

IT サポートプラスお申込みのお客様へ

『IT サポートプラス』は東日本電信電話株式会社(以下 NTT 東日本)が提供する『IT サポート&セキュリティ』を利用した株式会社UICが提供するサポートサービスです。

本書では、「IT サポートプラス」のサービス内容についてご説明いたします。
サービス開始日、お申し込みのサービスタイプにつきましては、「**開通のご案内**」にてご確認ください。

1. 「IT サポートプラス」サービス提供事業者

株式会社UIC(以下「UIC」)
〒166-0004 東京都杉並区阿佐谷南1-14-5 小田ビル701
お客様問合せセンター 0120-220-192 (受付時間：平日 10:00～18:00)

2. お申し込みサービスの概要等

弊社所定のパソコンその他の機器、ソフトウェアまたはサービス（以下「対象機器等」といいます。）に対し、電話、リモートまたは訪問にて設定、利用方法やトラブル対応に関するサポートを提供するサービスです。

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	お客様の 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、契約者住所に訪問し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	上記①②のサポートの結果、お客様がご利用する対象機器等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契約者住所に送付し、最大 2 週間貸出します。	契約者住所
④ 訪問サポート	契約者住所に訪問し、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

* サービスの契約内容は、弊社ホームページ (<https://www.uic-inc.co.jp/its-plus/>) に掲載の「IT サポートプラス利用規約」になります。最新の更新情報は同ページに掲載しますので、ご確認ください。

■ 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に定める利用者により利用可能です。
- 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 教育機関若しくは学習塾・スクール・教室等（個人経営のものである場合は当該個人事業主）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）
- ・サービス利用時には必ず「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」、「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、「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」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)
- ・ご契約 ID の管理について
ご契約者様の責任にて、ご利用者への周知等含めご契約 ID の適切な管理をお願いいたします。ご利用者をご契約者様に所属しなくなった場合、ご利用できなくなることをご承知ください。弊社は、ご利用者をご契約 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

■ 月額利用料

プラン名	月額利用料	概要
スタンダードあんしんプラン※1	4,500 円 (税込 4,950 円) ※2	弊社指定の対応時間内に月 20 回まで、ヘルプデスクへの問い合わせ可能※ 3

※ 1 サービス開始 3 営業日前までのお申し込みの取り消しは可能です。※ 2 解約月は日割り計算でのご請求となります。「訪問サポート」の料金に含まれません。 ※ 3 問い合わせ回数はヘルプデスクのオペレーターへの問い合わせをした回数であり、各種ツール等の設定にかかわるサポートも回数に含まれます。問合せ回数については翌月への繰り越しはできません。

■ オプション月額利用料

プラン名	単位	月額利用料	概要
時間延長 オプション	月 (自動継続)	3,500 円 (税込 3,850 円)	24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能となるオプション
問い合わせ回数 追加オプション	20 回分 1 セット	2,000 円 (税込 2,200 円) ※4	問い合わせ回数が 20 回分追加となるオプション ※5

※4 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※5 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。

【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「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」、「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、「ご契約 ID (ITO から始まる ID)」、「ご契約者名」、「ご契約者電話番号」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。

通常対応時間は 9 時から 18 時まで (日曜日、祝祭日および年末年始 (12 月 29 日から翌年 1 月 3 日)) です。時間延長オプションご契約者様は 24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能です。

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。時間延長オプション、問い合わせ回数追加オプションのご依頼は、お客様問合せセンター (0120-220-192) へご連絡下さい。

■ 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、月 1 回に限り、訪問での故障箇所の切り分けを行います。訪問故障切り分けサポートの訪問先は、契約者住所に限りです。

通常対応時間は 9 時から 17 時まで (日曜日、祝祭日および年末年始 (12 月 29 日から翌年 1 月 3 日) を除く) です。時間延長オプションご契約者様は 24 時間 365 日ヘルプデスクへの問い合わせが可能です。

■ 代替機器貸出し

・お客様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。代替機貸出しの送付先は、契約者住所に限りです。

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。

代替機器種別※6	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※7	最大 2 週間 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※8	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)
返却方法	貸出し時に代替機に同梱する回収箱にてお客様が送付 (着払い)

※6 貸出した代替機器をお客様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きます。※7 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。※8 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

訪問作業実施時間	東日本エリア	24 時間 365 日
	西日本エリア	9:00~19:00 365 日

作業に関わるメニュー毎に別途料金が発生します。スタンダードあんしんプラン、オプションプランには含まれません。スタンダードあんしんプランご契約者様は基本作業費、状況診断費は無料です。訪問サポートは契約者住所においてのみの提供いたします。詳細については <https://www.uic-inc.co.jp/its-plus/> の「IT サポートプラス重要事項説明書」をご確認ください。

【ご利用にかかわる注意事項】

- (1) 本サービス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。
- (2) 「電話サポート」「遠隔サポート」の利用回数はお客様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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 島嶼部や山間部等の一部エリアについては、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。
- (6) 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。

3. 利用料お支払方法

料金のお支払方法、請求内容等をご契約内容により異なります。

区分		事務手数料
コンビニ払い等請求書発行	コンビニ払い等の請求になります	無料*

*IT サポートプラス利用料は「NTTファイナンス」から請求します。

ご利用料金を支払期日までに支払いの確認ができなかった場合、契約を解除させていただく場合があります。

- ◎ 過入金によるお振込の場合は、過入金の額から弊社返金事務手数料を差し引いた額を返金いたします。
なお、過入金が弊社の返金事務手数料を下回るような少額の場合には社内処理上、返金いたしかねます。

4. 個人情報の取り扱いについて

- ◎ 本サービスの提供にあたり、クラウド上に保管されている情報(契約者名、住所、電話番号、メールアドレス等の各装置に設定する情報)をサービス提供元の NTT 東日本、業務委託先へ開示します。
- ◎ お客様のお名前、設置場所等の情報については、サービス提供の目的でサービス提供元の NTT 東日本、業務委託先にも提供します。
- ◎ お客様のお支払いに関する情報は、請求業務を行う NTTファイナンスまたは NTT 東日本へ提供します。また、利用料金の不払い等の事情がある場合、認可された債権回収代行会社また弁護士にも提供します。

お問い合わせ先	
お申し込み・料金・契約変更・契約解除等に関するお問い合わせ	<p>お客様問い合わせセンター</p> <p>【電話】 0120-220-192 (フリーダイヤル)</p> <p>※ 営業時間： 平日 10:00～18:00</p> <p>【ホームページ】 https://www.uic-inc.co.jp/form2/</p>
サポートに関するお問い合わせ	<p>IT サポートセンター</p> <p>お客様のご契約内容によってサポート窓口が異なりますので、ご契約の内容（開通案内）をご確認ください。</p>

【別紙】

サポート受付時の確認項目

サポート受付時は、「ご契約 I D」「ご契約者名」「ご契約者電話番号」「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、ご契約 ID、ご契約者名、お客様電話番号（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	
ご契約 ID (ITO から始まる)	
ご契約者名	
ご契約者電話番号	