



IT Support Services Proposal

IT サポートサービス提案書

Prepared for / 宛先

Mr. Hajime Kawafuji, Fortitude Reinsurance Japan

川藤 大 様, フォーティテュードリインシュアランス

March 7, 2026 / 2026 年 3 月 7 日

English Version

See page 3 →

日本語版

14 ページへ →



IT Support Services Proposal

Prepared for

Mr. Hajime Kawafuji, Fortitude Reinsurance Japan

March 7, 2026

Contents

Introduction	4
Scope	5
Fortinet for your Office Network	6
eSolia TotalSupport	8
How We Deliver Support	9
Support Hours	9
Service Response Targets	9
Communication	9
After Hours Support	9
eSolia Pool	10
Agreement Structure	12
Contract Format	12
Billing Model	12
Rate Options	12
Next Steps	13
In Closing	13

Thank you very much for giving us the opportunity to propose our solutions for the construction and continuous support of your company's IT environment.

This proposal document contains an overview of what we can provide. We would also appreciate it if you could review the attached quotation (PDF).

We hope this proposal will help strengthen your company's IT infrastructure and improve operational efficiency. We sincerely hope to have the opportunity to discuss the details and be of service to your company.

Sincerely,
Rick Cogley

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** — 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.
- **26+ 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, as we provide 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.

Scope

1. Structured LAN cabling and IT infrastructure setup
2. Regular professional IT support

Fortinet for your Office Network

A compact, professional-grade network for your office built on Fortinet's integrated security platform. This setup gives a small office the same caliber of network infrastructure used by larger organizations, right-sized for your environment.

FortiWifi – Firewall, Router, and Wireless Access Point

The FortiWifi is an all-in-one device that serves as your firewall, router, and wireless access point. Your team connects to Wi-Fi directly through it, with enterprise-grade security applied to all traffic – web filtering, intrusion prevention, and application control included. It is managed through Fortinet's FortiCloud or FortiGate interface, giving your parent organization visibility and policy consistency across locations.

FortiSwitch – Managed Network Switching

The FortiSwitch provides high-performance wired connectivity for devices that need it – desktops, printers, IP phones, and other equipment. Managed directly from the FortiWifi, the switch requires no separate management interface, keeping administration simple. VLANs, QoS, and port security are configured centrally, so your network segmentation aligns with your organization's standards.

Structured Cabling

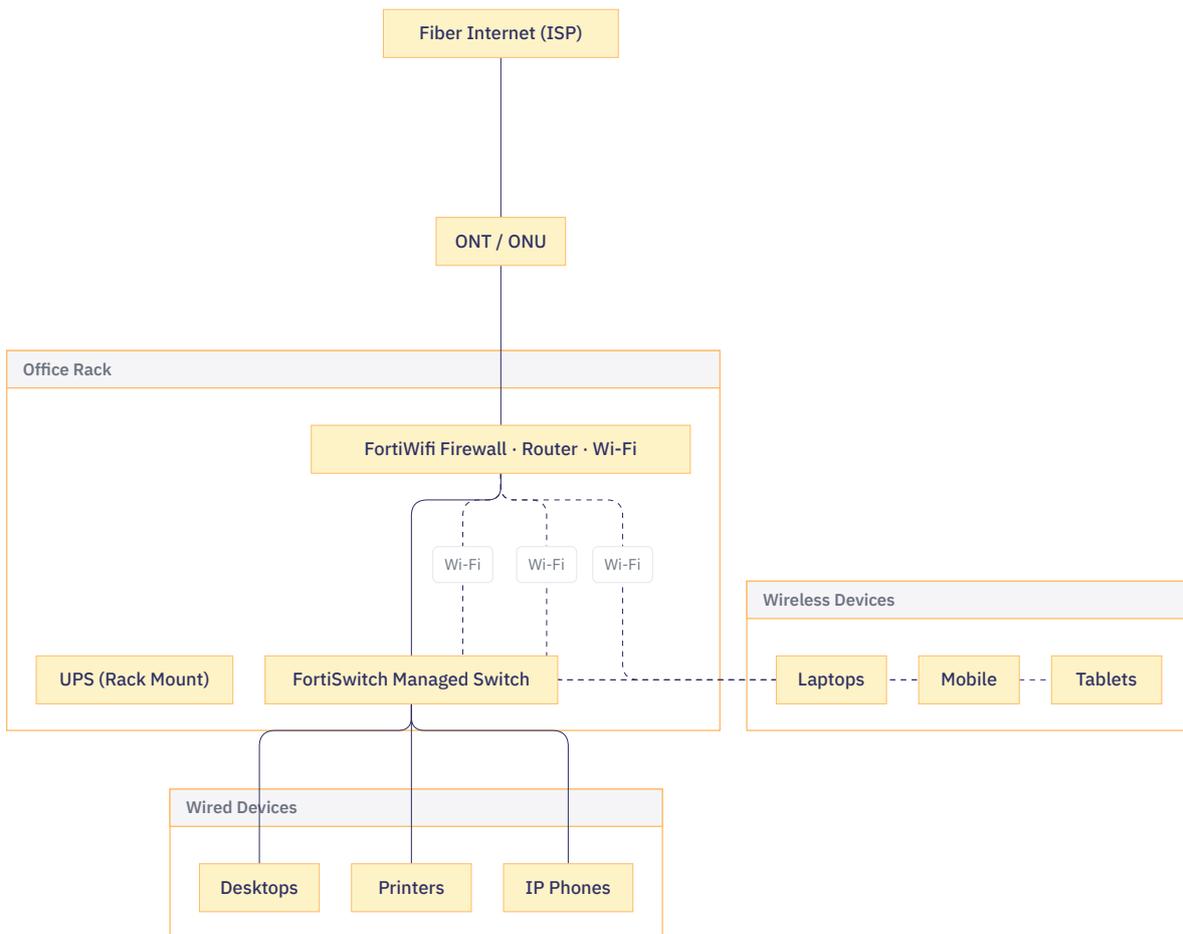
A clean, professional cabling installation using high-quality Category 6 or better cabling, properly terminated patch panels, and neat cable management. Good structured cabling is the foundation of a reliable network – it eliminates the intermittent connectivity issues and performance problems. All cable runs are tested and certified.

Compact Rack and UPS

All equipment is housed in a small wall-mount or floor-standing rack, keeping everything organized, ventilated, and physically secure. A rack-mount Uninterruptible Power Supply or "UPS" protects your equipment during power interruptions and against power surges.

Merits of this Combination

- **Unified management** – FortiSwitch is managed from FortiWifi, one interface for the whole network
- **Secure by Design** – security is built in from the beginning, not bolted on after the fact
- **Reduced Running Cost** – Professional installation with clean cabling means fewer support calls down the road
- **Ensuring Business Continuity** – UPS power protection keeps your network operational during the momentary outages and power interruptions common in office buildings. (*Annual planned power outages require advance preparation such as scheduled shutdowns.)



Diagram

Fiber internet connects to the FortiWifi, which handles firewall, routing, and wireless for the office. The FortiSwitch provides wired connections for desktops, printers, and phones. All equipment sits in a compact rack with UPS power protection. Wireless devices connect directly through the FortiWifi’s built-in access point.

eSolia TotalSupport

Your virtual IT department. TotalSupport provides comprehensive IT operations for organizations that need reliable coverage without building an in-house team.

What You Get

- Dedicated team assigned to your account
- Help desk for direct end-user support (EN/JA)
- System administration, maintenance, and monitoring
- Vendor management and procurement coordination
- Project coordination and oversight (project work quoted separately)
- Strategic IT consulting and technology roadmaps as needed
- Regular reporting, reviews, and budget planning

How It Works

- Proactive, scheduled support — not just break-fix
- Role-based rate structure (e.g. engineer, consultant)
- Rapid acknowledgement and assistance
- Dedicated support email with request tracking and follow-through
- On-site and remote support as needed

Ideal For

- Foreign-capital companies operating in Japan without local IT staff
- Organizations that want to outsource IT operations entirely
- Companies scaling up in Japan who need immediate, professional IT coverage
- Businesses that need bilingual support bridging HQ and local operations

Outcomes

- Predictable IT costs with transparent reporting
- Reduced risk through proactive maintenance and monitoring
- Single point of accountability for all IT matters
- Institutional knowledge retained across staff turnover
- Seamless coordination with global HQ IT teams

eSolia has provided TotalSupport to businesses in Japan for over 26 years, supporting organizations from startups to enterprises across a wide range of industries.

How We Deliver Support

We support each client using our integrated request tracking and productivity platform, backed by an internal knowledge base – all monitored by your dedicated eSolia team.

Support Hours

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

Service Response Targets

Request Type	Target Response (during business hours)
Urgent	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

After Hours Support

For contracted clients with after-hours support coverage, emergency contact details are provided separately through your dedicated support channel.

Our after-hours support ensures critical issues are addressed outside regular business hours, providing peace of mind for your Japan operations.

eSolia Pool

Pre-purchased blocks of support hours that give you flexible, on-demand access to eSolia’s professional services beyond your fixed agreement.

What Is a Pool?

A Pool is a bank of support hours purchased in advance and attached to your service contract. Draw down hours as needed throughout the year for ad hoc requests, extra on-site visits, or any work outside your regular agreement scope.

Available Sizes

Pool	Hours
Small	50
Medium	100
Standard	200
Large	400
Enterprise	600

How It Works

- Purchase a pool at a discounted per-hour rate compared to ad hoc billing
- Pool is valid for one year from the month of first use
- Hours are debited based on work performed, using a unit-based rate system
- Different roles consume hours at different rates (e.g. senior consultant time costs more units per hour than assistant time)
- Monthly reporting shows hours consumed, remaining balance, and a running tally
- When your pool is exhausted, it can be replenished with a new block

Unit-Based Rate System

Each role has a unit value per hour. Higher-skilled roles consume more units, reflecting their expertise:

- **Senior Consultant** — highest unit rate per hour
- **Engineer** — moderate unit rate per hour
- **Assistant** — lowest unit rate per hour

This means a pool covers more assistant hours than consultant hours, giving you flexibility in how you allocate the time.

What Pools Cover

- Ad hoc remote support requests outside your regular agreement
- Additional on-site visit hours beyond your contracted schedule
- Short-duration projects or investigations
- Temporary surge capacity during busy periods
- Specialized consulting or advisory sessions

Monthly Reporting

Each month you receive a clear report alongside your regular service summary:

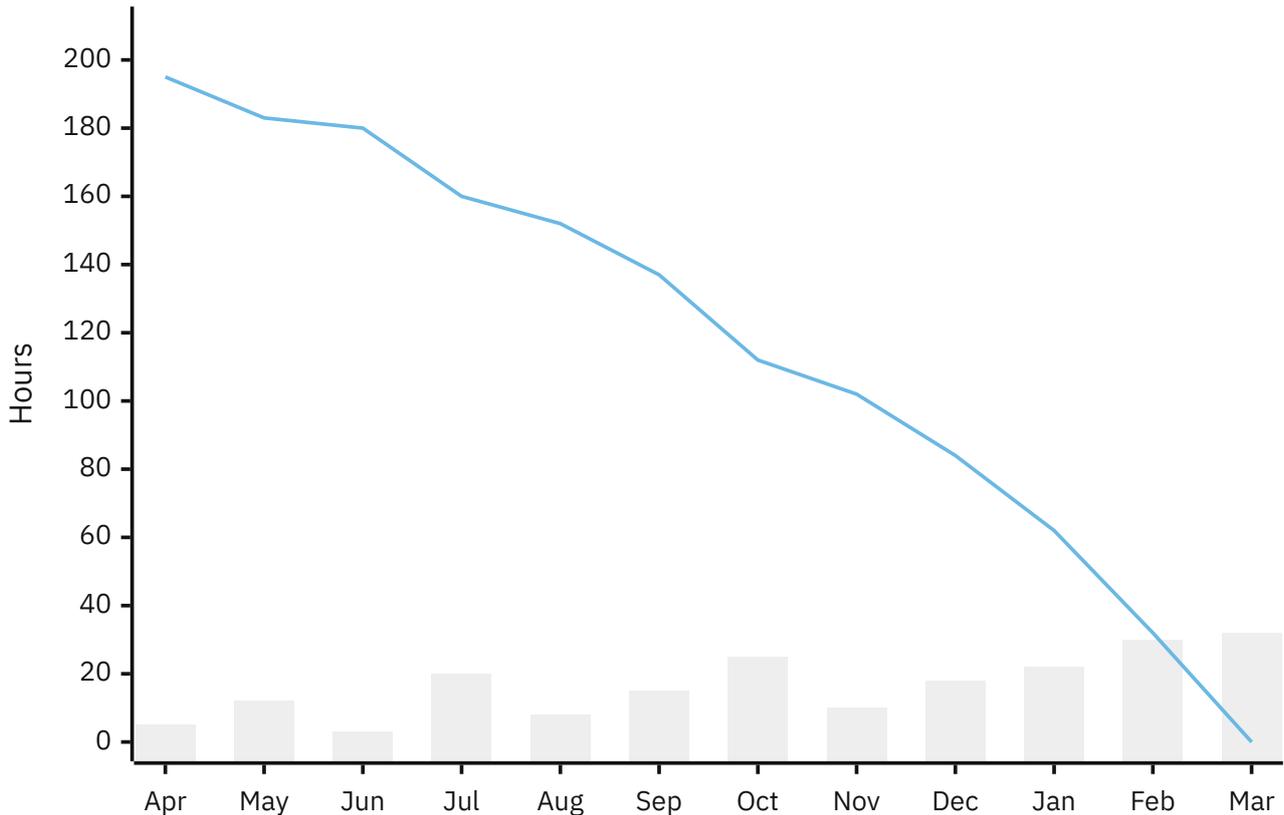
- Hours used this period, broken down by role type
- Running balance of remaining hours
- Projected depletion timeline based on current usage trends

Why Use a Pool?

- **Predictable costs** — lock in a discounted rate for the year
- **Flexibility** — use hours when and how you need them
- **No waste** — hours are consumed only when work is performed
- **Transparency** — monthly tracking keeps you informed
- **Budget-friendly** — avoid surprise ad hoc invoices

Pools complement your fixed support agreement, ensuring you always have professional IT assistance available when unexpected needs arise.

200-Hour Pool — Example Usage Over 12 Months



Diagram

Example of a 200-hour pool consumed over 12 months. Bars show monthly usage (varying from 3 to 32 hours) while the line tracks the declining balance. Usage is uneven — some months are light, others heavy — reflecting real-world demand patterns. The pool is fully consumed by year end. Monthly reporting keeps you informed of remaining hours and projected depletion.

Agreement Structure

Contract Format

eSolia uses a **Master Services Agreement (MSA)** and **Statement of Work (SoW)** structure:

- **MSA** — Basic terms covering confidentiality, liability, and general conditions
- **SoW** — Specific scope, services, and pricing for each engagement

Billing Model

Our agreements are time-and-materials based with transparent pricing:

Item	Description
Minimum billing	1 hour minimum per visit
Increments	15-minute increments beyond minimum
Administration fee	Monthly fixed fee for account management
Callout fee	Per-visit fee for onsite work (Tokyo 23 wards)

Rate Options

Greater commitment means better rates:

- **Reserved Hours** — Regular monthly commitment
- **Pool Blocks** — Pre-paid time (12-month validity)
- **Multi-year Term** — Reduced rates for longer commitment

Next Steps

1. **Review** – Review this proposal and let us know any questions
2. **Discussion** – Schedule a call to discuss details
3. **Agreement** – We prepare the MSA and SoW documents
4. **Signatures** – Both parties sign
5. **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>

IT サポートサービス提案書

宛先

川藤 大 様, フォーティテュードラインシユアランス

2026 年 3 月 7 日

目次

はじめに	16
スコープ	17
御社オフィスネットワーク向けに Fortinet のご提案	18
FortiWifi : ファイアウォール、ルーター、無線アクセスポイント	18
FortiSwitch : マネージドネットワークスイッチ	18
eSolia TotalSupport	20
サポート提供の仕組み	21
サポート時間	21
サービス対応目標	21
コミュニケーション	21
営業時間外サポート	21
eSolia プール	22
ご契約について	24
契約形式	24
請求モデル	24
レートオプション	24
次のステップ	25
最後に	25

この度は、貴社 IT 環境の構築および継続的なサポートにつきまして、当社のソリューションをご提案する機会を賜り、誠にありがとうございます。

本提案書には当社のご提供内容の概要を記載しております。あわせて、別添の御見積書（PDF）もご確認いただけますと幸いです。

本提案が貴社の IT 基盤強化および業務効率化の一助となれば幸いです。詳細につきましてご協議の機会を賜り、貴社のお役に立てますことを心より願っております。

コグレー リック

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**： 弊社は、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、チームで包括的にサポートします。
- **バイリンガルプロフェッショナル**： 英語・日本語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。
- **26 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**： ベンダーに依存しない中立的な視点で、常にお客様のニーズに最適化したソリューションを提供します。

私たちは最高水準のプロフェッショナリズムと厳格な機密保持体制のもと、実効性に優れた最適なソリューションを提供します。

本提案の機会をいただき、誠にありがとうございます。

ー 株式会社イソリア

スコープ

1. LAN 配線、IT インフラの構築と導入
2. 定期的な IT サポート

御社オフィスネットワーク向けに Fortinet のご提案

Fortinetの統合セキュリティプラットフォームをベースとした、コンパクトでプロフェッショナルなオフィスネットワーク。大規模組織と同じ水準のネットワークインフラを、お客様の環境に合わせた規模で導入します。

FortiWifi：ファイアウォール、ルーター、無線アクセスポイント

FortiWiFiは、ファイアウォール、ルーター、無線アクセスポイントを集約した統合型デバイスです。本デバイスを介したWi-Fi接続により、すべてのトラフィックにエンタープライズグレードのセキュリティが適用されます。機能には、Webフィルタリング、侵入防止アプリケーション制御が含まれます。また、FortiCloudまたはFortiGateインターフェースによる一元管理が可能で、拠点内における可視化とポリシーの一貫性を担保します。

FortiSwitch：マネージドネットワークスイッチ

FortiSwitchは、デスクトップPCやプリンター、IP電話などの有線デバイスに対し、高速かつ安定したネットワーク接続を提供します。FortiWiFiとの統合管理により、個別の管理インターフェースを必要とせず、運用負荷を大幅に軽減します。VLAN、QoS、ポートセキュリティ設定は一元管理され、一貫性のある環境を構築します。

構造化ケーブリング

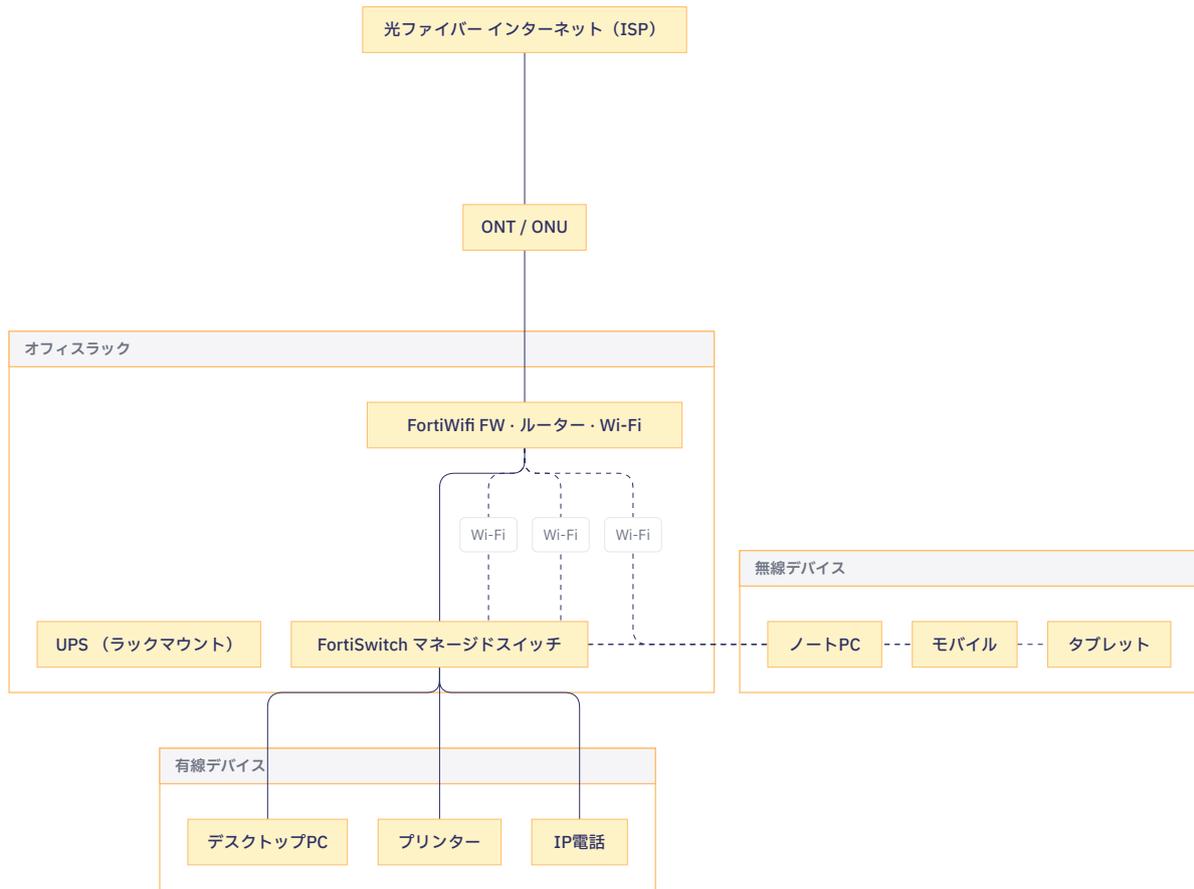
Cat6以上の高品質なUTPケーブルとパッチパネルを使用し、整然としたケーブルマネジメントによるクリーンでプロフェッショナルな施工を行います。適切な構造化ケーブリングは、信頼性の高いネットワークの基盤です。すべての配線はテスト・認証済みです。

コンパクトラックとUPS

すべての機器を小型ネットワークラックに収容し、整然とした管理と物理的セキュリティを確保します。また、ラックマウント型UPS(無停電電源装置)により、停電時の電源供給やサージ電流から機器を保護します。

本構成のメリット

- 統合管理：FortiSwitchとFortiWiFiを統合管理し、ネットワーク全体を単一のインターフェースで制御
- セキュア・バイ・デザイン：セキュリティ機能を後付けするのではなく、標準機能として組み込みます
- 運用コストの削減：規格に基づいた高品質なケーブリング施工により、将来的な接続トラブルやサポートコストを最小限に抑えます
- ビジネス継続性の確保：UPSによる電源保護により、オフィスビルで発生しやすい瞬断や停電時もネットワークの稼働を維持します。(※年次停電はあらかじめシャットダウンなどの対応が必要です。)



Diagram

光ファイバーインターネットがFortiWifiに接続し、オフィスのファイアウォール、ルーティング、無線を担います。FortiSwitchはデスクトップPC、プリンター、電話機への有線接続を提供します。すべての機器はUPS電源保護付きのコンパクトラックに収納されます。無線デバイスはFortiWifiの内蔵アクセスポイントから直接接続します。

eSolia TotalSupport

お客様のバーチャル IT 部門。TotalSupport は、社内チームを構築せずに信頼性の高い IT カバレッジを必要とする組織に、包括的な IT 運用を提供します。

サービス内容

- お客様専任のチームをアサイン
- エンドユーザーへの直接サポート対応のヘルプデスク（英語/日本語）
- システム管理、メンテナンス、監視
- ベンダー管理と調達調整
- プロジェクト調整と管理（プロジェクト作業は別途見積もり）
- 必要に応じた戦略的 IT コンサルティングとテクノロジーロードマップ
- 定期的なレポート、レビュー、予算計画

サービスの特徴

- 事後対応ではなく、プロアクティブなスケジュールサポート
- 役割ベースのレート体系（例：エンジニア、コンサルタント）
- 迅速な確認と対応
- 専用サポートメールアドレスによるリクエスト受付と進捗管理
- 必要に応じたオンサイトおよびリモートサポート

こんな組織に最適

- ローカル IT スタッフを持たない日本拠点の外資系企業
- IT 運用を完全にアウトソーシングしたい組織
- 日本で事業を拡大中で、即座にプロフェッショナルな IT カバレッジが必要な企業
- 本社と現地拠点を橋渡しするバイリンガルサポートが必要な企業

期待できる効果

- 透明性の高いレポートによる予測可能な IT コスト
- プロアクティブなメンテナンスと監視によるリスク低減
- すべての IT 事項に対する一元的な責任体制
- スタッフ交代時も組織知識を保持
- グローバル本社 IT チームとのシームレスな連携

eSolia は 26 年以上にわたり、日本のスタートアップから大企業まで、さまざまな業界の組織に TotalSupport を提供してきました。

サポート提供の仕組み

統合されたご依頼管理システムと社内ナレッジベースを活用し、お客様専任のイソリアチームが一貫してサポートいたします。

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

サービス対応目標

リクエスト種別	目標対応時間 (営業時間内)
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

営業時間外サポート

営業時間外サポート契約をお持ちのお客様には、専用サポートチャネルを通じて緊急連絡先を別途ご案内しております。

営業時間外サポートにより、通常営業時間外でも重要な問題に対応し、日本拠点の安定運用をサポートいたします。

eSolia プール

固定契約の範囲を超えて、eSolia のプロフェッショナルサービスに柔軟かつオンデマンドでアクセスできる、事前購入型のサポート時間ブロックです。

プールとは？

プールとは、事前に購入し、サービス契約に紐づけられたサポート時間の銀行です。アドホックなリクエスト、追加のオンサイト訪問、通常の契約範囲外の作業に、年間を通して必要に応じて時間を消費できます。

利用可能なサイズ

プール	時間
スモール	50
ミディアム	100
スタンダード	200
ラージ	400
エンタープライズ	600

仕組み

- アドホック請求と比較して割引された時間単価でプールを購入
- プールは初回使用月から 1 年間有効
- 実施した作業に基づき、ユニットベースのレートシステムで時間が差し引かれます
- 役割によって時間消費レートが異なります（例：シニアコンサルタントの時間はアシスタントの時間より多くのユニットを消費）
- 月次レポートで消費時間、残高、累計を報告
- プールが枯渇した場合、新しいブロックで補充可能

ユニットベースのレートシステム

各役割には時間あたりのユニット値が設定されています。高度なスキルを持つ役割ほど多くのユニットを消費し、その専門性を反映しています：

- **シニアコンサルタント** – 時間あたり最高ユニットレート
- **エンジニア** – 時間あたり中程度のユニットレート
- **アシスタント** – 時間あたり最低ユニットレート

つまり、プールはコンサルタント時間よりもアシスタント時間を多くカバーでき、時間の配分に柔軟性を持たせることができます。

プールの対象範囲

- 通常契約外のアドホックなリモートサポートリクエスト
- 契約スケジュールを超えた追加のオンサイト訪問時間
- 短期間のプロジェクトや調査
- 繁忙期の一時的なサージキャパシティ
- 専門的なコンサルティングやアドバイザリーセッション

月次レポート

毎月、通常のサービスサマリーと合わせて明確なレポートをお届けします：

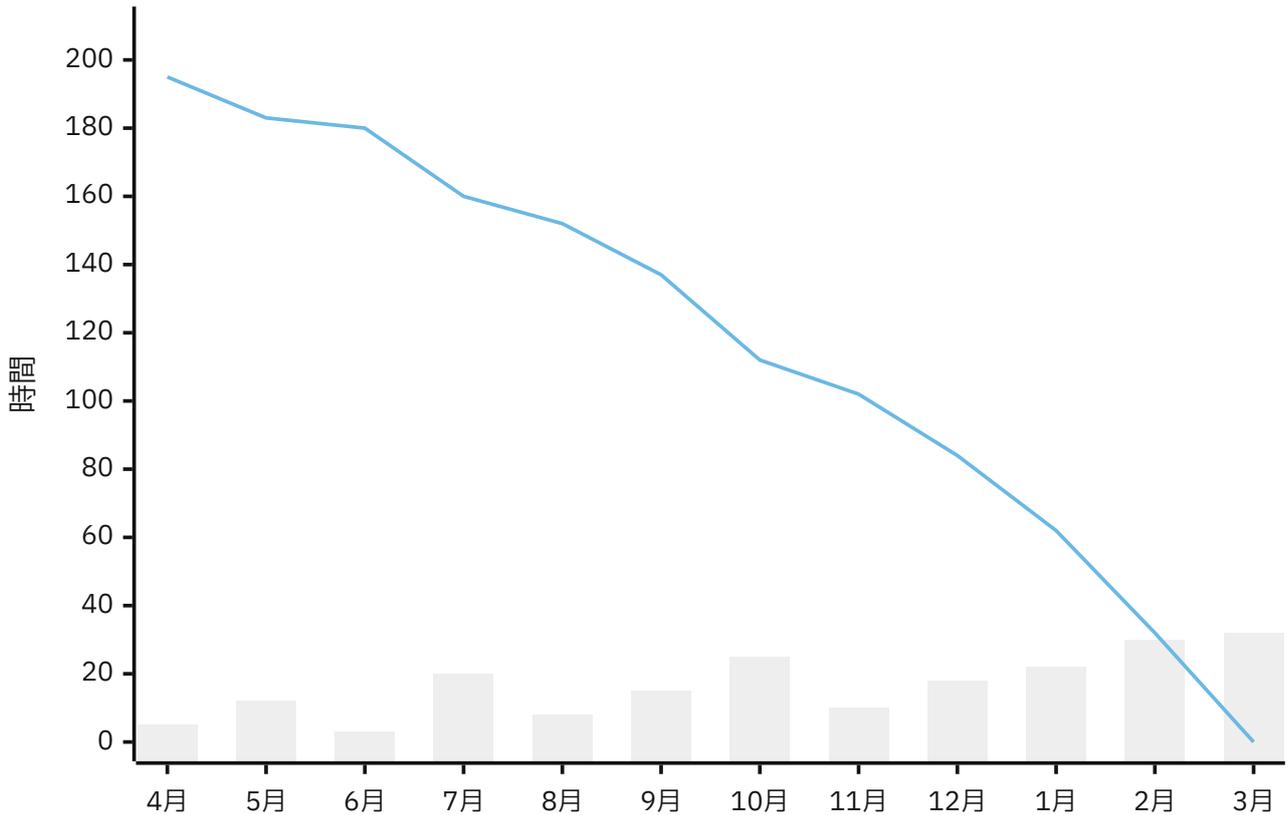
- 役割別に分類された今期の消費時間
- 残時間の累計残高
- 現在の使用傾向に基づく枯渇予測タイムライン

プールを利用するメリット

- **予測可能なコスト** – 年間を通じて割引レートを確保
- **柔軟性** – 必要な時に必要な方法で時間を使用
- **無駄なし** – 作業が実施された時のみ時間を消費
- **透明性** – 月次追跡で常に状況を把握
- **予算に優しい** – 突発的なアドホック請求を回避

プールは固定サポート契約を補完し、予期しないニーズが発生した際にも常にプロフェッショナルな IT 支援を受けられることを保証します。

200時間プール – 12ヶ月間の使用例



Diagram

200時間プールの12ヶ月間の消費例。棒グラフは月ごとの使用量（3～32時間）を示し、折れ線グラフは残高の推移を追跡しています。使用量は均一ではなく、軽い月もあれば多い月もあり、実際の需要パターンを反映しています。プールは年度末までに完全に消費されます。月次レポートにより、残時間と枯渇予測を常に把握できます。

ご契約について

契約形式

イソリアは**マスターサービス契約 (MSA)** と**業務仕様書 (SoW)** の構造を採用しています：

- **MSA** – 機密保持、責任、一般条件を規定する基本契約
- **SoW** – 各エンゲージメントの具体的な範囲、サービス、価格

請求モデル

タイム&マテリアル方式で透明性のある価格設定：

項目	説明
最低請求	訪問ごとに1時間最低
増分	最低時間を超えた分は15分単位
管理費	アカウント管理のための月額固定料金
出張費	オンサイト作業の訪問ごとの料金（東京23区内）

レートオプション

より大きなコミットメントでより良いレート：

- **予約時間** – 月次の定期的なコミットメント
- **プールブロック** – 前払い時間（12ヶ月有効）
- **複数年契約** – 長期コミットメントで割引レート

次のステップ

1. **レビュー** – 本提案をご確認、ご質問をお知らせください
2. **ディスカッション** – 詳細を話し合う電話を設定
3. **契約書** – MSA と SoW 文書を準備
4. **署名** – 両者で署名
5. **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>