



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: Mr. Hajime Kawafuji, Fortitude Reinsurance Japan

Date: March 1, 2026

日本語版 Japanese Version

宛先: 川藤 大 様, フォーティテュードリインシユアランス

日付: 2026年3月1日

IT Support Services Proposal

Prepared for: **Mr. Hajime Kawafuji, Fortitude Reinsurance Japan**

Date: March 1, 2026

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.
- **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, 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.

Small Office Network — Fortinet

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 6A 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 that come from ad-hoc cabling. All 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 UPS protects against power interruptions, giving the network equipment enough runtime to ride through brief outages and shut down gracefully during longer ones.

Why This Combination Works

- Unified management — FortiSwitch is managed from FortiWifi, one interface for the whole network
- Security built in — not bolted on after the fact
- Consistent with larger Fortinet deployments your parent organization may already run
- Professional installation with clean cabling means fewer support calls down the road
- Power protection keeps you online through the momentary outages that are common in office buildings

Fortinet Small Office Network Diagram

Diagram not exported to R2

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)
- Twice-monthly review meetings with your stakeholders
- Defined response-time guidelines for rapid acknowledgement and assistance
- Dedicated support email with careful 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 25 years, supporting organizations from startups to enterprises across a wide range of industries.

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

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.

Pool Depletion Over Time

Diagram not exported to R2

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

- **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>

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

日付: 2026年3月1日

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。
- **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。

— 株式会社イソリア

小規模オフィスネットワーク — Fortinet

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一台に統合したデバイスです。チームはFortiWifiから直接Wi-Fiに接続し、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。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ています。FortiCloudまたはFortiGateインターフェースを通じて管理され、親組織からの可視性と拠点間のポリシー一貫性を確保します。

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、プリンター、IP電話などの有線接続が必要な機器に高性能な接続を提供します。FortiWifiから直接管理されるため、別途管理インターフェースが不要で、管理がシンプルです。VLAN、QoS、ポートセキュリティは一元的に設定され、組織全体のネットワークセグメンテーション基準に準拠します。

構造化ケーブルリング

高品質なCategory 6A以上のケーブル、適切に端末処理されたパッチパネル、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ケーブルリング施工。適切な構造化ケーブルリングは、信頼性の高いネットワークの基盤です。場当たりの配線から生じる断続的な接続問題やパフォーマンス低下を解消します。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

すべての機器は小型の壁掛けまたは自立型ラックに収納され、整理整頓された状態で適切な換気と物理的セキュリティを確保します。ラックマウントUPSが停電から保護し、短時間の停電はそのまま稼働を継続、長時間の場合は安全にシャットダウンするための十分なランタイムを提供します。

この組み合わせが有効な理由

- 統合管理 – FortiSwitchはFortiWifiから管理、ネットワーク全体を一つのインターフェースで
- セキュリティは最初から組み込み – 後付けではなく
- 親組織が既に運用しているFortinet環境との一貫性
- クリーンなケーブリングによるプロフェッショナルな施工で、将来のサポートコールを削減
- 電源保護により、オフィスビルで頻発する瞬断時もネットワーク稼働を維持

Fortinet Small Office Network Diagram

Diagram not exported to R2

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）
- ステークホルダーとの月2回のレビューミーティング
- 迅速な確認と対応のためのレスポンスタイムガイドライン
- 専用サポートメールアドレスによるリクエスト受付と丁寧な進捗管理
- 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25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

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

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り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。

Pool Depletion Over Time

Diagram not exported to R2

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

- **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>