

SAI-デジ「サポート」をご契約のお客さまへ

本書面ではSAI-デジ「サポート」の契約内容についてご説明いたします。十分に内容をご確認ください。

【SAI-デジ「サポート」のサービス内容について】

■ SAI-デジ「サポート」サービス提供事業者

さいたま商工会議所(以下「当社」)

■ サービス概要

本サービスはご契約者様および在宅拠点等テレワーク環境の機器・ソフトウェア等に対し、電話、リモートおよび訪問にて設定、利用方法およびトラブル対応に関するサポートを提供します。

ご利用いただけるサポート内容		利用可能場所
①電話サポート ・リモートサポート	お客さまの I C T 環境に関するお困りごとを電話・遠隔にてサポートします。 裏面の提供条件を必ずご確認ください。	契約者住所 /利用者拠点
②訪問故障 切り分けサポート	電話・リモートでのサポートを行っても故障箇所の切り分けができなかった場合、月1回 までを上限に、訪問にて故障箇所の切り分けを行います。	契約者住所
③代替機器貸出し	①～②サポートの結果、お客さまがご利用する機器の故障がトラブルの原因と想定さ れる場合に、弊社が用意する代替機器を最大2週間貸出します。	契約者住所
④訪問サポート	訪問し、サポート対象機器等に対する設定を行います。(別途有償)	契約者住所

■ サービス利用者

・本サービスはご契約者様自身の利用、または、以下の(1)、(2)、(3)に定める利用者に限り利用可能です。

- (1) 法人若しくは個人事業主が契約者の場合は、契約者が雇用する者
- (2) 教育機関等(教育機関等が個人経営のものである場合は当該個人事業主をいう。)が契約者の場合は、契約者が教育する者(学生、生徒又は受講生等)
- (3) 医療機関等(医療機関等が個人経営のものである場合は当該個人事業主をいう。)が契約者の場合は、契約者が診療する者(患者等)

・サービス利用時には必ず「お客さまID」、「ご契約者名」、「お客さま電話番号(契約者電話番号)」、「ご利用者名(フルネーム)」の4点を確認させていただきます。

ご利用者に対して、「お客さまID」、「ご契約者名」、「お客さま電話番号(契約者電話番号)」の周知をお願いいたします。
(周知の際には別紙のサポート受付時の確認項目をご活用ください)

・お客さまIDの管理について

ご契約者様の責任において、ご利用者への周知等を含めお客さまIDの適切な管理をお願いいたします。

当社は、ご利用者がお客さまIDを不正利用等したことに伴い生じるご契約者様の被害について一切の責任を負いません。

■ 初期費用

不要 ※1

※1 本サービスのご利用には、フレッツ光などインターネット接続サービスおよびプロバイダのご契約が必要です。また、インターネット接続サービスおよびプロバイダの初期費用が別途発生します。

■ 月額利用料

プラン名	基本メニュー	オプションメニュー	
	スタンダード	問い合わせ回数 追加オプション※2	時間延長オプション
月額利用料	3,300円	3,850円	2,200円
問い合わせ回数	20回/月(暦月)まで	20回追加※3	-

※2 本オプションを提供開始した日を含む料金月のみの適用となります。お申し込みの際はお問い合わせ窓口までご連絡ください。

※3 追加された回数については翌月への繰り越しはできません。

■ お問い合わせ窓口

ご契約者様向けの各種サポートおよび契約変更・解約に関するお問い合わせ窓口は、以下のとおりです。

電話番号	0120-380-089 (フリーダイヤル)
対応時間	9:00～18:00 日曜および休日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

【各種サポートの提供条件】

■ 電話サポート、リモートサポート

・サービス利用時には必ず「お客さまID」、「ご契約者名」、「お客さま電話番号（契約者電話番号）」、「ご利用者名（フルネーム）」の4点を確認させていただきます。

ご利用者に対して、「お客さまID」、「ご契約者名」、「お客さま電話番号（契約者電話番号）」の周知をお願いいたします。

確認できなかった場合、ご利用者確認ができなかったとして、サポートしかねる場合がございます。

- ・プランによって、以下のとおりお問い合わせ回数の上限回数が異なります。
- ・リモートサポートは専用ツールのインストールが必要です。専用ツールの最新の動作環境については、当社ホームページ (https://www.saitamacci.or.jp/management/sai-deji_dx_support.asp) をご確認ください。

問い合わせ回数	
基本メニュー（スタンダード）	問い合わせ回数追加オプション※4
20回/月（暦月）まで	20回追加※5

※4 本オプションを提供開始した日を含む料金月のみの適用となります。お申し込みの際はお問い合わせ窓口までご連絡ください。

※5 追加された回数については翌月への繰越しはできません。

■ 訪問故障切り分けサポート※6

- ・電話・リモートでのサポートを実施しても故障箇所の切り分けができなかった場合のみ、訪問での故障箇所の切り分けを行います。
- ・対応時間および訪問故障切り分けサポート対応回数は以下のとおりです。

対応時間	9:00～17:00 日曜および休日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く
対応回数	1回/月（暦月）まで

※6 契約者住所においてのみの提供いたします。

■ 代替機器貸出し※7

- ・お客さまからの故障申告に基づき、電話・リモートでのサポートや訪問故障切り分けサポートを実施した結果、機器故障が原因と想定される場合のみ、故障した機器に対する代替機器を一定期間貸出します。
- ・代替機の種別、貸出し期間、設置設定、回収については以下のとおりです。

代替機器※8種別	パソコン（WindowsOS、AC電源含む）、タブレット（Android、AC電源含む）、無線ルータ（AC電源含む）、HUB（AC電源含む）、単体FAX電話機
貸出し期間※9	最大2週間※9 同一期間内、同一種別機種種の貸出しは1台までです。
設置設定※10	宅配でのお届け （設定のサポートは、電話サポート、リモートサポートで実施）
回収	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客さまが送付（返送用伝票同梱）

※7 契約者住所においてのみの提供いたします。

※8 貸出した代替機器をお客さまの責により返却いただけない場合や、紛失または破損した場合（電源等一部紛失も含む）、相当金額を請求させていただく場合があります。

※9 到着日が起算日です。返却日は貸出し時に指定いたします。契約住所やご依頼いただいた時間帯により到着日時が変動します。

※10 追加でパソコンなどの設定を依頼された場合は訪問サポート（有償）で対応します。

■ 訪問サポート※11

- ・作業に関わるメニュー毎に別途料金が発生します。詳しくは当社ホームページ (https://www.saitamacci.or.jp/management/sai-deji_dx_support.asp) をご確認ください。
- ・スタンダードご契約者様は基本作業費、状況診断費は無料です。

※11 契約者住所においてのみの提供いたします。

【ご利用にかかわる注意事項】

- (1) お客さまのご契約内容は当社ホームページ (https://www.saitamacci.or.jp/management/sai-deji_dx_support.asp) に記載のSAI-デジ「サポート」利用規約のとおりとなりますので、ご確認ください。
- (2) SAI-デジ「サポート」はあらゆるお問い合わせやトラブル、故障箇所切り分け等のサポートを保証するものではありません。サポート対象や提供条件などの詳細は利用規約をご確認ください。
- (3) 「電話サポート」「遠隔サポート」の利用回数はお客さまから弊社オペレーターへ問い合わせをした回数となります。
- (4) 一部のエリア（原子力災害対策本部の設定する帰還困難地区等）は、保守対応ができない場合があります。
- (5) 天災等、同時多発的に故障が発生した場合や交通事情等により、保守対応にお時間をいただく場合があります。
- (6) 島嶼部や山間部等の一部のエリアについては、交通事情により夜間の保守対応ができない場合があります。ただし、島嶼部においても、礼文島・利尻島・奥尻島・伊豆大島・三宅島・新島・八丈島・城ヶ島・江ノ島・佐渡島は夜間の保守対応が可能となります。
- (7) 本サービスは受付から現地までの駆けつけ時間および回復時間を保証するものではありません。
- (8) 医療機関等である契約者に対して本サービスを提供する場合、当社は、本サービスのサポート対象であるソフトウェア等を利用し行われる診察・指導・相談行為、処方箋の発行等に関して、その内容、実施の有無について保証するものではなく、一切の責任を負いません。

◎記載されている内容は2021年10月1日現在のものです。

サポート受付時の確認項目

サポート受付時は、「お客さまID」「ご契約者名」「お客さま電話番号（契約者電話番号）」「ご利用者名（フルネーム）」を確認させていただきます。（確認できなかった場合、サポートしかねる場合がありますのでご容赦ください）

※ご契約者様は、お客さまID、ご契約者名、お客さま電話番号（契約者電話番号）を記載していただき、ご利用者にお渡しください。

お客様情報

お客さまID	
ご契約者名	
お客さま電話番号	

【ご利用に関わる注意事項】

- 1.本サービスは、メーカー、ソフトウェア、サービス提供事業者が公開しているマニュアルの範囲でのサポートとなります。
（正規サポートを代行するサービスではございません。）
- 2.当社は、オペレータの説明に基づいてご利用者の方が実施した作業、リモートサポートの実施に伴い生じるご利用者の被害について、一切の責任は負いかねます。
- 3.オンライン診療等で本サービスをご利用いただく場合、診察・指導・相談行為、処方箋の発行等に関して、その内容、実施の有無について保証するものではございません。