

2023年3月吉日

株式会社ビットストロング

画像営業部

<http://www.bitstrong.com/>

〒112-0002

東京都文京区小石川2-25-16 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の スポットサポートサービス規約

※サポートサービスをお申し込みの前に必ずお読み下さい。

1. Bitstrong は、製品をお客様に快適にご使用いただくために、別紙の【年間有償サポート/保守プログラム】を提供しております。本規約は、無償サポート期間が終了したにもかかわらず、年間有償サポート/保守プログラムに入っていない場合に、不測の不具合が発生した場合のスポットサポートサービスについての規約です。
2. 本規定で示すスポットサポートは、お客様がご使用の際に不具合が発生した時に、ご相談の上弊社のリソースに基づきご対応させていただきます。
従って、サービス提供を保証するものではありません。
また、スポットサポートサービスを受けるためのお支払いについて前払いとさせていただきます。正式にお申し込み後、請求書をご発行させていただきます。ご入金確認後にサポートサービスを開始させていただきます。
詳細につきましては次の【ご注意事項】をご参照下さい。
3. 遠隔リモートでのスポットサポートは有償で、以下の通りとさせていただきます。
¥10,000/回
システム操作についてのサポート及び各種情報の提供を、遠隔リモート操作や、電話、FAX、E-Mail 等でサポートします。
ご利用時間は平日 10:00~18:00 までとします。
4. スポット出張サポートサービス
上記第3項の対応で解決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策が大部分で、【Lan や電源配線工事】を伴いません。

【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	¥60,000
その他の地域	¥90,000

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。
また、【Lan や電気配線を伴う】取付工事が必要な場合は、+3 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。

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解下さい。
- (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り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ので、予めご了承下さい。
- ② お支払いについて前払いとさせていただきます。正式にお申し込み後、請求書をご発行させていただきます。ご入金確認後に作業を開始させていただきます。
- 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。

◆◆◆ 株式会社ビットストロングサポートセンター連絡先 ◆◆◆



TEL: (03) 3437-5315

受付時間: AM9:30~12:00PM 1:00PM~PM6:30

(土日祝、年末年始・夏期休暇除く)



FAX: (03) 3437-5368

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。