

2023 年 1 月吉日

株式会社ビットストロング

製品営業部

〒112-0002 東京都文京区小石川 2-25-16

小石川パーソナルハウス 2F

Tel. 03-3868-5605 Fax. 03-3868-5616

Bitstrong サーモグラフィ製品 サポート/保守規約

※サポートサービスをご利用の前に必ずお読み下さい。

1. Bitstrong が販売したサーモグラフィ製品の無償サポート期間を、ご購入日より 1 年間とします。1 年経過後はスポットサポートサービスをご契約ください。

無償サポートの対象となる範囲は下記の通りです。

- ・ E-Mail、電話、Fax、遠隔リモート操作で対応できる範囲
- ・ ハードウェア及び内蔵ソフトウェアの使用方法及び不具合に関する内容

※ファームウェアを含むソフトウェア（以下ソフトウェアという）のアップデート及び現地出張を必要とするサポートは、対象範囲外となります。

※無料版管理ソフト iVMS4200 やサーモグラフィ本体に内蔵のソフト以外につきましてはサポート対象外となります。

※無償サポート期間後に、内部プログラムのアップデート等のサービスをご享受いただくためには、有償保守サポートサービスにご加入いただくこともできます。

操作方法についてのお問合せ及び各種情報の提供を、E-mail、電話、FAX、遠隔リモート操作等でサポートします。

ご利用時間は平日 9 : 30 ~ 17 : 30 までとします。

2. サーモグラフィ製品のサポートは無償サポート期間終了後に有償となります。

年間有償サポート/保守プログラムは以下の通りとさせていただきます。

機種 DS-2TP31B-3AUF	1 台につき	¥ 5,000/年額
それ以外の機種サーモグラフィ	1 台につき	¥ 12,000/年額

年間有償サポート/保守プログラムに入っていると E-mail、電話、FAX によるサポートを受けることができます。

契約は、1 年単位とさせていただきます。

解約をご希望される場合は、契約期間満了の 1 ヶ月前までにお申し出ください。

3. 無料版管理ソフト iVMS4200 のサポートサービスは、初年度から有料とさせていただきます。

使用端末数 1 台のみの場合 ￥ 5,000/月額

使用端末数追加 1 台あたり +¥1,000/月額

年間有償サポート/保守プログラムに入っていただくとサポートを受けることができます。

契約は、1 年単位とさせていただきます。

解約をご希望される場合は、契約期間満了の 1 ヶ月前までにお申し出ください。

4. 出張サポートサービス

上記のシステム保守サービスで対応が困難となった場合のサポートサービスです。

現状によるお客様のニーズに合わせて、次の 2 種類に分けてお引き受けしています。

出張サポートはソフトウェアの使用方法や障害対応が対象となります。【Lan や電源配線工事】は対象外です。

【Lan や電源配線工事を伴わない】出張サポートサービスの料金については、下表の通り（税別）です。

作業地域	設置費用
首都圏内	¥40,000
その他の地域	¥60,000

但し、離島は追加費用が必要となりますので別途お見積りさせていただきます。

【Lan や電源配線工事を伴う】取付工事が必要な場合は、+2 万円とさせていただきます。

※お客様のご都合で、お申し込み後（弊社へ料金ご入金後）の出張依頼をキャンセルされる場合は、キャンセル料として、2 日前 30%、前日 50%、当日 80%、入場後 100%の金額を申し受けるものとします。

※作業開始後に不具合（故障）が発見された場合に、別途上記以外の料金（交換部品代など）が発生する場合があります。ケーブル、部品類は実費となります。

詳細につきましては次の【ご注意事項】をご参照下さい。

5. その他の関連サービス

- (1) BITSTRONG より納品されたもの以外はサポートの対象外とさせていただきます。
弊社提供以外のネットワーク回線・機器や PC 等のハード、ソフトウェアの障害につきましては対応できませんのでご了承下さい。
- (2) ネットワーク工事・関連機材、監視カメラシステム、PC をはじめとするデジタル機器・ソフトウェア等は別途見積の上対応させていただきます。

【ご注意事項】

- ① 出張サポートサービスは、通常の遠隔リモート操作や TEL・FAX・メールでの対応が困難であると弊社担当者が判断した場合、出張サポートサービスをさせて頂く場合がございます。
出張サポートサービスにて対応をさせて頂く場合は、本規定第 4 項を適用させていただきます。
なお、事前打ち合わせ等によって、一部出張サポートサービスでの対応が出来ない場合もございます。

いますので、予めご了承下さい。

- ② お支払いについては前払いとさせていただきます。正式にお申し込み後、請求書を発行させていただきます。ご入金確認後に作業を開始いたします。
- ③ 弊社担当者は、お客様のご要望通りの復旧・修理・設定等をできるよう最善を尽くしますが、特殊なハードウェア環境、また汎用性のないお客様独自のソフトウェア等のシステム下の環境でご使用の場合は、ご要望に添えないことがあります。
- ④ ご訪問時刻について、交通渋滞・天候事情・列車事情ほか直前の訪問先におけるトラブル等により、予めお約束した時刻に到着できない場合があります。この際、料金の変更、調整につきましては別途ご相談させていただきます。
- ⑤ お客様の PC 及び周辺機器、データ等で故障及び破損が発生した場合、サポート作業中・作業終了後にかかわらず、弊社は一切の責任を負わないこととします。但し、弊社担当者に重大かつ明白な過失が認められる場合はこの限りではありません。

以上

◆◆◆ 株式会社ビットストロング お問い合わせ ◆◆◆



TEL: (03) 3868-5605

受付時間: 9:30~12:00 13:00~17:30

(土日祝、年末年始・夏期休暇除く)



FAX: (03) 3868-5616

随時受信可能



e-mail: imaging@bitstrong.co.jp

随時受信可能

いずれも内容によって、回答に多少のお時間を頂く事がございますので、予めご了承下さい。