

## 料金は月額20,000円の定額制

●通常の技術サービス料金		時間帯	算定基準	料率
呼び出し基本料			1回あたり	8,000円
作業時間 (移動中の時間も含まれます)	平日 (月曜日～金曜日)	9:00～18:00	1時間あたり	8,000円
		18:00～ 9:00	1時間あたり	11,000円
	土曜日 日曜日 祝日	9:00～18:00	1時間あたり	11,000円
		18:00～ 9:00	1時間あたり	13,000円
	年末年始	12月31日～1月3日	1時間あたり	13,000円
宿泊費			1泊あたり	10,000円
交通費				実費

例：平日2時間  
1回の作業料金

呼び出し基本料	8,000円	+	作業料 平日	(8,000円×2時間) 16,000円	=	合計	<b>24,000円</b> +移動時間・交通費
---------	--------	---	-----------	-------------------------	---	----	-----------------------------

遠隔サポートサービスは月額20,000円!!

※金額はすべて税別です

**'TORAY'**

東レ・メディカル株式会社

## 透析関連機器 遠隔サポートサービス

病院・企業で定期的に装置情報を共有する  
遠隔コミュニケーション



-  ワンボタンで  
スムーズな接続が可能
-  点検・お問い合わせを  
遠隔でサポート
-  必要なデバイスは  
レンタルにてご用意
-  ご希望の施設には  
月1回のレポート発行

[お問い合わせ] **'TORAY'** 東レ・メディカル株式会社 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町2丁目4番1号

札幌：〒060-0031 札幌市中央区北一条東2-5-2(札幌泉第2ビル) TEL.(011)251-2233	大阪：〒541-0059 大阪市中央区博労町4-2-15(ヨドコウ第2ビル) TEL.(06)6253-7002
仙台：〒981-3121 仙台市泉区上谷刈1-5-3 TEL.(022)772-5773	広島：〒730-0021 広島市中区胡町4-21(朝日生命広島胡町ビル) TEL.(082)544-2761
東京：〒101-0031 東京都千代田区東神田2-5-12(龍角散ビル) TEL.(03)5835-2762	九州：〒812-0013 福岡市博多区博多駅東3-13-21(エフビル) TEL.(092)477-3016
名古屋：〒481-0031 北名古屋弥勒寺東4-173 TEL.(0568)21-5600	

# 問題解決の時間短縮をサポート!

## 点検・お問い合わせ

遠隔カメラにより映像を共有し、現地の点検・お問い合わせをサポートします。必要なデバイスはレンタルでご用意します。



## トラブル対応

遠隔での現地サポートが可能となります。

※トラブル時の選択肢のひとつであり、お客様との遠隔コミュニケーション構築が必要となります。



## 遠隔サポートの流れ



## レンタルデバイス



- 通信機
- 遠隔カメラ
- ヘッドセット
- 三脚
- その他付属品

●レンタル品を破損・紛失した場合は、現品の費用をいただく事になります。  
 ●通信機・遠隔カメラについては、通常使用による不調時・修理時の費用は月額費用に含まれております。  
 ●デバイスは変更になることがあります。

## 遠隔サポート対象

- 透析関連機器



## 遠隔サポートサービスとは

遠隔カメラを用いて透析関連機器の映像を共有することにより、操作方法、トラブル対応方法等のアドバイスを受けることができるサービスです。現在実施している電話対応の中から、映像共有が有用・必要な場面での遠隔サポートを想定しています。



## 対象施設

弊社メンテナンス拠点から到着までに時間を要する施設・積雪がある地域等の、遠隔サポートを必要とするご事情がある施設

## 使用頻度

月に1回の定期的な実施をお薦め致します。デバイスの使用に慣れたお客様は、必要な時のみの実施でも問題ありません。

## ご希望にあわせた契約形態

- 遠隔サポートサービスの単独契約(2年間)
- 保守契約/定期点検に年間の遠隔サポートサービスを含めた契約

## サービス利用開始時期

個別にご相談とさせていただきます。

## 当サービスのご利用前にご確認をお願いいたします

### 遠隔サポートの提供にあたって

- 透析室内・院内での事前周知をお願い致します。
- 従来通り電話連絡をいただき日時・サポート内容を相談します。
- 治療中以外でのサポートを想定しております。(例:治療終了後・治療に使用していない時間帯/曜日) 通信機を使用しますので院内ルール・機器の状況を考慮して、ご希望の日時をご連絡ください。
- 問題解決に難航する場合は従来通り現地訪問に切り替えます。遠隔サポートで得た情報を踏まえ、弊社の技術サービス員が現地対応を実施します。
- 現地対応の実施月は、遠隔サポート実施/レポート発行しない場合があります。
- 録画は残りませんが、映像共有にあたり個人情報・機密情報等には注意してください。
- 毎日23:50~0:00は、サービスを停止します。(システム管理上の都合で接続できないことが有るため)

### 電波環境について

- 大規模な通信障害等により、遠隔サポートサービスが受けられない場合があります。
- 現地の電波環境により当サービスをご利用頂けない場合や、利用中に通信が遅延・切断されることがあります。
- 部分的にサービスを提供できないことがあります(例:機械室・個室等) お客様のWi-Fiを使用しサービス提供できるケースがあります。
- 当サービスにWi-Fi費用は含まれておりません。