

インテリジェントネットワーク  
録画&遠隔モニタリングシステム

# ROBO-TV

## サービスメニューのご案内

- 「ROBO-TV」 アフターサービス
- 「ROBO-TV」 ご導入サポートサービス

## ■ ネットワークモニタリングシステム「ROBO-TV」 アフターサービス

### 1. ROBO-TV 初年度保証



ROBO-TV「録画サーバー」シリーズは、ご購入後1年間は無償保証期間です。  
万が一、保証期間中に製品が故障した場合には、無償にて修理または交換対応いたします。

#### 【保証期間中の対応について】

保証期間中の修理対応は、故障品を弊社に送付して頂き、修理完了後お客様へお戻りするセンドバック方式となります。

保証期間中のオンサイト(現地)での交換対応をご希望の場合は、有償のスポット修理サービスを受けていただくか、年間オンサイト保守契約をご契約頂くことになります。

#### 【ビューアソフトについて】

ROBO-TVは、専用ビューアソフト「ツリービューア200」をインストールしたPCからモニターします。ビューアソフトも万全を期しておりますが、万が一「操作ガイド」やその他のガイドの機能が動作しない等がございましたら、ディーグラットまでご連絡下さい。

#### 【ご注意】

以下の場合、保証期間中の無償修理および保守サービスの適用対象外となりますので、あらかじめご了承をお願いします。

1. 使用上の誤りによる故障、及び損傷。
2. 改造またはお客様自身による修理等弊社認定者以外の修理による故障、及び損傷。
3. 接続された他機器によって生じた故障、及び損傷。
4. お買上後の輸送、移動、落下等、取扱いの不注意などによる故障及び損傷。
5. 火災・地震等の天災地変等による故障及び損傷。

## 2. ROBO-TV/R 保守メニュー

ROBO-TV/R「録画サーバー」シリーズには、次の保守メニューがございます。

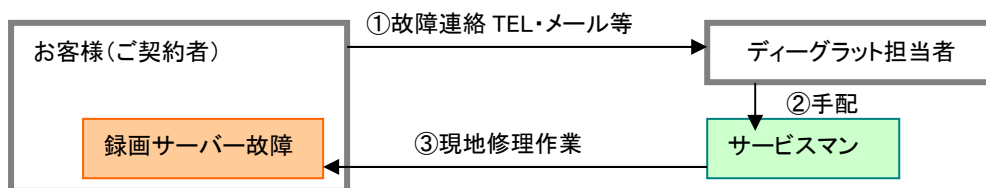
- (1) オンサイト保守契約(初年度、次年度の年間契約)
- (2) センドバック保守契約(次年度以降の年間契約)
- (3) スポット修理サービス(オンサイト方式／SENDバック方式)

※保守メニューの詳細については、次項以降をご覧ください。

- 弊社製品の各部品保有期間は、各機種、生産終了後 7 年とさせていただきます。
- ※汎用部品を使用している関係上、同等部品がない場合、機能保証として、同等性能以上の部品にて対応させていただくこともあります。
- 保守修理において HDD 交換の場合、故障 HDD は原則返却いたします(2020 年 8 月より)。

### 2. (1) オンサイト保守契約

録画サーバーが故障時に、弊社技術者が現地に訪問して修理または代替交換するサービスです。年間契約の為、期間内に何回保守サービスを実施しても、追加費用は発生しません。全国対応可能です。※部品交換が必要な場合については、機器の持ち帰り修理となります。

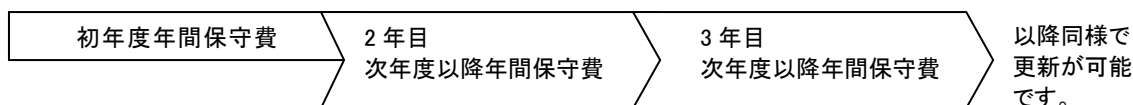


#### 【サービス日時】

- ① コール受付:お電話の場合は、以下のいずれかにご連絡ください。
  - I) 株式会社ディーグラット営業日の 9:30～17:30  
代表:03-5467-4786(代) または各支店担当者まで。
  - II) 営業時間外受付(時間外になると切替ります。) 03-3486-6322
- ② オンサイト修理対応日時  
受付から翌営業日以降 10:00～17:00 (土日、祝日および弊社休日を除きます。)

#### 【保守契約費用について】

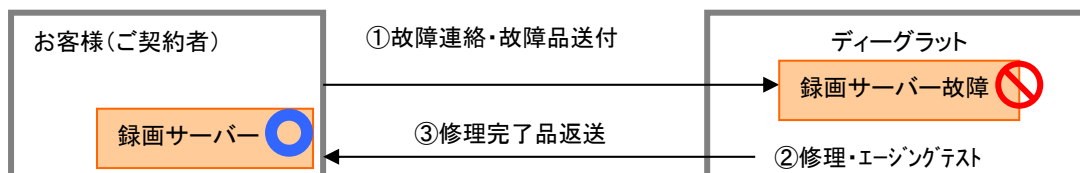
費用は保証期間中の初年度と 2 年目以降の次年度費用とで異なります。



オンサイト保守契約の締結期限は、製品無償保証期間終了後の 6 ヶ月以内です。保守契約の更新につきましては任意です。但し、保守契約締結後に契約を解除された場合の再契約はできませんので、予めご了承をお願いします。

## 2. (2) センドバック保守契約

故障した録画サーバーを弊社サービスセンターに送っていただき、修理後にお客様に返送するサービスです。無償保証期間が過ぎてからの年間保守サービスとなります。年間契約の為、期間内に何回保守サービスを実施しても、追加費用は発生しません。



**【修理期間の目安】** 1週間～2週間程度です。

### 【保守契約用について】

2年目以降 定額費用となります。

※製品を弊社へ送付する際の送料は、お客様の負担となります。

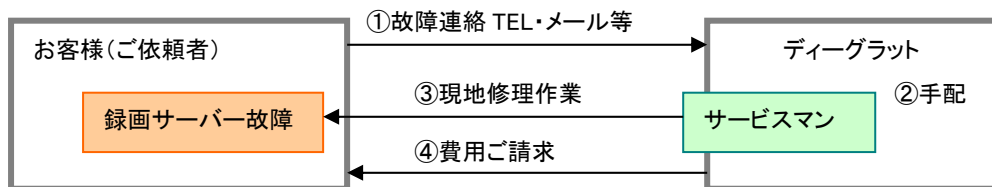
SEND BACK 保守契約の締結期限は、製品無償保証期間終了後の6ヶ月以内です。  
 保守契約の更新につきましては任意です。但し、保守契約締結後に契約を解除された場合の再契約はできませんので、予めご了承をお願いします。

2. (3) スポット修理サービス

◆オンサイト修理(代替交換)サービス

録画サーバーが故障時に、お客様の要請で弊社技術者が現地に訪問して修理または代替交換するサービスです。ご依頼毎にサービス料金が発生します。全国対応可能です。

※部品交換が必要な場合については、機器の持ち帰り修理となります。



(※窓口が販売店様になる場合がございます。)

【サービス日時】

① コール受付: 以下のいずれかにご連絡ください。

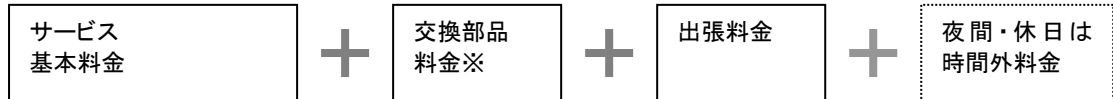
I) 株式会社ディーグラット 03-5467-4786(代) (弊社営業日の 9:30~17:30)

II) 24 時間受付ダイヤルにて受付 (時間外になると切替ります。) 03-3486-6322

② 対応日時

受付から翌営業日以降 10:00~17:00 (原則土日、祝日および弊社休日を除きます。)

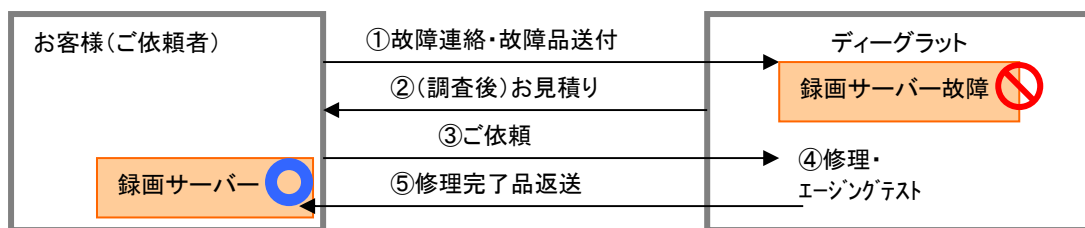
【サービス料金】



(※無償保証期間中は、部品料金は発生しません。)

◆センドバック修理サービス

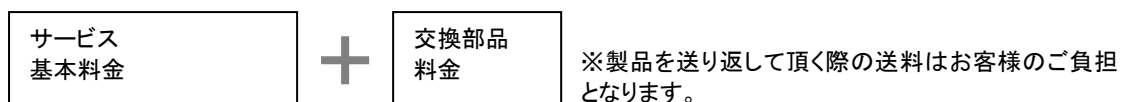
故障した録画サーバーを弊社サービスセンターに送っていただき、修理後にお客様に返送するサービスです。無償保証期間終了後は、ご依頼毎にサービス料金が発生します。



(※窓口が販売店様になる場合がございます。)

【修理期間の目安】 正式ご依頼後、1 週間~2 週間程度です。

【サービス料金】



※修理完了後の交換部品の保証期間は半年間です。

### 3. その他のアフターサービス

#### ◆録画サーバー バージョンアップサービス

お客様のご要望で、録画サーバーのファームウェアをバージョンアップ対応いたします。

バージョンアップは、原則はセンドバックによるバージョンアップになりますが、ご要望いただけますとオンサイトでの対応も可能です。

料金については、お見積いたします。

オンサイト保守契約およびセンドバック保守契約を締結されている場合は、お客様のご要望によりバージョンアップソフトを無償提供いたします。  
但し、オンサイト保守契約は、故障時対応とさせていただいておりますので、バージョンアップの為の現地作業料金は発生いたします。

#### ◆システム個別対応保守契約

ディーグラットにて、ネットワークカメラシステムの全体を構築(カメラの販売及び取付け施工、LAN 配線、録画サーバー等の設定)させて頂きましたお客様につきましては、システム全体の年間保守契約を締結させていただくことも実施しています。

保守料金につきましては、次の要件ならびに諸条件等によって個別に契約費用が異なる為、お見積りとなります。

- カメラの台数
- 屋外、屋内等の施工内容
- 対応時間帯等

※対応日は、ディーグラットの営業日とさせていただきます。

※カメラや、HUB 等のネットワーク機器やビューア PC 等は、各メーカーの保証になります。

## ■ ネットワークモニタリングシステム「ROBO-TV」 ご導入サポートサービス

### 1. ROBO-TV ご導入時サービス

ROBO-TV「録画サーバー」をご使用いただく際に、各種設定を行う必要があります。ディーグラットでは、これらの設定サービスやプレース ID サービスを有償でご提供しています。

#### ◆録画サーバー 設定サービス

録画サーバーの設定について、現地訪問設定、事前設定等のサービスメニューがあります。



#### 【現地訪問サービスメニュー】

サービス	内容
録画サーバー現地設定	録画サーバーのカメラ設定や録画条件等、ご要望に応じた設定を行います。
録画サーバー現地設定 (2台目以降)	同一場所に複数台ある場合に、上記内容を行います。作業料金がお安くなります。
ビューアインストール設定	指定のPCに専用ビューアをインストールし、ご要望に応じた設定を行います。

#### 【事前設定サービスメニュー】

サービス	内容
録画サーバー事前設定	録画サーバーのカメラ設定や録画条件等、ご要望に応じた設定を納品前に行い、製品をご指定の場所にお送りします。
ビューア事前インストール設定	事前にビューア用PCを弊社にご送付頂ければ、専用ビューアをインストールし、ご要望に応じた設定を行ってご指定の場所にお送りします。

#### ◆ネットワークカメラ 設定サービス

ネットワークカメラは、ネットワーク接続のため各種必要な設定があります。各カメラメーカーに対応した設定を実施します。

- カメラ事前設定サービス……取付け工事前に、弊社にて必要設定を行うサービスです。
- カメラ現地設定サービス……現地にて設定を実施します。

#### ◆プレース ID サーバーご利用サービス

ディーグラットが提供するプレース ID (DDNS) サービスをご利用いただけます。  
ご契約のプロバイダの種を問わず、インターネットを経由した接続で ROBO-TV をご利用頂けます。  
プレース ID サービスのご契約は年間有償契約です。

## 2. システム施工

ディーグラットでは、ネットワークカメラシステムの全体を構築可能です。

- ネットワークカメラ取付け工事(屋内外)
- LAN、電気配線工事
- カメラ、録画サーバーの追加、移設等

お気軽にご相談下さい。

建設業の種類 : 電気通信工事業

許可番号 : 東京都知事 許可(般-26)第 142002 号

### 【お問合せ】

株式会社ディーグラット

本社:

〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 6-23-2 第 25SY ビル TEL:03-5467-4786

名古屋支店:

〒465-0092 愛知県名古屋市名東区社台 3-230 グランドビル 5 階 TEL:052-777-1148

大阪支店:

〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島 3-11-26 Aurora ビル新大阪 405 TEL:06-6309-6334

福岡支店:

〒812-0035 福岡県福岡市博多区中呉服町 1-6 祐徳ビル 1 号館 7F TEL:092-283-8087