【 TJ Care 】
WithSecure™ Elements EDR and EPP for Computers/Servers
T-SOC サービス 仕様書

第1.0版
株式会社宝情報

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

本書について

本サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、株式会社宝情報（以下「当社」といいます）が提供する「WithSecure Elements EDR and EPP T-SOC サービス」（以下「本サービス」といいます）のサービス内容を定めるものです。

本仕様書に記載が無いものは、「一般規約　宝情報サービス契約約款」に準じます。なお、本仕様書は当社が必要と判断した場合、変更することがありますので、予めご了承ください。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

1. 用語の定義

本仕様書で使用する主な用語および略語の定義は、以下のとおりとします。

用語・略語	説明
宝情報	株式会社宝情報および同社が指定する会社を指します。
販売パートナー	宝情報が取り扱う製品およびサービスの再販売を目的として、宝情報と直接契約を締結している一次販売代理店を指します。
販売店	販売パートナーから宝情報が取り扱う製品およびサービスを仕入れ、再販売する二次販売店、三次販売店およびそれ以降の販売店を指します。
エンドユーザー	本サービスを利用する法人、個人事業主またはその管理者を指します。
T-SOC	本サービスの名称である「Takarajoho SOCサービス」の略称を指します。
ウィズセキュア社	WithSecure™ Elements EDR and EPP製品の開発および提供を行うWithSecure™社を指します。
WithSecure™ Elements EDR and EPP	本サービスの対象となるWithSecure™社製のエンドポイントセキュリティ製品およびクライアントソフトウェアの総称を指します。
WithSecure™ Elements Security Center / 管理ポータル	WithSecure™社が提供するクラウド型のWeb管理ポータルであり、対象端末の管理、セキュリティイベントの確認および各種セキュリティ機能の設定・操作等に利用するものを指します。
端末 / デバイス	本サービスの利用対象となるデスクトップPC、ノートPCおよびサーバーを指します。
申込書	本サービスの利用申込みにあたり、申込者が必要事項を記入し、提出する所定のサービス申込書を指します。
サポートサービス証書	本サービスの契約内容、対象製品およびサービス提供期間等を明示するため、宝情報が発行する証書を指します。
T-SOCサポートセンター	宝情報が運営する、本サービスに関するお問い合わせの受付および各種サポート対応を行う窓口を指します。

2. 本サービスについて

2.1. サービス概要

(1) 本サービスは、ウィズセキュア社が提供する「WithSecure™ Elements EDR and EPP」の製品ライセンスを提供するとともに、同社が提供する管理ポータル(WithSecure™ Elements Security Center)を利用したセキュリティインシデント対応支援を行うものです。

(2) 本サービスでは、同製品が検知したマルウェア等のセキュリティインシデントに対し、あらかじめ設定された閾値に基づく対象端末のネットワークからの自動隔離や、オペレーターによる遠隔でのマルウェアスキャン等を実施し、お客様環境におけるインシデント対応を支援します。

(3) 宝情報は、ウィズセキュア社より「WithSecure™ Elements EDR and EPP」の利用に必要な製品ライセンスを取得し、エンドユーザーに提供するものとします。

(4) 「WithSecure™ Elements EDR and EPP」の各機能および仕様については、ウィズセキュア社が定める製品仕様に準ずるものとします。

(5) 本サービスには、宝情報が運営するサポートセンターによる各種お問い合わせへの対応およびその他のサポート業務の提供が含まれます。

(6) 本仕様書では、本サービスの基本的な内容を定めるものとし、対象製品ごとに異なる仕様およびその他の詳細事項については、「宝情報サービス契約約款」ならびに別途定める個別の仕様書（以下「個別仕様書」という）に規定するものとします。

(7) 本サービスの提供に使用する言語は、日本語のみとします。

(8) 本仕様書にて定めのない事項については、別途協議の上、解決するものといたします。

(9) 本サービスは、日本国内の販売パートナー、販売店、エンドユーザーに提供いたします。

(10) 本サービス仕様書に記載する条項は、日本国法に準拠するものといたします。

2.2. サービス利用者

2.2.1. 販売パートナー

宝情報は、本サービスを販売パートナーに対して提供します。販売店またはエンドユーザーに対して本サービスを提供する場合の提供条件およびサービス内容については、対象製品ごとの個別仕様書または個別契約において定めるものとします。

2.2.2. その他のサービス利用者

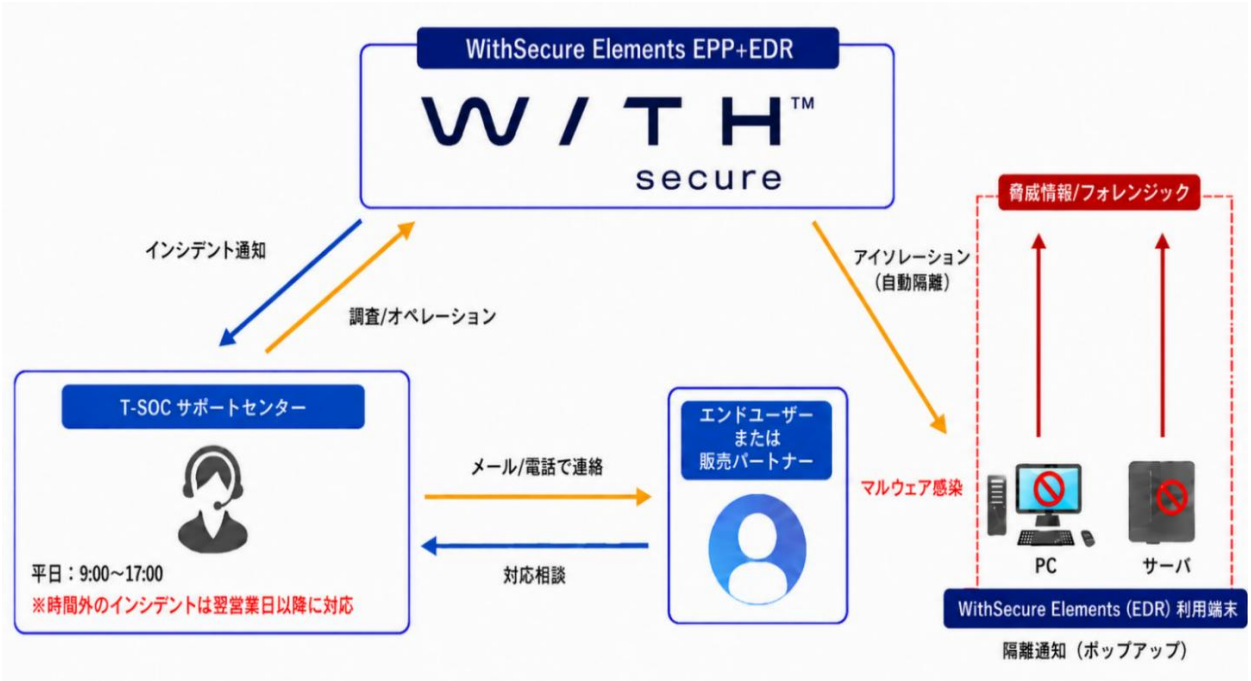
宝情報が本サービスを販売パートナー以外に提供する場合、その提供条件およびサービス内容については、別途定める個別仕様書によるものとします。

2.3. 価格

本サービスの価格はオープン価格とし、販売パートナーに対して別途、価格表または見積書等により提示します。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

2.4. サービス提供イメージ



2.5. サービスレベル

(1) 本サービスの動作には所定の条件があり、サービスの提供および対応時間についてはベストエフォート型とします。
また、動作状況や対応時間は、お客様のご利用環境や通信状況等により異なる場合があります。

(2) 本サービスが提供する脅威対策機能は、すべての脅威に対する検知・防御を保証するものではなく、セキュリティインシデントの発生を完全に防止するものではありません。

(3) 本サービスは、対象製品の正常な動作および稼働率を保証するものではありません。

3. 本サービスの対象

本サービスの提供にあたっては、以下の条件をすべて満たしている必要があります。

(1) 本サービスの申込手続きが正常に完了していること。

(2) 対象端末にWithSecure™ Elements EDR and EPP製品の有効なライセンスが適用されていること。

(3) 対象端末が、クラウド上のWithSecure™ Elements Security Centerと正常に通信できること。

(4) 弊社サポートセンターから送信されるアラート通知メールを正常に受信できること。

(5) その他、宝情報が定める本サービスの利用条件を遵守すること。

以下の事項については、本サービスの提供対象外とします。

(1) 宝情報以外から購入されたWithSecure™ Elements EDR and EPP 製品に対するサービスの提供。

(2) WithSecure™ Elements EDR and EPP 製品以外で検知された脅威に関する対応依頼および問合せ。

(3) インシデント発生から2週間以上経過した事案に関する対応。

(4) 所定のサービス提供時間外における対応。

(5) ランサムウェア等の脅威によって消失、または暗号化されたデータの復旧。

(6) 他のセキュリティ製品またはエンドユーザーの利用環境に起因する動作不良に関する調査、対応およびお問い合わせ。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

4. サービス内容

4.1. 提供サービス

T-SOCサポートサービスでは、以下のサービスメニューを提供いたします。

種類	内容
デバイスの自動隔離	あらかじめ設定された閾値に基づき、対象端末をネットワークから隔離するための指示を自動的に送信します。
インシデント発生通知	対象端末のネットワーク隔離が実施された場合、対象端末の情報および検知された脅威の内容等について、あらかじめ指定された連絡先に電話、メール、またはその両方の方法により通知します。
マルウェアスキャン	デバイスの自動隔離が実施された場合、またはエンドユーザーからの依頼に応じて、T-SOCサポートセンターが対象端末に対し、遠隔でマルウェアスキャンを実施します。
デバイスの隔離解除	マルウェアスキャンの結果を確認したうえで、エンドユーザーからの依頼に応じて、対象端末のネットワーク隔離を解除します。
ロールバックレポートの提供	エンドユーザーからの依頼に応じて、インシデント発生時にWithSecure™ Elements Security Centerで生成されたロールバックレポートを提供します。

4.2. オプションサービス

エンドユーザーに付与されたチケット、またはエンドユーザーが購入したチケットを利用することで、T-SOCサポートセンターが以下のオプションサービスを提供します。

オプションサービスメニュー	必要チケット数	サービス内容
デバイスの手動隔離/マルウェアスキャン（対象端末：1台）	1	エンドユーザーからの依頼に応じて、T-SOCサポートセンターが対象端末を遠隔でネットワークから隔離し、マルウェアスキャンを実施します。これにより、不審な挙動が確認された端末に潜在する脅威の検出および安全性の確認を支援します。
インシデントレポートの作成	2	発生したインシデントについて、WithSecure™ Elements EDR and EPP製品の検知データをもとに、インシデントの内容や検知された脅威に関するレポートを作成し、提供します。
インシデントレポート解説	3	エンドユーザーと個別に打ち合わせの日程を調整し、作成したインシデントレポートの内容を説明します。また、WithSecure™ Elements EDR and EPP製品の検知データをもとに、検知された脅威による想定される影響やインシデントへの対応に関する助言を、宝情報のエンジニアが提供します。

4.3. テクニカルサポート

本サービスでは、対象製品の利用および管理に関して、以下のテクニカルサポートを提供します。

サービスメニュー	サービス内容
お問い合わせ対応	対象端末にインストールされた本サービスのクライアントソフトウェアおよびWithSecure™ Elements Security Center（管理ポータル）の操作方法や、製品の仕様・機能に関するお問い合わせに対応します。 なお、以下の事項は原則としてサポート対象外とします。ただし、サポート対象外となる事項は、これらに限定されません。 ＜サポート対象外となるお問い合わせの例＞ ・製品の一般的な操作方法や仕様説明の範囲を超える、運用管理およびマネジメントに関する相談 ・お客様固有のシステム構成や利用環境に起因する問題の調査および対応 ・PCやOSの一般的な操作方法に関するお問い合わせ
初回ユーザー登録	本サービスの初回申込時に、サービス申込書に記載された利用者情報に基づき、対象の管理テナントへのユーザー登録を実施します。
ポリシーの設定代行	エンドユーザーまたは販売パートナーからの依頼に基づき、対象製品のセキュリティポリシーの設定を代行します。
テナントの作成代行	宝情報がWithSecure™ Elements Security Center（管理ポータル）上に販売パートナー用テナントおよびエンドユーザー用テナントを作成し、利用可能な状態で提供します。
各種ドキュメント類の整備・提供	対象製品の設定手順書、操作マニュアルおよび本サービスの利用に必要な各種ドキュメントを作成・整備し、必要に応じて販売パートナー、販売店およびエンドユーザーに提供します。
標準ポリシーの作成	宝情報が定める標準セキュリティポリシーを作成し、対象の管理テナントに適用した状態で提供します。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

4.4. サービスの利用

本サービスの利用にあたっては、販売パートナー、販売店またはエンドユーザーにて、以下の作業を実施する必要があります。

作業の実施に際しては、宝情報が提供する各種マニュアルおよびウィズセキュア社が提供するガイド等を参照し、必要な設定・操作を行ってください。

対応項目	対応内容
WithSecure™ Elements EDR and EPP製品のインストール	WithSecure™ Elements Security Center（管理ポータル）から対象製品のインストーラーをダウンロードし、本サービスの利用対象となる端末にクライアントソフトウェアをインストールします。

4.5. サービスの受付方法・受付時間およびエンドユーザーへの連絡・通知について

4.5.1. サービスの受付方法および対応時間

T-SOCサポートセンターでは、販売パートナー、販売店およびエンドユーザーからのお問い合わせを、以下の受付方法および時間帯にて受け付けます。

受付方法	受付対象	受付時間	対応時間
電話	販売パートナー、販売店、エンドユーザー	平日 9:00～17:00	平日 9:00～17:00
メール	販売パートナー / 販売店 / エンドユーザー	24時間365日	平日 9:00～17:00

※ 対応時間は、土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日を除きます。

※ 対応時間外に発生したインシデントおよび受信したお問い合わせについては、原則として翌営業日以降に順次対応します。

4.5.2. インシデント発生時におけるエンドユーザーへの連絡先について

インシデント発生時のエンドユーザーへの連絡は、本サービスの申込書において申込者があらかじめ指定した連絡先（最大3件）に対し、電話、メール、またはその両方の方法により行います。

4.5.3 インシデント発生時の電話連絡および通知について

(1) WithSecure™ Elements Security Center上で、本サービスのインシデント発生通知の対象となるインシデントの内容を確認した後、初動対応として契約者への電話連絡を実施します。

(2) 電話連絡は、本サービスの申込書に記載された連絡先および連絡優先順位に従い、順次実施します。

4.5.4 インシデント発生時のメール連絡および通知について

エンドユーザーへの電話連絡の実施後、電話連絡の成否にかかわらず、本サービスの申込書に記載されたメールアドレス宛に、インシデントの発生を通知します。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

4.6. SLO（サービスレベル目標）

T-SOCサポートセンターが提供する各サービスのSLO（サービスレベル目標）は、以下のとおりとします。

項目	SLO	サービス提供時間帯	開始トリガ	備考
デバイスの自動隔離	30分	24時間365日	対象インシデントの検知時	あらかじめ設定された閾値に基づき、自動的に隔離指示を送信
インシデント発生通知	120分	平日 9:00～17:00	デバイスの自動隔離検知後	電話およびメールによる通知
マルウェアスキャン	120分	平日 9:00～17:00	自動隔離の発生時またはエンドユーザーからの依頼受付時	遠隔でのマルウェアスキャン
デバイスの隔離解除	120分	平日 9:00～17:00	エンドユーザーからの依頼受付時	マルウェアスキャンの結果を確認後に対応
ロールバックレポートの提供	120分	平日 9:00～17:00	エンドユーザーからの依頼受付時	WithSecure™ Elements Security Centerで生成されたレポートを提供
デバイスの手動隔離・マルウェアスキャン（対象端末：1台）	120分	平日 9:00～17:00	エンドユーザーからの依頼受付時	チケットを利用するオプションサービス
インシデントレポートの作成	5営業日	平日 9:00～17:00	エンドユーザーからの依頼受付時	チケットを利用するオプションサービス
インシデントレポートの解説	－	平日 9:00～17:00	エンドユーザーからの依頼受付時	チケットを利用するオプションサービス エンドユーザーと日程を調整のうえ実施

※ サービス提供時間帯における「平日」とは、土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日を除く営業日を指します。

※ 本サービスのSLOは、各サービスの提供における目標値を示すものであり、記載された時間内での対応または処理の完了を保証するものではありません。

※ サービス提供時間帯外に発生したインシデントおよび受け付けた依頼については、原則として翌営業日以降に順次対応します。
ただし、デバイスの自動隔離については、24時間365日、自動的に処理を実施します。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

4.7. お問い合わせ窓口

4.7.1. お問い合わせ窓口の連絡先

本サービスに関するお問い合わせ窓口の連絡先情報については、宝情報が発行するサポートサービス証書にてご案内します。

4.8. 受付時間の一時的な変更

宝情報は、業務上必要と判断した場合、「4.3.1. サービスの受付方法および対応時間」に定めるT-SOCサポートセンターの受付時間および対応時間を、一時的に変更できるものとします。

4.9. サービスの利用申込

(1) 本サービスの利用を希望する者は、対象製品の購入時、または本サービスの利用開始前までに、宝情報所定のサービス申込書を提出し、利用申込みを行うものとします。

(2) 宝情報はサービス申込書の受領後その内容を確認し、申込みを受け付けられない場合は、遅滞なく販売パートナーへ通知します。

(3) 宝情報がサービス申込書を受領した日から2営業日以内に、申込みを受け付けない旨の通知を行わなかった場合、当該申込みを受け付けたものとします。

4.10. サービスの納品

宝情報は、申込書の受付後原則 7 営業日以内に、以下の内容・方法により本サービスの納品を完了するものといたします。

納品内容	納品方法
サポートサービス証書	販売パートナーに対し、PDF形式の電子データをメールにて送付します。
管理ポータルログイン情報	WithSecure™ Elements Security Center（管理ポータル）へのログインに必要な情報を、サポートサービス証書に記載して提供します。

4.11. 最低利用期間

本サービスの最低利用期間は以下のとおりです。

種類	期間	備考
新規契約	1年間	-
ライセンスの追加	1か月間	既存契約の終了日に合わせ、契約期間を調整します。
契約更新	1年間	同一エンドユーザーが異なる契約期間のライセンスを保有している場合、原則として契約終了日を統一するよう、更新時の契約期間を調整します。

4.12. サービスの更新

新規契約および契約期間中に追加されたライセンスについては、最低利用期間の経過後、1年単位で継続して契約を更新することができます。ただし、ウィズセキュア社より対象製品またはサービスの提供終了が告知された場合は、契約の更新期間を制限する場合があります。

4.13. サービスの開始

本サービスは、サービス申込書に記載された導入予定日をもって提供を開始します。ただし、やむを得ない事情により導入予定日までに納品が完了しなかった場合は、納品完了日をもって本サービスの提供を開始するものとします。

4.14. サービスの終了

(1) 本サービスの終了は、WithSecure™ Elements EDR and EPP製品の契約終了に準じるものとします。

(2) 契約期間終了後は、WithSecure™ Elements Security Center上で収集・管理されていた情報およびデータを利用できなくなります。

(3) 本サービスの終了に伴い、エンドユーザーは、自己の責任において、対象端末（PC・サーバー）にインストールされた本サービスのクライアントソフトウェアをアンインストールするものとします。なお、当該作業に起因して発生した端末の動作不良、データの消失、その他の損害について、宝情報は、宝情報の責めに帰すべき事由がある場合を除き、責任を負わないものとします。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

4.15. サービスチケット

4.15.1 チケットの付与条件および有効期間について

(1) 本サービスの初回契約時に、オプションサービスの利用に必要なチケットを付与します。

(2) 付与されたチケットは、本サービスの契約期間中、有効期限を設けずに利用できます。
ただし、本サービスの解約に伴い、未使用のチケットを含むすべてのチケットは失効します。

(3) チケットの付与枚数は、本サービスの初回契約時点における契約ライセンス数に基づき決定します。

(4) 契約期間中にライセンスを追加購入し、契約ライセンス数が上位のチケット付与区分に達した場合でも、
付与済みチケットとの差分を含め、追加のチケットは付与されません。

(5) 本サービスの初回契約時に付与するチケット数は、契約ライセンス数に応じて以下のとおりとします。

対象ライセンス数	付与チケット数
1～24	2枚
25～49	3枚
50～99	4枚
100～299	6枚
300～499	8枚

対象ライセンス数	付与チケット数
500～799	10枚
800～999	12枚
1,000～1,199	15枚
1,200以上	個別相談

※ 契約ライセンス数が1,200ライセンス以上の場合、付与チケット数は案件毎に個別相談とします。

※ チケットの追加購入は、1枚単位で受け付けます。

4.15.2 チケットの追加購入について

(1) チケットは、本サービスの初回契約時または契約期間中に追加購入することができます。

4.15.3 保有チケットが不足している場合のオプションサービスの利用について

オプションサービスの利用にあたり、保有チケット数が必要枚数に満たない場合は、以下のとおり対応します。

(1) エンドユーザーに対し、オプションサービスの利用に必要なチケット数が不足している旨を通知します。

(2) 不足分のチケットについて、後日補填または追加購入が必要となる旨を説明し、エンドユーザーの同意を得たうえで、希望するオプションサービスの受付および対応を実施します。

(3) 上記(2)に定める同意については、電話にて確認のうえ、その内容をメールにて記録します。

(4) オプションサービスの対応完了後、不足分のチケットの追加購入に係る見積書および請求書を販売代理店へ送付します。

4.16. 宝情報によるアクセス

宝情報は、本サービスの提供にあたり必要と判断した場合、販売パートナー、販売店およびエンドユーザーからの依頼の有無にかかわらず、宝情報がアクセス権限を有する対象製品、管理ポータルおよびその他の関連リソースに対し、本サービスの提供に必要な範囲でアクセスし、確認および操作を実施する場合があります。

5. 本サービスの責任

(1) 宝情報が提供する案内や手順に基づき、サービス利用者が実施する作業については、原則としてサービス利用者自身の責任において実施するものとします。

(2) 対象製品の不具合に起因して発生した損害について、宝情報に責任が認められる場合を除き、宝情報は責任を負わないものとします。

(3) 宝情報の責めに帰すべき事由によりサービス利用者に損害が発生した場合、宝情報が負う損害賠償責任は、本サービスの年額相当額を上限とします。ただし、宝情報の故意または重大な過失による場合は、この限りではありません。

(4) 天災地変、火災、騒乱、通信障害その他の不可抗力により、本サービスの全部または一部を提供できない場合があります。
この場合、宝情報は、当該不可抗力に起因するサービスの提供遅延または提供不能について、責任を負わないものとします。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

6. サービス利用者の協力

サービス利用者は、宝情報が本サービスを円滑に提供するために必要と判断した場合、宝情報からの依頼に応じて、以下の事項について協力するものとします。

(1) 本サービスの提供に必要な場合における、対象製品の利用の一時的な中断。

(2) 不具合や障害の調査および原因の特定に必要な情報の提供。これには、不具合の内容、発生時の利用環境、設定情報、ログデータおよびその他調査に必要な情報を含みます。

(3) オンサイトでの作業が必要となる場合における、宝情報の作業員に対する作業場所、必要な設備および機器等の無償提供、ならびに作業に必要な電力、通信環境、消耗品等の費用負担。

(4) その他、宝情報が本サービスの提供にあたり合理的に必要と判断し、サービス利用者に依頼する事項への協力。

なお、本サービスは原則としてリモートでの対応とし、オンサイト作業その他本サービスの提供範囲外となる対応は含まれません。これらの対応が必要となる場合は、別途協議のうえ、対応可否、作業内容および費用等を定めるものとします。

7. 再委託

宝情報は、本サービスの全部または一部を、宝情報が指定する第三者に再委託できるものとします。ただし、再委託を行った場合においても、宝情報は本仕様書に基づく責任を免れるものではありません。

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved

改訂履歴

版数	更新日付	更新内容
1.0	2026年9月1日	新規作成

Copyright© 2026 Takarajoho Inc. All rights reserved