

デリバリア PLUS 保守パック サービス内容

1. 対象製品

弊社ホームページ (<https://www.iodata.jp/iss/>) で、デリバリア PLUS 保守パックの対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・対象製品のご購入から登録期限内に、オンライン登録ページからお申し込みを行う必要があります。
- ・サービス開始日は、対象製品のご購入日が起算日となり、延長パックの場合は、既存登録の保守終了日が起算日となります。
- ・本サービスの利用期間は、弊社ホームページでご案内する実施可能期間まで、1年単位で延長できます。
- ・本サービスの利用期間中に、解約のお申し出をされても、本サービス料金は返還されません。
- ・対象製品は新品ハードウェア製品に限り、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。

3. サービス内容

(1) デリバリア

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です。

※「HDD 返却不要タイプ」の場合、不具合状況確認のため、事前に対象製品のログ送付が必要です。

ただし、NarSuS で対象製品の不具合状況が確認できる場合は、ログ送付は不要です。

(2) センドバック（「HDD 返却不要タイプ」）

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です。

(3) データ復旧サービス特約

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です。以下の点にご注意ください。

①データ復旧サービス特約は、データの復旧を保証するものではなく、障害の状況によっては、データの復旧ができません。

また、データ復旧サービス特約は、データ消失の損害を補償するものではありません。

②現地での復旧作業を行いませんので、サービス利用時は、対象製品を弊社に送付していただきます。

また、復旧作業後の対象製品は弊社で処分し、お客様に返却いたしません。

③データ復旧サービス特約を利用する場合、機器構成等の条件を満たす必要があります。

詳しくは別紙のご利用規約をご確認ください。

(4) NarSuS 見守り（お申し込みされた方のみ）

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です。

障害を検知してから翌営業日を目安にお電話またはメールにてご連絡いたします。

サービスの対象となる障害は、①ディスク故障、②RAID 構成異常、③RAID 崩壊となります。

(5) リモートサポート

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です。

①サービスの利用条件

- ・対象製品をご利用のパソコン環境が WindowOS の場合のみとなります。
macOS・仮想環境のパソコン、スマートフォン/タブレット(iOS、Android)でのリモートサポートはできません。
- ・インターネット接続ができるパソコンであることが必要です。

②サービス対象外（以下はリモートサポートの対象外です）

- ・海外へのリモートサポート
- ・弊社製以外のソフトウェアや商品に関するサポート

(6) 優先電話回線（保守窓口）

- ・本サービスでは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。電話番号は、本サービスのお申し込みの際にお客様に送信

される登録完了メール、または、お申し込み後のオンライン登録ページ内に記載されております。

- ・対象製品に不具合が発生したときは、フリーコールの優先電話回線へご連絡ください。ご連絡の際は、事前に製品名・製品 S/N をご確認ください。品 S/N をご確認ください。