



IT Support Services Proposal

ITサポートサービス提案書

Table of Contents

目次

English Version 英語版

Prepared for: Taro Tanaka & Jane Smith, Acme Corporation

Date: January 19, 2026

日本語版 Japanese Version

宛先: 田中太郎様、スミスジェーン様, アクミー株式会社

日付: 2026年1月19日



IT Support Services Proposal

Prepared for: **Taro Tanaka & Jane Smith, Acme Corporation**

Date: January 19, 2026

In today's threat landscape, robust IT security is essential. This proposal outlines how eSolia can help strengthen your security posture while maintaining operational efficiency. Our approach balances protection with productivity.

Scope

Comprehensive IT support including help desk, infrastructure management, and security services.

Introduction

eSolia is a Tokyo-based B2B IT professional services firm. Since 1999, we have provided bilingual IT support to international companies operating in Japan, functioning as their local IT department with the same skills and expertise as a dedicated in-house team.

What sets us apart:

- **Team-based approach** — We never dispatch single engineers. Our team provides comprehensive coverage across helpdesk, infrastructure, security, and project management.
- **Bilingual professionals** — Native-level English and Japanese communication, bridging headquarters and Japan operations seamlessly.
- **25+ years of experience** — Established operational processes, thorough documentation, and proven track record with multinational clients.
- **Vendor neutral** — We recommend solutions based purely on your needs, not vendor relationships.

We focus on solving your problems, not just providing IT services. Our mission is to deliver practical, durable solutions while maintaining the highest standards of professionalism and confidentiality.

Thank you for the opportunity to present this proposal.

— eSolia Inc.

How We Work

eSolia functions as a **virtual IT department** for our clients. We provide the full range of skills typically found in an internal IT team—from daily support and helpdesk to infrastructure, security, and project management.

Our Approach

Quality over quantity — We focus on delivering real value, not just completing tasks. Our goal is to solve your actual business problems, not just provide generic IT services.

Team-based coverage — We never send a single engineer. Your dedicated team has complementary skills covering all typical IT department functions, ensuring continuity and comprehensive support.

Your problems, our focus — We work as an extension of your team, following your policies and adapting to your environment while bringing our expertise and experience.

Clear communication — With bilingual professionals experienced in both Japanese and Western business cultures, we bridge the gap between headquarters and local operations.

Areas of Focus

Area	Description
Operations	Helpdesk, user support, day-to-day IT operations
Infrastructure	Networks, servers, cloud services, security
Management	Project management, vendor coordination, budgeting
Governance	IT strategy, policy, compliance, risk management

We adjust emphasis across these areas based on your specific requirements.

Secure, Globally Distributed Hosting

Your website or application runs on enterprise-grade infrastructure designed for security, performance, and reliability:

Global Edge Network

- Content delivered from data centers worldwide
- Automatic routing to the nearest location
- Sub-100ms response times for most users

Security by Default

- DDoS protection at network and application layers
- Web Application Firewall (WAF) with managed rulesets
- Automatic SSL/TLS certificate provisioning and renewal
- Zero Trust security architecture

Reliability Guarantees

- 99.99% uptime Service Level Agreement
- Automatic failover and redundancy
- Real-time monitoring and alerting

Compliance Ready

- SOC 2 Type II certified infrastructure
- GDPR-compliant data handling
- Regular security audits and penetration testing

All infrastructure is fully managed by eSolia, with 24/7 monitoring and incident response.

eSolia IT Support Services

Reliable, professional IT support tailored to your organization's needs:

TotalSupport — Comprehensive Managed IT

Your virtual IT department. We handle all aspects of your IT operations:

- Help desk for end-user support
- System administration and maintenance
- Vendor management and coordination
- Project planning and execution
- Strategic IT consulting
- Regular reporting and reviews

Ideal for organizations that want to outsource IT operations entirely.

Co-Support — Collaborative Partnership

Work alongside your existing IT team:

- Augment your team's capabilities
- Provide specialized expertise
- Handle overflow and after-hours support
- Knowledge transfer and training
- Backup for vacations and absences

Ideal for organizations with internal IT that need additional capacity or expertise.

Support Delivery

- Bilingual support (English and Japanese)
- Business hours and after-hours options available
- Remote and on-site support
- Work tracking

eSolia's support team brings decades of combined experience supporting businesses in Japan, with deep knowledge of both local and international IT environments.

How We Deliver Support

Systems & Tools

System	Purpose
Ticket System	Issue tracking, SLA monitoring, reporting
Microsoft 365	Collaboration and documentation
Teams/Zoom	Remote support and meetings
Remote Access	Secure troubleshooting
Knowledge Base	Documented procedures

Support Hours

Type	Hours
Standard	Weekdays 9:00-18:00 JST
Extended	Available by arrangement
Emergency	Best-effort outside business hours

Response Targets

Request Type	Target Response
Urgent/Critical	1-2 hours
Standard	Same business day
Scheduled	Per agreed schedule

Communication

- **Monthly Reports** — Activity summary and recommendations
- **Regular Meetings** — Frequency as agreed
- **Clear Escalation** — Defined procedures for urgent issues

Next Steps

- **Review** — Review this proposal and let us know any questions
- **Discussion** — Schedule a call to discuss details
- **Agreement** — We prepare the MSA and SoW documents
- **Signatures** — Both parties sign
- **Kickoff** — Begin onboarding

We are flexible and can adjust scope and terms based on your feedback.

In Closing

Thank you for considering eSolia. We look forward to supporting your IT needs in Japan.

Please contact us anytime with questions.

eSolia Inc.

Tel: 03-4577-3380

Email: hello@esolia.co.jp

Web: <https://esolia.co.jp/en>

Contact Us

eSolia Inc.

Shiodome City Center 5F (Workstyling)

1-5-2 Higashi-Shimbashi, Minato-ku

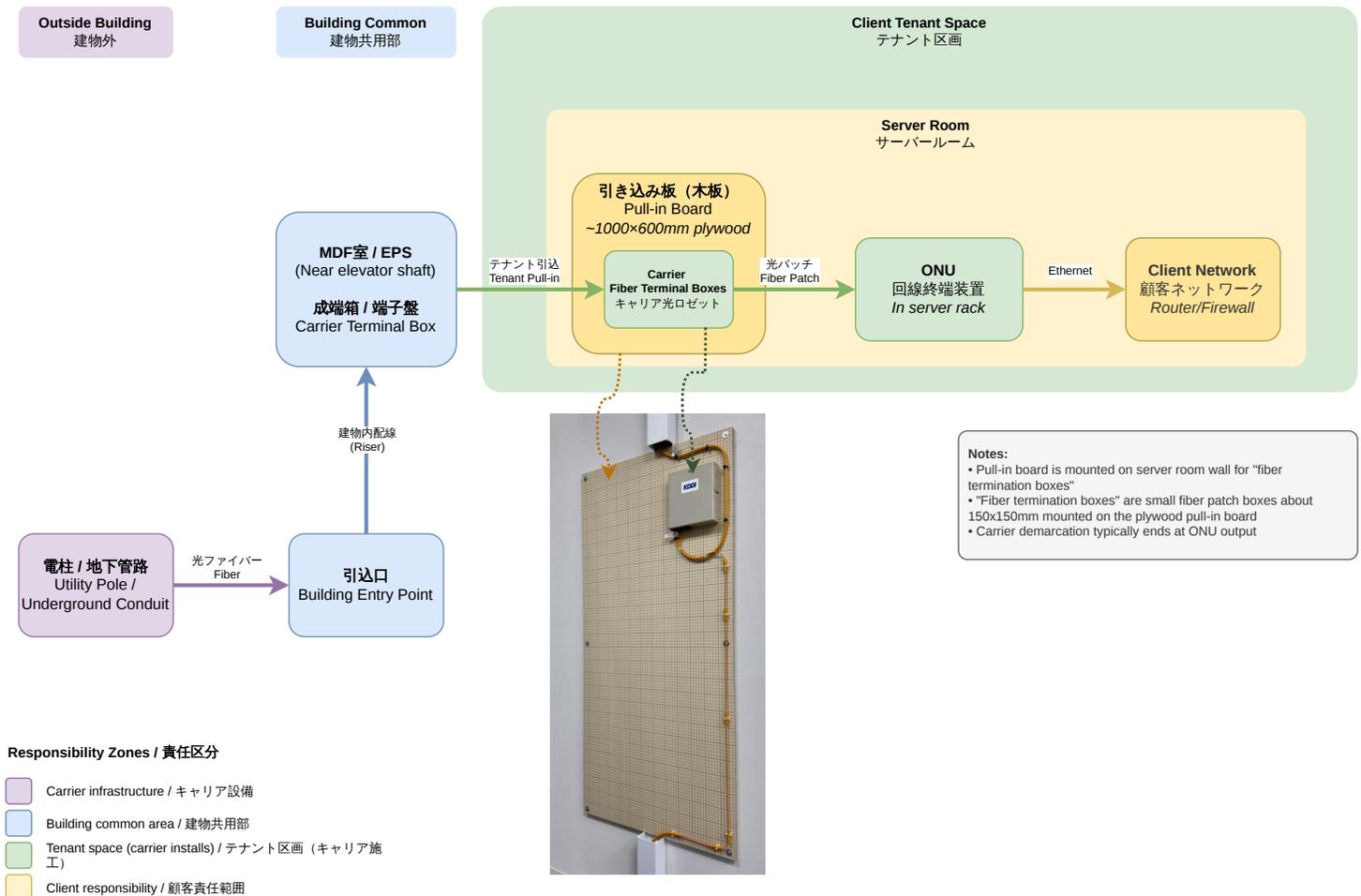
Tokyo 105-7105, Japan

Phone	03-4577-3380
Email	hello@esolia.co.jp
Web	https://esolia.co.jp/en
Hours	Monday-Friday, 9:00-18:00 JST



Carrier Fiber Path: Street to Client Server Room

キャリア光回線経路：道路からサーバールームまで



ITサポートサービス提案書

宛先: 田中太郎様、スミスジェーン様, アクミー株式会社

日付: 2026年1月19日

今日の脅威環境において、堅牢なITセキュリティは不可欠です。本提案書では、業務効率を維持しながらセキュリティ態勢を強化するためのイソリアのサポート内容をご説明いたします。弊社のアプローチは、保護と生産性のバランスを重視しています。

スコープ

包括的なITサポート（ヘルプデスク、インフラ管理、セキュリティサービスを含む）。

はじめに

イソリアは、東京を拠点とする法人向け（B2B）ITプロフェッショナルサービス企業です。1999年以来、日本で事業を展開する国際企業に対し、バイリンガルITサポートを提供し、専任のIT部門と同等のスキルと専門性を備えたローカルIT部門として機能してまいりました。

私たちの強み:

- **チームベースのアプローチ** – 単独のエンジニア派遣は行いません。ヘルプデスク、インフラ、セキュリティ、プロジェクト管理まで、チームで包括的にカバーします。
- **バイリンガルプロフェッショナル** – 英語・日本語ネイティブレベルのコミュニケーションで、本社と日本拠点をシームレスに橋渡しします。
- **25年以上の実績** – 確立された運用プロセス、徹底したドキュメンテーション、多国籍クライアントとの実績があります。
- **ベンダーニュートラル** – ベンダーとの関係ではなく、お客様のニーズに基づいた最適なソリューションをご提案します。

私たちはITサービスを提供するだけでなく、お客様の課題解決に注力します。プロフェッショナリズムと守秘義務の最高基準を維持しながら、実践的で耐久性のあるソリューションをお届けすることが私たちの使命です。

本提案の機会をいただき、誠にありがとうございます。

— 株式会社イソリア

私たちの働き方

イソリアは、お客様の**バーチャルIT部門**として機能します。日常サポートやヘルプデスクからインフラ、セキュリティ、プロジェクト管理まで、社内ITチームに通常求められるあらゆるスキルを提供します。

アプローチ

量より質 – タスクをこなすだけでなく、真の価値を提供することに注力します。一般的なITサービスではなく、お客様の実際のビジネス課題を解決することが目標です。

チームベースのカバレッジ – 単独のエンジニアは派遣しません。お客様専任のチームが補完的なスキルを持ち、IT部門の全機能をカバーし、継続性と包括的なサポートを確保します。

お客様の課題に集中 – お客様のチームの延長として、お客様のポリシーに従い環境に適応しながら、私たちの専門知識と経験を活かします。

明確なコミュニケーション – 日本とウェスタンの両方のビジネス文化に精通したバイリンガルプロフェッショナルが、本社と現地拠点の橋渡しをします。

注力分野

分野	説明
オペレーション	ヘルプデスク、ユーザーサポート、日常IT運用
インフラストラクチャ	ネットワーク、サーバー、クラウドサービス、セキュリティ
マネジメント	プロジェクト管理、ベンダー調整、予算管理
ガバナンス	IT戦略、ポリシー、コンプライアンス、リスク管理

お客様の具体的なご要望に応じて、各分野への注力度を調整します。

セキュアでグローバルに分散されたホスティング

お客様のウェブサイトまたはアプリケーションは、セキュリティ、パフォーマンス、信頼性を重視したエンタープライズグレードのインフラストラクチャで稼働します：

グローバルエッジネットワーク

- 世界中のデータセンターからコンテンツを配信
- 最寄りのロケーションへの自動ルーティング
- ほとんどのユーザーに対して100ミリ秒未満の応答時間

デフォルトでセキュア

- ネットワーク層およびアプリケーション層でのDDoS保護
- マネージドルールセットを備えたWebアプリケーションファイアウォール（WAF）
- SSL/TLS証明書の自動プロビジョニングと更新
- ゼロトラストセキュリティアーキテクチャ

信頼性の保証

- 99.99%稼働率のサービスレベル契約
- 自動フェイルオーバーと冗長性
- リアルタイム監視とアラート

コンプライアンス対応

- SOC 2 Type II認証インフラストラクチャ
- GDPR準拠のデータ取り扱い
- 定期的なセキュリティ監査とペネトレーションテスト

すべてのインフラストラクチャはeSoliaが完全に管理し、24時間365日の監視とインシデント対応を提供します。

eSolia ITサポートサービス

お客様の組織のニーズに合わせた信頼性の高いプロフェッショナルなITサポート：

TotalSupport – 包括的マネージドIT

お客様のバーチャルIT部門として、IT運用のすべての側面を担当します：

- エンドユーザーサポートのヘルプデスク
- システム管理とメンテナンス
- ベンダー管理と調整
- プロジェクト計画と実行
- 戦略的ITコンサルティング
- 定期的なレポートとレビュー

IT運用を完全にアウトソーシングしたい組織に最適です。

Co-Support – コラボレーティブパートナーシップ

既存のITチームと協力して：

- チームの能力を強化
- 専門的な知識を提供
- オーバーフローと時間外サポートを処理
- ナレッジ移転とトレーニング
- 休暇や不在時のバックアップ

追加のキャパシティや専門知識が必要な社内ITを持つ組織に最適です。

サポート提供方法

- バイリンガルサポート（英語と日本語）
- 営業時間および時間外オプションあり
- リモートおよびオンサイトサポート
- 作業追跡

eSoliaのサポートチームは、日本でのビジネスサポートにおける数十年の経験を持ち、国内外のIT環境に関する深い知識を持っています。

サポート提供の仕組み

システム・ツール

システム	目的
チケットシステム	課題追跡、SLAモニタリング、レポート
Microsoft 365	コラボレーションと文書管理
Teams/Zoom	リモートサポートとミーティング
リモートアクセス	セキュアなトラブルシューティング
ナレッジベース	文書化された手順

サポート時間

種類	時間
標準	平日 9:00-18:00 JST
延長	事前調整により対応可能
緊急	営業時間外はベストエフォート

対応目標

リクエスト種別	目標対応時間
緊急/重大	1-2時間
標準	同営業日内
スケジュール作業	合意したスケジュール

コミュニケーション

- 月次レポート – 活動サマリーと推奨事項
- 定例ミーティング – 合意した頻度で実施
- 明確なエスカレーション – 緊急課題への対応手順

次のステップ

- レビュー – 本提案をご確認、ご質問をお知らせください
- ディスカッション – 詳細を話し合う電話を設定
- 契約書 – MSAとSoW文書を準備
- 署名 – 両者で署名
- キックオフ – オンボーディング開始

スコープと条件はフィードバックに基づいて柔軟に調整可能です。

最後に

イソリアをご検討いただきありがとうございます。日本でのITニーズをサポートできることを楽しみにしております。

ご質問があればいつでもお気軽にお問い合わせください。

株式会社イソリア

Tel: 03-4577-3380

Email: hello@esolia.co.jp

Web: <https://esolia.co.jp>

お問い合わせ

株式会社イソリア

〒105-7105

東京都港区東新橋1-5-2

汐留シティセンター5階 (Workstyling)

電話	03-4577-3380
メール	hello@esolia.co.jp
Web	https://esolia.co.jp
営業時間	月～金、9:00～18:00



Carrier Fiber Path: Street to Client Server Room

キャリア光回線経路：道路からサーバールームまで

