定 ・Working Folder ジョブフロー設定 ・Scan to e-mail 利用時の複合機メール設定 ・スキャンオート設定 [ペーパーレス FAX 受信設定] ・親展ボックスへの FAX 受信設定 ・親展ボックスを起点とするジョブフローを使った転送設定 ・Working Folder ジョブフロー設定（Working Folder 転送時） ■PC 追加、変更時の PC 側設定および設定値の変更作業 [プリント設定] ・プリンタードライバーインストール ・プリンタードライバープロパティ初期設定 [スキャン設定] ・Scan to PC 保存先共有フォルダ設定

サービス提供内容 【アドバンス契約時】	■複合機オプション機能の設定値の変更作業を提供（設定作業は含まない） [サーバーレスオンデマンドプリント] ・認証設定 ・環境設定（グルーピング機器追加含む） [業務別らくらくスキャン] ・環境設定 ・業務種類/文書種類設定 ・拡張属性入力設定 ・QR コード設定 ■FUJIFILM IWpro 複合機機能の設定値の変更 [ペーパーレスファクス仕分け] ・転送先設定 ・受信後の動作設定 [FUJIFILM IWpro 業務別スキャン] ・環境設定 ・業務種類/文書種類設定 ・拡張属性入力設定 ・QR コード設定 [FUJIFILM IWpro ファクス仕分け] ・転送先設定 ・受信後の動作設定 ■Apeos Cloud Extension 機能の設定値の変更 ［Apeos クラウドファクス］ ・Apeos クラウドファクス環境設定 ・受信後の動作確認 ■複合機設定のバックアップ設定/障害時リストア作業の提供 [複合機バックアップ設定] ・複合機「設定バックアップ」の設定 お客様の要請に基づき「デバイス設定バックアップサービス」※を設定します。 ※「デバイス設定バックアップサービス」を事前にお申し込みいただく必要があります。 [複合機障害時の設定リストア] ・障害時のバックアップデータのリストア デバイス設定バックアップサービスで取得した最新バックアップデータをリストア※します。 ※取得以降に変更されたデータの復元は含まれません。 ■複合機オプション機能/FUJIFILM IWpro 複合機機能の再インストール ・複合機の HDD 障害/システム障害復旧後の再利用に必要となる複合機オプション機能および FUJIFILM IWpro 複合機機能の再インストール ■Apeos Cloud Extension 機能の有効化 ・複合機の HDD 障害/システム障害復旧後の再利用に必要となる、機器の登録解除/機器の再登録

サービス提供前提条件	・ お客様から訪問 CE へ PC 管理台帳の提示をいただくことを前提とします。 ・ サービス提供時においてPCは契約複合機と同一フロアにあることを原則とします。
対象機器	[複合機] 広幅機、プロダクション機、プリントサーバー付属機は対象外になります。 弊社担当営業または CE よりご案内する機器に対しサービス提供が可能です。 [PC] PC 管理台帳に記載された以下の PC が対象です。 ・Microsoft Windows Client OS (Microsoft 社のサポート対象バージョンであること) ・macOS (Apple 社のサポート対象バージョンであること) ※対象複合機の各機能における動作要件を満たしているクライアント OS 搭載機のみ
対象ソフトウェア	[クラウドサービス] ・Working Folder ・デバイス設定バックアップサービス (アドバンス契約時) ・Apeos Cloud Extension (アドバンス契約時) [FB ブランドの各ドライバー] ・プリンタードライバー ・スキャナードライバー ・FAX ドライバー [複合機関連ツール] ・Device Setup （デバイス設定ツール）入力ツールを含む ・CentreWare Internet Services ・インターネットサービス ・サーバーレスオンデマンドプリント設定情報作成ツール (アドバンス契約時) [複合機オプションソフトウェア] ・設定バックアップ (アドバンス契約時) ・サーバーレスオンデマンドプリント (アドバンス契約時) ・サーバーレス認証連携 (アドバンス契約時) ・サーバーレス認証連携（本体認証版） (アドバンス契約時) ・業務別らくらくスキャン (アドバンス契約時) ・ペーパーレスファクス仕分け (アドバンス契約時) [FUJIFILM IWpro 複合機機能] ・FUJIFILM IWpro 業務別スキャン (アドバンス契約時) ・FUJIFILM IWpro ファクス仕分け (アドバンス契約時) ・FUJIFILM IWpro Capture (アドバンス契約時) [Apeos Cloud Extension 機能] ・文書取り込み（Capture）※Apeos クラウドファクス (アドバンス契約時)

3. サービスご提供条件

本サービスのご契約前にご確認いただきたいご提供条件は以下のとおりです。
その他の条件・注意事項などは、本書、「2. サービス仕様」をご確認ください。

複合機設定支援サービス（ベーシック/アドバンス共通項）

項番	本サービスのご提供条件/同意していただく事項	備考
1	本サービスの契約対象とする複合機はトータルサービス契約（以降 TSC）を締結している必要があります。	TSC を解約された場合、本サービスも解約となります。
2	本サービスは平日 9:00-17:30 に提供します。定時外保守付加サービスの適用対象外となります。	複合機に対する定時外付加サービスの適用は可能です。
3	複合機新規設置または移動設置に伴う新たな設定は、本サービスの提供対象外となります。別途該当のサービスをご利用ください。	該当のサービスについては担当営業にご確認ください。
4	お客様のご利用環境により、本サービスにおける設定作業が完了できない場合があります。	お客様 PC やネットワークのセキュリティ設定により、SMB 転送が正常終了できない等。
5	本サービスの提供は、契約対象複合機ならびに契約対象 PC のネットワーク機能が正常に動作している必要があります。	
6	契約対象の複合機ならびに PC、および接続されているネットワークとそれに付随する機器またはソフトウェアへの障害対応は本サービスに含まれません。	
7	PC 管理台帳は、お客様にて作成のうえ管理をお願い致します。お客様より PC 管理台帳のご提示をいただけない場合は、サービスの提供ができない場合があります。	弊社 CE が訪問時に確認の上、写しを共有させていただきます。
8	サービス提供時において PC は契約複合機と同一フロアにあることを原則とします。	
9	サーバーレスオンデマンドプリント機能をサポート対象とする場合は、該当機能を利用しているすべての複合機にアドバンスの契約が締結されている必要があります。	
10	富士フイルム BI ダイレクトにて行う設定作業（ユーザー/グループ/ライセンス登録、クラウドサービス連携設定）は本サービスに含まれません。	
11	複合機オプション機能、FUJIFILM IWpro 複合機機能および Apeos Cloud Extension 機能に関するお客様固有の各種環境再設定は含まれません。	
12	作業に必要なライセンスキーなどは、お客様に用意していただきます。	
13	本サービスに伴う設定変更その他の作業の実施により、処理中または処理待ちの既存ジョブについては、その実行、継続、完了および処理結果を保証しないものとします。	

別紙１　複合機設定支援サービス PC 管理台帳

本サービスの提供条件となります PC 管理台帳です。
お客様にて記載、管理をいただき、サービス提供時に弊社カストマーエンジニアまでご提示ください。
PC 管理台帳をご提示いただけない場合は、サービスの提供ができない場合があります。

複合機設定支援サービス　PC 管理台帳

- 複合機設定支援サービスを提供する弊社カストマーエンジニアに、本管理台帳をご提示ください。
  弊社で写しを共有させていただきます。
- 本管理台帳は複合機設定支援サービスをご契約いただく複合機ごとに必要です
- 本管理台帳は予め作成のうえお客様自身で管理ください

記入日	年　　月　　日
改定日	年　　月　　日

1. 複合機設置情報

お客様会社名	
事業所名・部課名	
設置場所所在地	

2. 契約対象複合機情報

機種/機械番号		

3. サービス提供対象 PC 情報

	PC 型番・メーカー名	PC 名（ホスト名）
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

- PC 台数追加オプションのご契約があり、15 台を超える場合は、行を追加してご記入ください。
- ご依頼時に本シートをご提示いただけない場合、サービスのご提供ができないことがあります。

別紙 2 ヒアリングシート兼作業依頼書

お客様より弊社カストマーエンジニアへのご依頼時に必要となるヒアリングシート兼作業依頼書です。
ご希望の設定項目にチェックを入れていただき、作業依頼時に弊社カストマーエンジニアまでご提示ください。
本作業依頼書を基に、弊社カストマーエンジニアが設定内容および設定値を確認させていただきます。

複合機設定支援サービス（アドバンス） ヒアリングシート兼作業依頼書

<お客様へのお願い>

- 作業依頼書時は本依頼書をご用意の上、ご希望の設定項目にチェックを入れてください。
- 本作業依頼書を基に、弊社カストマーエンジニアが設定内容および設定値を確認させていただきます。

作業日：　　年　月　日
作業者：

基本設定

設定または設定値の変更をご依頼する項目にチェック、数量を記入してください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **複合機利用設定** ☐ 本体初期設定（ネットワーク設定、トレイ/用紙設定） ☐ メニュー画面/ボタン配置設定 ☐ 認証設定　　個 ☐ アドレス帳登録（メール、ファクス、IPファクス、iファクス）　　個 ☐ アドレス帳登録（SMB、FTP、SFTP）　　個 ☐ アドレス帳登録（グループ登録）　　個 ☐ ユーザー登録　　個	[ご確認事項] メール、ファクスのアドレス帳登録は設定ファイルのインポート方法にてご提供いたします。設定ファイルはお客様にてご準備をお願いします。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **プリント設定**　　台 ☐ プリンタードライバー（ARTドライバー） ☐ プリンタードライバー（PostScriptドライバー） ☐ ファクスドライバー	[ご確認事項] 弊社ホームページより機種用ドライバーをダウンロードし、インストールいたします。個別のご要望があれば、弊社担当カストマーエンジニアまでお伝えください。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **スキャン設定**　　台 ☐ PC保存設定 ☐ ボックス保存設定 ☐ メール送信設定 ☐ URL送信設定 ☐ スキャンオート設定	[ご確認事項] 複合機本体へ新規メール設定を行う場合は、複合機専用に新たに用意されたメール情報であることをご確認ください。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **ペーパーレスFAX受信設定** ☐ 回線別振り分け受信設定 ☐ 番号別振り分け受信設定 ☐ 受信文書転送設定	[ご確認事項] 複合機本体へ新規メール設定を行う場合は、複合機専用に新たに用意されたメール情報であることをご確認ください。 [ご依頼内容/設定情報]

複合機設定支援サービス（アドバンス） ヒアリングシート兼作業依頼書

- 複合機バックアップ設定のご提供は「デバイス設定バックアップサービス」のお申込みが完了している必要があります。
- サーバーレスオンデマンドプリント、業務別らくらくスキャン、ペーパーレスファクス仕分け、FUJIFILM IWpro 業務別スキャン、FUJIFILM IWpro ファクス仕分け、Apeos クラウドファクスは既存環境に対する設定値の変更作業をご提供します。新規設定または拡張設定をご要望の場合は、別途セットアップサービスのご契約が必要となります。
- 富士フイルムBIダイレクトにて行う設定作業（ユーザー/グループ/ライセンス登録、クラウドサービス連携設定）は本サービスに含まれません。

複合機バックアップ設定

設定または設定値の変更をご依頼する項目にチェックを入れてください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **複合機設定バックアップ** ☐ 定期バックアップ設定 ☐ 実行スケジュール設定	[ご確認事項] 設定には予め「デバイス設定バックアップサービス」の複合機のお申込みが必要です。 定期バックアップされる設定データに、業務別らくらくスキャン、ペーパーレスファクス仕分け、FUJIFILM IWpro 業務別スキャン、FUJIFILM IWpro ファクス仕分けを含む「追加型アプリ」は含まれません。 [ご依頼内容/設定情報]

オプション機能設定（設定値の変更）

設定値の変更をご依頼する項目にチェックを入れてください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **サーバーレスオンデマンドプリント** ☐ 認証設定 ☐ 環境設定	[ご確認事項] ユーザー情報ファイルのインポート方法にてご提供いたします。設定ファイルはお客様にてご準備をお願いします。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **業務別らくらくスキャン** ☐ **FUJIFILM IWpro 業務別スキャン** ☐ 環境設定 ☐ 業務種類/文書種類設定 ☐ 拡張属性入力設定 ☐ QRコード設定	[ご確認事項] 複合機本体へ新規メール設定を行う場合は、複合機専用に新たに用意されたメール情報であることをご確認ください。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **ペーパーレスファクス仕分け** ☐ **FUJIFILM IWpro ファクス仕分け** ☐ 転送先設定 ☐ 受信後の動作設定	[ご確認事項] 複合機本体へ新規メール設定を行う場合は、複合機専用に新たに用意されたメール情報であることをご確認ください。 [ご依頼内容/設定情報]
☐ **Apeos クラウドファクス** ☐ Apeos クラウドファクス環境設定 ☐ 受信後の動作設定	[ご確認事項] 複合機本体へ新規メール設定を行う場合は、複合機専用に新たに用意されたメール情報であることをご確認ください。 [ご依頼内容/設定情報]

複合機設定支援サービス（アドバンス） ヒアリングシート兼作業依頼書

<お客様へのお願い>

- 作業に必要なライセンスキーは、お客様に用意していただきます。
- 複合機のHDD障害／システム障害復旧時に実施する再インストールおよび機能有効化には、複合機オプション機能、FUJIFILM IWpro複合機機能およびApeos Cloud Extension機能に関するお客様固有の各種環境再設定は含まれません。

複合機オプション機能の再インストール

再インストールをご依頼する項目にチェック、数量を記入してください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **複合機オプション機能** ☐ 業務別らくらくスキャン ☐ ペーパーレスファクス仕分け ☐ サーバーレスオンデマンドプリント ☐ サーバーレス認証連携 ☐ サーバーレス認証連携（本体認証版）	[ご確認事項] 対象アプリケーションのインストールに使用する作業用PCはお客様にてご準備をお願いします。 複合機のHDD障害／システム障害復旧時の再利用に必要となる再インストールのみを対象とします。 [ご依頼内容/設定情報]

FUJIFILM IWpro複合機機能の再インストール

再インストールをご依頼する項目にチェック、数量を記入してください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **FUJIFILM IWpro複合機機能** ☐ 機器の登録解除 （複合機機能のアンインストール） ☐ 機器の再登録 （複合機機能の再インストール）	[ご確認事項] 設定作業に使用する作業用PCはお客様にてご準備をお願いします。 ※複合機のHDD/SSD交換後はFUJIFILM IWproの機器の登録解除/機器再登録が必要です [ご依頼内容/設定情報]

Apeos Cloud Extension機能の再有効化

再有効化をご依頼する項目にチェック、数量を記入してください。

設定項目	ご確認事項/ご依頼内容
☐ **Apeos Cloud Extension** ☐ 機器の登録解除（基本ライセンスの無効化） ☐ 機器の再登録（基本ライセンスの有効化）	[ご確認事項] 設定作業に使用する作業用PCはお客様にてご準備をお願いします。 作業に必要なライセンスキーは、お客様にてご準備をお願いします。 複合機のHDD障害／システム障害復旧時の再利用に必要となるApeos Cloud Extension機能の有効化のみを対象とします。 ※複合機のHDD/SSD交換後はApeos Cloud Extensionの機器の登録解除/機器再登録・ライセンス有効化が必要です [ご依頼内容/設定情報]