

# NVR-Pro サポートサービス仕様書

本サービス仕様書は、お客様に対して株式会社システム・ケイ(以下「当社」といいます。)が、NVR-Pro に対して提供する、サポートサービス(以下「本サービス」といいます。)の内容、提供方法について記述したものです。

## 1. 本サービスの体制

本サービスは、当社または当社が認める会社(以下「サービス会社」といいます。)が行います。

## 2. 本サービス提供時の前提条件

本サービス提供の前提条件は、以下のとおりです。

(1)本サービス仕様書に記載されているサポート対象は、標準的なシステム構成を想定しています。特殊なカスタマイズや非標準的な環境では、サポートが制限される場合があります。

(2)NVR-Pro 以外のソフトウェアやハードウェア、ネットワークに係る障害や検証に関する問い合わせ、開発に関わる問い合わせはサポート対象外となります。

(3)当社へお問い合わせを頂く方は、対象となるシステムの基本的な動作に関する知識を有することを前提とします。

(4)本サービスに必要な消耗品や備品は、お客様にてご用意いただきます。また、消耗品、備品、その他電気代や通信費などの費用は、お客様にご負担いただきます。

(5)障害内容によっては、ソフトウェアのバージョンを最新にして頂く場合があります。

(6)センドバックによる修理を行う場合の機器発送等に関わる送料は、発送元負担となります。

(7)NVR-Pro が工事設置済みの場合、取り外しや取り付けはお客様自身で行っていただきます。取り付け・取り外しに関わる費用はお客様負担にて実施ください。

(8)本サービスの提供は、お客様の環境によって影響を受ける場合があります。すべてのお客様環境でサポートを保証するものではありません。

(9)本サービス内容は、当社の裁量により変更がすることが出来ます。

## 3. 本サービスの内容:

本サービスの内容は、以下のとおりです。

(1)情報の提供

NVR-Proに関する情報を提供します。

(2)問題解決の支援

本製品に関する一般的なお問い合わせへの回答およびシステム障害発生時の問題解決の支援をします。

(3)NVR-Pro に搭載されるソフトウェアの改良版の提供

本契約の有効期間中、NVR-Pro に搭載されるソフトウェアの改良版の提供。バージョンアップに伴うマニュアルの改訂版の提供。保守サービスは、原則として最新の改良版を対象とします。

上記は、弊社 HP およびメールにてご提供します。

(4)センドバック修理

NVR-Pro に障害が発生した場合、メールまたは電話による障害切り分け支援を行います。当社が対象機器の故障を認定した場合、対象機器を当社へ送付頂き、交換や修理を行い、お客様に返却致します。

(5)受付時間

月～金曜日 9:00～17:00（祝日、12月30日から1月3日、弊社休業日を除く）

(6)サポートサービス窓口

弊社ホームページ内「お問い合わせ入力フォーム」または電話

① お問い合わせ入力フォーム

<https://sk-vms.systemk.co.jp/inquiry/form-after/>

② お問い合わせ電話番号

011-299-4416

(7)本サービス価格

お問い合わせください。

※センドバック修理費用は保証期間内は無償、保証期間外は都度の御見積となります。

#### 4. 契約期間

NVR-Pro の納入日をサービス開始日とし、その日から1年間が契約期間となります。

費用は NVR-Pro 購入費用に含まれます。

2年目以降、原則1年単位で契約の更新を行ってください。

NVR-Pro 購入時に複数年契約頂くことも可能です。

前項の定めにかかわらず、プログラム・プロダクトの全部若しくは一部の使用を終了した場合は、本サービス期間も同時に終了するものとします。

#### 5. 支払い条件

(1)支払い方法は、弊社が発行する請求書に基づき、お客様が指定する銀行口座への振込送金によって年額一括で支払うこととします。その際の振込手数料はお客様負担としま

す。

(2)途中解約等が発生した場合において、受領済のサポートサービス料金を返金しないものとします。

(3)支払いは、弊社発行の請求書を受領した月の月末までに支払うものとします。

## 6. 修理および交換の範囲

契約期間内に故障や障害が発生した場合、お客様は NVR-Pro を修理センターに送付し、修理や交換が行われます。修理センターへの送付後、修理は通常 3 週間程の期間を要します。状況により、それ以上の時間がかかる場合には、別途ご連絡をします。

NVR-Proに含まれる録画データ、設定データ 及び 付属品やオプション品は本サービスの対象外となります。

修理後の返送機は原則、初期状態での発送となります。ファームウェアのインストール、バージョン指定、バックアップファイルからの復元は含まれておりません。

ハードウェア(本体、内蔵 HDD、内蔵 SSD)故障については、ハードウェア保証期間内の場合(通常 2 年)は、無償での修理・交換を行います。ハードウェア保証期間を過ぎた場合は、有償での修理・交換となります。

## 7. サポートサービス範囲外

本サポートサービスの範囲外とされる事項には以下のようなものがあります。

- ① 故障や障害発生前のハードウェア構成部品の予防交換。
- ② 弊社購入品以外の接続使用による故障や破損。
- ③ 当社が指定しない第三者やお客様による修理や改造による故障や損傷。
- ④ 自然災害、事故、火災、盗難などの外部要因による損傷。
- ⑤ 製品の不適切な取り扱いや保管による損傷。
- ⑥ 弊社指定以外のソフトウェアのインストール、アップグレード、設定変更によるトラブル。
- ⑦ NVR-Pro の修理や交換が不可能と判断される場合、または修理コストが製品の価値を超える場合。

交換品は適正使用状態で発生した故障や障害に対して、NVR-Pro の販売金額内で対応します。ただし、当社の責任は故障機の修理または工場出荷状態の交換品の提供までとされ、NVR-Pro の故障や使用中に生じた損害、代替機の設置や設定に関して当社は責任を負いません。

- ⑧ 本サポートサービスの適用外の製品、またはサポートサービス終了製品に関する修理や交換。
- ⑨ 当社が指定しない場所での使用やサービス利用による故障や損傷。
- ⑩ 利用環境(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク)自体に関する調査

ご利用に際しては、上記の内容をご了承いただく必要があります。