

# オンライン保守パック ご利用規約

本規約に基づいてサービスを実施いたします。本規約にご同意いただける場合には、所定の手続に従ってサービスをお申し込みください。なお、弊社ウェブサイトや本サービスの申込書等に記載されているルールも本規約の一部を構成します。

## 第1章 サービス全般

### 第1条（定義）

本規約で使用される用語の定義は、以下の各号に定める通りとします。

- ① 「本サービス」とは、『オンライン保守パック サービス内容』に定める全てのサービスを意味します。
- ② 「対象製品」とは、本サービスの対象となる弊社製品（弊社指定の UPS 商品を含みます）を意味します。
- ③ 「不具合製品」とは、不具合が発生した対象製品、「不具合部品」とは、不具合が発生した対象製品の部品を意味します。
- ④ 「不具合」とは、対象製品の保証書において無償修理の対象となっている故障を意味します。ただし、初期不良、着荷不良は「不具合」に含まれません。
- ⑤ 「オンライン」とは、弊社スタッフがお客様を訪問し、対象製品の交換および簡単な接続テストを行うサービスを意味します。
- ⑥ 「デリバリー」とは、不具合製品の代替品をお客様に送付し、不具合製品を引き取るサービスを意味します。
- ⑦ 「センドバック」とは、お客様から不具合製品をお送りいただき、修理した対象製品を弊社からお客様に返送するサービスを意味します。
- ⑧ 「データ復旧サービス特約」とは、不具合が発生した対象製品からデータの復旧を試みるサービスを意味します。
- ⑨ 「論理障害」とは、ハードウェアに問題はないがファイルにアクセスが不可能な状態のことを意味します。
- ⑩ 「物理障害」とは、電氣的、機械的に破損し、対象製品にアクセスできない状態や異音が発生する状態のことを意味します。
- ⑪ 「バックアップハードディスク」とは、データ復旧の対象となる対象製品に接続されたハードディスクであり、スケジュールバックアップ先のことを意味します。
- ⑫ 「NarSuS」(ナーサス)とは、弊社のクラウド状態管理サービス NarSuS を意味します。
- ⑬ 「NarSuS 見守り」とは、NarSuS で障害が検知された場合に、弊社から連絡および障害対応をするサービスを意味します。
- ⑭ 「リモートサポート」とは、インターネットを介して、弊社スタッフが、お客様のパソコン画面を確認しながら遠隔操作・サポートをするサービスを意味します。

### 第2条（対象製品）

1. 「オンライン保守パック」1パッケージにつき、本サービスを受けられる対象製品は1台（ISS-LG2 シリーズのみ2台）です。また、対象製品は新品に限り、中古品、アウトレット品、同梱ソフトウェア、添付品等は対象外です。
2. 対象製品は日本国内に設置されているものに限定します。
3. 対象製品以外に別途購入された交換用部品は、対象製品に接続してご利用の場合でも本サービスの対象となりません。ただし、空きスロットのある対象製品につき本サービスをお申し込みいただいた場合、所定の方法により追加登録をした空きスロット対応ドライブは、空きスロット数を上限に本サービスの対象とします。

### 第3条（お申し込み方法）

1. 「オンサイト保守パック」は、対象製品の購入から登録期限内にお申し込みください。「延長パック」は、既存登録の保守終了日までにお申し込みください。期限経過後は本サービスのお申し込みはできません。
2. 本サービスのお申し込みに対し、弊社が承諾する場合、弊社から申込完了のメールを送信します。お申し込み後24時間以上（FAXによるお申し込みの場合は10営業日以上）連絡がない場合は、アイ・オー・サービスステーション（下記連絡先）までお問い合わせください。

【アイ・オー・サービスステーション】

TEL : 076-260-3609 e-mail : [safety@iodata.jp](mailto:safety@iodata.jp)

受付時間 : 月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝休日、弊社指定休業日を除く）

### 第4条（本サービス内容）

1. 弊社は『オンサイト保守パック サービス内容』に定めるサービスを提供します。不具合が発生した場合は、原則として部品交換とします。対象製品の交換が必要な場合で同型番が用意できない場合は、弊社の判断で、同等機能を有する製品をもって対応することがあります。
2. 本サービスの実施時間は、月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝休日、弊社指定休業日を除く）です。
3. お客様が所有している対象製品や購入した保守パックの型番によっては、データ復旧サービス特約、NarSuS 見守り、リモートサポートが対象外となっています。詳細は弊社ホームページをご確認ください。
4. 本サービスの全部または一部の実施を第三者に委託することがあります。
5. 弊社は、本規約および本サービスの内容を変更することができるものとします。変更内容は、弊社ホームページへの掲載その他の適切な方法で公表し、相当な期間が経過した日に効力が発生します。最新の情報は弊社ホームページをご確認ください。

### 第5条（本サービス対象外）

1. 以下の各号に該当する場合は、本サービスの対象外とします。
  - ① 不具合がお客様の過失に起因する場合（取扱説明書等に記載された使用方法、製品設置条件に反する取扱いにより不具合が発生した場合や対象製品の運搬、設置時の落下・衝撃により不具合が発生した場合は含まず）
  - ② 弊社以外の第三者による修理、改造に起因して不具合が発生した場合
  - ③ 弊社が指定する保守部材以外の部材を使用したこと、または適切な管理がなされていない保守部材を使用したことにより対象製品に不具合が発生した場合
  - ④ 取り外しが困難な場所に対象製品が設置され、弊社スタッフの作業ができない場合
  - ⑤ 対象製品のシリアル No.シールが破損、汚損し、識別が困難な場合
  - ⑥ 不具合が地震、水害、落雷、火災その他天災地変等の不可抗力に起因する場合
  - ⑦ お客様が本規約に違反している場合など、本サービスの提供が不適切であると弊社が判断する場合
2. 以下の各号の内容は、本サービスの内容に含まれません。
  - ① 対象製品の移設、撤去に関する作業や立会い
  - ② お客様の要望による対象製品の改造、清掃、点検
  - ③ 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業
  - ④ ソフトウェアに起因する事故の調査や対象製品の修理

- ⑤ 対象製品に含まれるデータの保護、バックアップ
- ⑥ 対象製品交換時のリビルド完了までの立会や RAID 構成等の各設定作業
- ⑦ 対象製品交換後のデータの移行

#### 第 6 条（料金および費用）

1. 本サービス料金には、『オンサイト保守パック サービス内容』に定める全てのサービスの料金が含まれます。ただし、以下の各号に該当する場合は、次の費用の支払が必要です。
  - ① 対象製品の設置場所が離島等であり、本サービスを提供するために、弊社スタッフが船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊等する必要がある場合  
…実費相当分
  - ② データの復旧作業にかかる費用が上限額を超える場合  
…上限額を超える差額分
2. 本サービスの実施に必要な費用のうち水道光熱費、消耗品費、通信費はお客様の負担となります。
3. 一旦お支払いいただいた本サービス料金の返還はいたしかねますのでご了承ください。

#### 第 7 条（プログラム・データのバックアップ等）

1. 本サービスの実施前に、お客様ご自身で、プログラムおよびデータのバックアップを行ってください。弊社は、プログラムおよびデータの復元等はお受けいたしかねます。また、プログラムおよびデータの滅失、損傷等について、弊社は一切の責任を負いません。
2. 対象製品内に特定個人情報が含まれている場合、パスワード設定や暗号化等のアクセス制限を必ず設定のうえで本サービスにお申し込みください。弊社は対象製品内のデータを閲覧等することはありませんが、番号法のガイドラインに沿って適切なアクセス制御がされていない対象製品に対し本サービスを実施することができません。

#### 第 8 条（お客様のご協力）

1. 本サービスの利用にあたって以下の各号につきご協力をお願いします。
  - ① 本サービスの利用にあたり、対象製品の使用環境・不具合の現象等についてご連絡いただくこと
  - ② 対象製品の設置場所を変更した場合、オンライン登録画面にログインし、登録内容を変更いただく、又はアイ・オー・サービスステーションに e-mail でご連絡いただくこと
  - ③ 対象製品に添付のマニュアルに記載されている設置に適した場所に対象製品を設置し、使用環境の整備、維持をいただくこと
2. 前項のご協力をいただけない場合、本サービスの提供をお断りすることがあります。

#### 第 9 条（設置場所への立入）

1. 本サービスを実施するために弊社スタッフが対象製品の設置場所へ立ち入ることを承諾いただくとともに、本サービスの実施に必要な作業場所や消耗品を無償でご提供いただけます。
2. 本サービスの実施のために必要な範囲で対象製品の稼働を停止するものとします。

#### 第 10 条（不具合製品・不具合部品の回収）

1. 不具合製品や不具合部品の所有権は、「HDD 返却不要タイプ」の場合を除いて、弊社に帰属します。そのため本サービス実施後に不具合製品や不具合部品はすべて回収します。不具合製品や不具合部品の回収ができない

場合、代替品の費用相当額をお支払いいただきますのでご注意ください。

2. 前項により回収した不具合製品や不具合部品は弊社の判断で処分等します。内部に記録された情報が漏洩等しないよう適切に処分しますが、重要なプログラムやデータが保存されている場合は、お客様の責任で事前に消去をしてください。

#### 第 11 条（責任範囲）

1. 本サービスの実施後 6 ヶ月以内に、対象製品に本サービスの実施に起因する不具合が発見された場合、弊社の費用負担で対象製品の修補を行い、修補が困難な場合には、弊社の判断で同等機能を有する製品と交換します。ただし、不具合に弊社の過失が認められる場合に限りです。
2. 弊社の損害賠償責任は、請求原因に関わらず、現実が発生した通常かつ直接の損害を対象とし、損害発生のもとの直接の原因となった本サービス料金を上限とします。
3. 弊社は、対象製品の使用不能期間中に代替製品等を提供する義務を負いません。
4. 天災地変、伝染病、暴動、同盟罷業その他の争議行為、輸送機関の事故、その他不可抗力により本規約の履行の遅延または不能が生じた場合、弊社はその責任を負いません。

#### 第 12 条（個人情報・機密保持）

1. 本サービスに関連して弊社が取得したお客様の氏名、住所等の個人情報は、弊社プライバシーポリシーに基づき必要な範囲で利用させていただき、それ以外の目的で利用することはありません。  
弊社プライバシーポリシー <https://www.iodata.jp/privacy.htm>
2. お客様および弊社は、本サービスの実施により知った相手方の機密情報を、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、開示・漏洩等しないものとします。

#### 第 13 条（権利・義務の譲渡禁止）

お客様は、弊社の事前の書面による承諾を得ることなく、本サービスに関する権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできません。

#### 第 14 条（反社会的勢力との関係断絶）

1. お客様は、自己もしくは自己の役員が反社会的勢力でなく、また、反社会的勢力ではなかったこと、および反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しておらず、今後も有しないことを保証するものとします。
2. お客様が前項に違反し、または違反するおそれがあると弊社が判断した場合、弊社は何らの催告なしに本サービスを解除できるものとします。

#### 第 15 条（解約）

弊社は、以下の各号に該当する場合、本サービスの解約をすることができるものとします。

- ① お客様が本サービス料金の支払を行わない場合
- ② 不可抗力により本サービスの実施ができない場合

#### 第 16 条（実施可能期間等）

1. 本サービスの実施可能期間を超えて対象製品を使用している場合、本サービスの利用をすることはできません。本サービスの実施可能期間は、対象製品の購入日から対象製品に応じて設定されている一定年数が経過するまでと

なります。なお、一定年数については弊社ホームページをご確認ください。

2. 空きスロットのある対象製品に、所定の方法により追加登録をした空きスロット対応ドライブについて、本サービス実施可能期間は、対象製品本体の期間に準じます。
3. 対象製品の老朽化等により、本サービスの実施によっても対象製品の正常な稼働が困難であると弊社が判断した場合、お客様と弊社で協議の上、対象商品の以降の取扱いを決定することとします。

#### 第 17 条（協議解決）

本規約に定めのない事項または本規約の解釈に疑義が生じた場合には、お客様と弊社において誠実に協議を行うこととします。

#### 第 18 条（裁判管轄）

本サービスに関する一切の紛争については、弊社の本店所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

### 第 2 章 データ復旧サービス特約

#### 第 19 条（データ復旧サービス特約のサービス内容）

1. データ復旧サービス特約は、お客様のデータを復旧することを試みるサービスであり、お客様のデータの復旧を保証し、データ消失の損害を補償するものではありません。障害の状況によってはデータの復旧ができない場合があります。
2. データ復旧サービス特約は、対象製品の修理や障害発生の原因調査を目的とするものではありません。

#### 第 20 条（データ復旧サービス特約の利用条件）

1. お客様は、データ復旧サービス特約をご利用になる場合、以下の各号のすべての条件を満たすことが必要になります。
  - ① 対象製品が、NarSuS に登録されていること
  - ② インターネット環境に接続されており、対象製品から弊社データセンターへ定期通知データが送信されていること
  - ③ 対象製品に弊社製のバックアップハードディスクが接続されており、共有フォルダにバックアップ設定がされていること（バックアップ設定がされていない共有フォルダは復旧の対象外となります）、または、バックアップハードディスクによる「eSATA ミラー」、同一機種 2 台による「レプリケーション」、「リレーNAS」で運用されていること
  - ④ その他、弊社ホームページでご案内する条件に合致すること
2. 前項各号のすべての条件を満たした場合であっても、以下の各号に該当する場合は、データ復旧サービス特約を利用することができません。
  - ① お客様の過失により対象製品に論理障害や物理障害が発生した場合
  - ② 論理障害や物理障害の原因が不可抗力事由に起因する場合
  - ③ その他、弊社がデータ復旧を困難であると判断した場合
3. データ復旧サービス特約は、以下の各号の回数・費用の限度で利用することができます。
  - ① 本サービスの利用期間中、論理障害については合計 3 回まで、物理障害については合計 1 回まで利用することができます。
  - ② 弊社（弊社委託先を含む）の作業費用が 100 万円に達するまで、データ復旧サービス特約を利用することができます。前号の範囲で複数回のデータ復旧サービス特約を利用した場合は、累計で 100 万円に達するまで、データ復旧を利用することができます。

- ③ 延長バック製品を購入しても、データ復旧サービス特約の回数・費用は増加しません。保守バック製品の利用期間中の回数・費用と延長バック製品の利用期間中の回数・費用が合算されて、前2号（①・②）の制限を受けます。
- ④ データの復旧ができないと弊社が判断した場合、当該作業分は利用回数・費用に含まれません。

#### 第21条（データ復旧サービス特約の利用方法）

1. データ復旧サービス特約をご利用になる場合、弊社所定のデータ復旧依頼書を対象製品、バックアップハードディスクとともに弊社宛てに送付してください。送料は弊社にて負担します。
2. 弊社は、前項に定める対象製品等を受領後、すみやかにデータの復旧可否を判断し、弊社または弊社委託先でデータ復旧作業を実施します。
3. データの復旧にかかる費用が100万円を超える場合には、差額分の見積書を送付します。データ復旧サービス特約の実施有無をお客様にてご判断ください。
4. 前項に定める差額分の支払が必要な場合、お客様には弊社指定の銀行口座に現金を振込む方法により差額分をお支払いいただき、弊社にて振込を確認した時点からデータ復旧作業を開始します。
5. お客様による振込確認後、弊社はデータの復旧作業を開始するため、お支払いいただいた料金は返還いたしません。

#### 第22条（データ復旧作業後の処理）

1. データの復旧作業の終了後、弊社はデータ復旧の成否にかかわらず（弊社がデータの復旧をできないと判断した場合を含みます）、お預かりしたバックアップハードディスクをお客様に返却します。送料は弊社にて負担します。
2. 弊社は、復旧したデータをメディアまたはハードディスクに記録し、お客様に送付します。
3. お客様から弊社に送付された対象製品は弊社にて処分し、お客様に対して返却しません。なお、「HDD 返却不要タイプ」をご購入のお客様に対しても対象製品の返却はいたしません。
4. データ復旧サービス特約を実施するために、弊社で一時的にお預かりするお客様のデータは、データ復旧作業終了後、14日以内に廃棄します。

#### 第23条（データ復旧作業における責任）

1. お客様には、対象製品のデータの復旧を依頼する正当な権原を有することを保証いただきます。データの復旧により第三者から請求、クレーム、損害賠償請求等が発生した場合、お客様の責任で解決いただきます。
2. 運送業者による対象製品およびその中のデータの紛失、損傷等に関して、弊社は一切責任を負うことはありません。
3. データ復旧サービス特約の提供に起因して発生したお客様のデータの喪失（ファイルの読み取りが不可となる場合、ファイルの名称、数量、内容が変化する場合、データの機能性および有用性が喪失した場合も含みますが、これに限られません。）について、弊社は一切の責任を負うことはできません。
4. 弊社は、お客様から対象製品を受領後30日以上お客様と連絡がとれない場合、対象製品およびバックアップハードディスクの処分ならびに復旧データの抹消をします。データ復旧依頼書にご記入の住所、連絡先等に変更があった場合、必ず弊社までご連絡ください。

### 第3章 NarSuS 見守り

#### 第24条（NarSuS 見守りの利用条件）

1. お客様は、NarSuS 見守りをご利用になる場合、以下の各号のすべての条件を満たすことが必要になります。

- ① 対象製品について、NarSuS の登録が行われていること
  - ② インターネット環境に接続されており、対象製品から弊社データセンターへ定期通知データが送信されていること
  - ③ NarSuS のサービス利用規約に同意していること
2. NarSuS 見守りをご利用の際、対象製品の管理者パスワードが必要となりますので、大切に保管をお願いします。

#### 第 25 条（NarSuS 見守りの実施）

1. 対象製品の不具合により、NarSuS に異常通知が発生した場合、弊社サポートセンターよりご連絡いたします。
2. 対象製品の不具合発生時または交換時には、Windows パソコンによる操作が必要です。また、HDL-Z シリーズの場合は、HDMI モニター、マウス、キーボードが必要です。予めご準備をお願いします。
3. 対象製品の状況によっては、『第 4 章 リモートサポート』の定めに従って、リモートによる操作をさせていただく場合があります。

### 第 4 章 リモートサポート

#### 第 26 条（リモートサポートの利用条件）

1. お客様は、リモートサポートをご利用になる場合、以下の各号のすべての条件を満たすことが必要になります。
  - ① 対象製品を所有していること
  - ② リモート操作するパソコンが対象製品と同一ネットワーク上にあり、かつ、当該ネットワークがインターネットに接続できる状態であること
  - ③ 日本国内において、日本語を用いてサービスの提供を受けることができること
2. 本サービスは、対象製品に生じているトラブルの解決を保証するものではありません。
3. お問合せ内容または対象製品の状況、使用環境等によっては、リモートサポートを利用できない場合があります。
4. リモートサポートの実施時間は以下の通りとします。

月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝休日、弊社指定休業日を除く）

#### 第 27 条（専用ソフトウェア）

1. リモートサポートを利用する場合、お客様が保有するパソコンに弊社所定の専用ソフトウェアをダウンロード・インストールしていただく必要があります。
2. お客様は、専用ソフトウェアについて改変、逆アセンブル・逆コンパイルを伴うリバースエンジニアリング、再配布等をしていないものとします。

#### 第 28 条（リモートサポートの実施）

1. お客様は、弊社がリモートサポートをするにあたり、弊社の指示に従ってパソコンの操作を行っていただきます。
2. 弊社は、対象製品とインターネット接続しているお客様のパソコンをリモートにより操作いたします。そのため、弊社はパソコンや対象製品の機器情報、ネットワーク設定、フォルダ・ファイル構成、対象製品の管理者・ユーザー情報、パソコンの設定内容等の情報を本サービスの提供に必要な範囲において閲覧することとなります。
3. 前項のリモート操作により、IP アドレス、MAC アドレス、リモートの操作履歴が弊社のサーバーに収集されますが、リモートサポートに関するトラブル発生時の対応等に必要な場合以外に閲覧、利用等をすることはありません。なお、これらのデータはサービス提供後 1 年経過後に消去されます。