

エス・シー・アライアンス SCA サウンドソリューションズ社 システム保守規定

この保守規定は弊社が施工したシステムに関する規定です。

※システムとは、この保守規定では下記2点をさします。

- (1) 弊社にて複数の機器を使用して、システム動作設計、もしくは施工したプロジェクト
例：DAD 放送マスター設備、弊社が施工したスタジオ、大規模時計システム等
- (2) AXIA システム等で、トレーニングもしくは設定を行った案件
例：他社施工のスタジオでiQ コンソールを使用し、現地導入サポートを行った等

1. 保守の概要

1-1 保守の種類

上記システムに該当する場合、原則として検収後1年間はシステムプロサポートが付与されています。システムプロサポートの有効期限は付与後1年間で、1年ごとの更新となり、付与後2年目以降は有償となります。システムプロサポートの更新を行わなかった場合は、システムベーシックサポートに自動的に切り替わります。尚、各サポートの更新は最長10年までとします。

1-2 システムプロサポートに付与できる有償オプション

システムプロサポートで対応できない部分に関しては、別途有償プランを追加することができます。追加の有償プランに関しても1年ごとの更新となります。尚、システムベーシックサポートに有償オプションを追加することはできません。

2. システムプロサポート規定

2-1 サポート内容

システムプロサポートには以下の内容が含まれています。

- (1) 電話でのお問い合わせ
機器に関するご質問や操作説明に関しては弊社営業時間内に限り対応いたします。
- (2) 不具合発生時のお問い合わせ
弊社平日営業時間内：
 - ① 放送の復帰
 - ② 不具合機器の特定
 - ③ 不具合原因調査（不具合機器が弊社取り扱い機器の場合）休日および夜間（弊社営業時間外）：可能な限りお電話は受け付けますが、対応は有償となります。
- (3) 機器の故障に関して
 - ① 弊社取り扱い製品は、弊社で代替機の用意がある機器に関しては無償でお貸出しいたします。
 - ② 機器の修理は、当サポートを付与した最初の1年間のみ無償となり、次年度以降は有償となります。
 - ③ 他社製品に関しては無償でメーカー修理取次をいたします。原則的に修理はセンドバック対応となります。
- (4) ミキサー・DAD 等の設定変更に関して
設定変更に関しては弊社平日営業時間内に限り無償対応いたします。
システム仕様的大幅な変更を伴う設定変更につきましてはお打合せ後、有償にて対応いたします。
- (5) リモートサポートに関して
弊社平日営業時間内のみ対応いたします。ただし、作業中に営業時間を超過した場合は当日に限り追加費用は発生いたしません。

- (6) アップデートに関して
 弊社が必要と判断した場合、機器のファームウェアやDAD等のソフトウェアアップデートはリモート、もしくはセンドバックにて承ります。
- (7) 報告書提出
 不具合発生時、簡易報告書を提出いたします。

2-2 システムプロサポート契約に関して

- (1) 契約更新時にサポート料金をお見積もりいたします。お支払いは原則契約時の一括払いとなります。
- (2) お客様が本サポートの期間中にサポート契約を途中で解約した際、サポート料金は返金されません。

3. システムベーシックサポート規定

システムベーシックサポートには以下の内容が含まれています。

- (1) 電話でのお問い合わせ
 弊社営業時間内に限り対応いたします。
 調査やメーカー確認を必要とする内容に関しては有償となります。また、1時間を超えるサポートも有償となります。
- (2) 不具合発生時のお問い合わせ
 弊社平日営業時間内：
 放送の復帰のみ（短時間で可能である場合）の対応となります。
 不具合機器特定や原因調査は別途有償となります。
 休日および夜間（弊社営業時間外）：原則として対応いたしません。
- (3) 機器の故障に関して
 ① 弊社取り扱い製品は、弊社で代替機の用意がある機器に関しては有償でお貸出しいたします。
 ② 機器の修理は別途有償となります。
 ③ 他社製品に関しては有償でメーカー修理取次をいたします。原則的に修理はセンドバック対応となります。
- (4) ミキサー・DAD等の設定変更に関して
 弊社平日営業時間内に限り有償で対応いたします。
 システム仕様の大幅な変更を伴う設定変更につきましてはお打合せ後、有償にて対応いたします。
- (5) リモートサポートに関して
 原則としてトラブル発生時のみ、弊社平日営業時間内に限り対応いたします。設定変更や操作説明は有償となります。
- (6) 報告書提出
 報告書の提出は行いません。

4. オプションサポート

システムプロサポートにのみ、以下のオプションを有償で追加できます。

- (1) トラブルサポートオプション
 夜間及び休日に不具合のお電話を受けた場合、無償で対応するオプションです。この保守は営業時間外に必ず対応することを保証するものではありません。不具合対応が発生した際、リモート・電話対応・代替機準備に関して無償で実施するオプションです。尚、夜間及び休日の対応範囲は放送復帰までとさせていただきます。
- (2) 定期検査オプション
 年1回、現地でシステムの動作確認、機器清掃、データ確認、アップデート（必要な場合のみ）等のメンテナンスを行うオプションです。メンテナンスは別途お打合せの上決定、実施いたします。
 検査終了後、後日報告書を提出し、不具合などが発見された機器に関しては修理取次等を実施いたします。

5. サポート・修理受付に関して

- (1) まずはお電話またはメールで弊社にご連絡ください。

エス・シー・アライアンス修理受付

■電話番号：03-3372-3661
 ■サポート用メールアドレス：support@ss.sc-a.jp
 ■機器ご返送先：〒151-0066
 東京都渋谷区西原 1-29-2
 株式会社エス・シー・アライアンス
 SCA サウンドソリューションズ社

- (2) サポート、修理をご希望になる機器の①型番②シリアル番号を必ずご連絡ください。又、ご質問・不具合内容ができる限り詳しくお伝えください。
- (3) サポート・修理の受付は平日（月～金曜日）の弊社営業時間（AM10:00～PM18:00）となります
- (4) メールでのお問い合わせは営業時間外、土日祝日でも随時受け付けますが、返答は翌営業日以降となります。
- (5) 尚、システムプロサポート、システムベーシックサポートともに、お電話頂いても弊社がすぐに対応できない場合がございます。予めご了承ください。

6. 機会損失などの補償責任の除外

- (1) サポートの種類を問わず、弊社商品の故障に起因するお客様あるいはお客様の顧客殿での機会損失ならびに弊社商品以外への損傷、その他業務に対する補償は弊社の保証外とさせていただきます。
- (2) システムプロサポート、システムベーシックサポートはお客様の不具合解決を保証するものではありません。

7. 商品の適用範囲

商品は一般工業向けの汎用製品として設計・製造を行っております。生命・財産に多大な影響が予測される用途に關しましては、適用対象外とさせていただきます。

8. 保守の適用範囲

この保守規定は、日本国内のお客様を前提とする内容です。日本国外でのシステムに関しては弊社に別途ご相談ください。

尚、上記保守規定の内容は予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

以上