



保守サポートプラン

トラブルはいつ襲ってくるかわかりません。PCの故障や、クライアントから難易度の高い発注を受けた時に発生した問題点等…。そこで Imagine Communications 社 (旧 Digital Rapids) 日本代理店である DPSJ 社が提供する保守サポートプランに加入することで、トラブル発生時の不安要素を取り除くことができます。電話やメールでのサポート受付をはじめ、不意のマシントラブルへの代替機の提供、バージョンアップへの対応など、全てのトラブルサポートに対して専門の技術員が迅速に対応いたします。DPSJ は、皆様方が安心して業務運営を行えるよう全面的にバックアップいたします。

年間
サービス
契約

エンコード ONE PRO 3 安心メンテナンスパック保守

- **対象製品オンサイト障害復旧サービス***
障害時に弊社にて必要と判断した場合、スタッフが現地に伺い製品の復旧作業を行います
- **機器故障時の無償貸出&無償修理保証**
機器が故障した際の無償修理サービスと機器の代替機無償貸出サービス
- **電話&メール無制限技術サポート**
電話&メールでの技術サポート
- **有償バージョンアップ割引サービス**
有償メジャーバージョンアップの場合に特別価格でご提供

1-3 年目 市場想定価格の 15% / 年間

4-5 年目 要問い合わせ

年間
サービス
契約

エンコード ONE PRO 3 代替機保守

- **機器故障時の無償貸出&無償修理保証**
機器が故障した際の無償修理サービスと機器の代替機無償貸出サービス
- **電話&メール無制限技術サポート**
電話&メールでの技術サポート

1-3 年目 市場想定価格の 10% / 年間

4-5 年目 要問い合わせ

メール技術サポート (年間)

※ Stream 製品に標準搭載の Stream LE ソフトウェア向け

- **メールによる技術サポートを提供**
メール技術サポートを提供 (年間) ※受付平日
10時~18時 受付後、原則 2 営業日以内
※1ユーザーまで利用可

60,000 円 / 年間

Stream 製品標準技術サポート (年間)

※ Stream FE ソフトウェア / Broadcast Manager 製品向け

- **電話 / メールによる技術サポートを提供**
Stream 製品向け保守プラン：電話&メール技術サポートなどのアフターサービスを提供 (年間) ※受付平日 10時~18時 受付後、原則 3 営業日以内 ▲ Stream 製品向けメンテナンスアップデート権 (年間) は別途購入が必要

2 年間 ※ 8 インシデントまで 480,000 円 / 2 年間

3 年目以降 ※ 4 インシデントまで 240,000 円 / 年間

Stream LE/FE ソフトウェアメンテナンス (年間)

- **Stream LE/FE のメンテナンスアップデート権を提供**
ソフトウェアメンテナンス期間内にリリースされた、新しい Stream LE/FE ソフトウェアをダウンロードしてご利用いただけます。

Stream LE メンテナンス 23,700 円 / 年間

Stream FE メンテナンス 71,000 円 / 年間

スポット機材貸出レンタルサービス

- **ターンキー機材貸出サービス**
繁忙時に機材が必要な方に貸出いたします 45,000 円~/ 2 日

ソフトウェアインストール作業代行 (半日) ※

- **ソフトウェアのインストール作業代行サービス** 50,000 円~/ 回

現地設置・設定作業 (約半日) ※

- **現地にて機材の設置および設定を行います** 50,000 円~/ 回

基本操作説明講習会 ※

- **機材導入時やご担当者引継ぎの際などに、基本操作の講習を行います。** 50,000 円~/ 回

※ 東京圏*1 以外での対応では、東京からの出張費用 (実費)*2 を申し受けます。

※ 1 東京圏 … 離島を除く東京都内全域、千葉県千葉市まで、埼玉県さいたま市まで、神奈川県横浜市まで

※ 2 出張費 … 出張に伴う出張旅費 (および宿泊を伴う場合は宿泊費) の実費相当額

本資料に記載されている価格情報は作成当時のものです。記載の価格、製品仕様および外観等は予告無く変更される場合があります。予めご了承ください。

「エンコード ONE PRO 3」保守サポートプランについて

『「エンコード ONE PRO 3」保守サポートプラン』は、「エンコード ONE PRO 3」の発売元である日本デジタル・プロセッシング・システムズ株式会社(DPSJ)が提供する保守およびサービスのパッケージです。本パッケージのご購入については「エンコード ONE PRO 3」販売店にお問い合わせください。

本保守・サービスは、申込後のキャンセル及び中途解約はできません。また、お客様が本契約の解除、解約をなされましても、お支払いいただいた料金、消費税はお客様に返金いたしかねますのでご了承ください。

本サービスを受けた結果として、逸失利益、プログラムデータ類の消滅等が生じた場合に、それによる直接的、派生的、又は間接的損害に関し一切の責任を負いません。

諸般の事情により、保守・サービスの内容または価格を変更する場合があります。

「安心メンテナンスパック保守」および「代替機保守」は1年単位での契約となり、複数年の契約は原則できません。

前記の保守・サービス料金には消費税は含まれておりません。

■ 対象製品オンサイト障害復旧サービス

障害発生時、お問い合わせいただいでから目安として3営業日以内に設置場所へ専門の技術員を必要に応じ派遣し、製品の故障部品交換、復旧対応を迅速なサービスでご提供致します。技術員は必要に応じて専用ソフトの再インストール、Stream ボードの交換その他を行います。障害の内容によっては購入時の保証内容または保守契約内容に基づきPCメーカー技術員が訪問して作業する場合があります。本保守サービスによる障害の修復は、原則、出荷時の仕様を基本とします。

東京圏^{※1}以外での対応では、東京からの出張費用(実費)^{※2}を申し受けます。

■ 機器故障時の代替機貸出&無制限修理保証

障害発生時、お問い合わせいただいでから目安として3営業日以内に設置場所へ代替機を貸出送付するサービスです。代替機は障害復旧作業が完了するまでの間ご使用いただけます。貸出機の仕様は購入時の仕様を基本とします。在庫が無い場合など貸出時期や貸出機の仕様についてご意向に沿えない場合があります。

■ メール技術サポート

機器をご使用いただく上で技術的な面で不明な点や困った点について、電子メールにてご相談に応じます。お問い合わせいただいでから原則2営業日以内にご返答いたします。お問い合わせ内容によってはご返答までお時間をいただく場合があります。

本サービスは機器の技術的な問合せに対して指導、助言を行うものであり、お客様の実現しようとする内容まで保証するものではありません。また、ユーザーガイド、ヘルプ、ホームページFAQなどにより、お問合せへの回答が明確に示されている場合は、当該箇所を参照していただくことで回答とする場合があります。

■ 電話&メール技術サポート

上記の「メール技術サポート」の内容に加えて、電話でもご相談に応じます。【サポート受付時間】□ 平日：月～金 10:00～18:00（土・日・祝祭日及び年末年始は除き、DPSJ 営業日のみとする）

■ 有償バージョン UP 割引サービス

サービス期間内に新しい有償バージョン UP が提供された場合、バージョン UP を通常より割引いて販売提供いたします。本サービスはソフトウェアのグレードの変更およびオプションの追加の際は適用されません。バージョン UP の価格については購入店にご確認ください。

■ Stream 製品標準技術サポート(インシデント管理)

本サービスは StreamFE ソフトウェアもしくは BroadCastManager 製品向けの技術サポートです。本サービスはご利用いただいている製品に障害が発生した場合に現状復帰するまでの指導・助言を行うものであり、原因究明を保証するものではありません。

お客様のお問い合わせに含まれる「案件の件数」の最小単位を「インシデント」として定義し、原則1件のお問い合わせに対して1インシデントが消費されます。ただし、お客様のお問い合わせ内容に複数の案件が含まれていると弊社が判断した場合は、それぞれの案件を、最小単位であるインシデント毎に分割して対応させていただきます。

また、お問い合わせ内容が困難であると弊社で判断した場合、消費されるインシデント数が増加する場合があります。

インシデントは、弊社エンジニアがお問い合わせについて調査を開始した時点で消費されます。

なお、お客様のお問い合わせ内容が製品の不具合に起因するものと弊社が判断した場合、インシデントは消費されません。

また、エンジニアが調査を開始した後のお問い合わせのキャンセルはできません。

■ Stream LE/FE ソフトウェアメンテナンス

サービス期間内に新しいバージョンアップが提供された場合、バージョンアップを無料でダウンロードしてご利用いただけます。本サービスはソフトウェアのグレードの変更、メジャーアップグレード、およびオプション追加の際は適用されません。ソフトウェアメンテナンスの期限が切れた場合、Stream LE/FE ソフトウェアの使用は可能ですが、期限切れ後に公開されたアップデートパッチを利用することはできません。

■ スポット機材貸出レンタルサービス

製品登録されているユーザー様からご依頼いただいた場合に、「エンコード ONE PRO 3」を有料でスポット貸出するサービスです。貸出時期やターンキーの仕様については在庫が無い場合などご意向に沿えない場合があります。詳しくは購入店までお問い合わせください。

■ ソフトウェアインストール作業代行(半日)

製品登録されているユーザー様からご依頼いただいた場合に、該当製品のバージョンアップや、初期状態に復旧するためのソフトウェアインストール作業を代行して行う、スポットサービスです。複数ライセンス、複数台の場合は別途ご相談ください。東京圏^{※1}以外の場合は、出張費^{※2}が別途必要となります。

インストール先のデータ保証は行っておりませんので、事前のバックアップを推奨しております。また、データの損失や登録製品以外(サードパーティ製品)の動作不良が生じたとしても、当社では責任を負いかねますので予めご了承ください。

※ 東京圏 ※1 以外での対応では、東京からの出張費用(実費) ※2 を申し受けます。

※1 東京圏 … 離島を除く東京都内全域、千葉県千葉市まで、埼玉県さいたま市まで、神奈川県横浜市まで

※2 出張費 … 出張に伴う出張旅費(および宿泊を伴う場合は宿泊費)の実費相当額

本資料に記載されている価格情報は作成当時のものです。記載の価格、製品仕様および外観等は予告無く変更される場合があります。予めご了承ください。