

オンサイト保守パック 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、オンサイト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。
- ・対象製品およびご購入され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る場合があります。事前に弊社ホームページをご確認ください。

3. サービス内容

(1) オンサイト

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です。

原則として翌営業日にオンサイトの実施をしますが、以下の場合は翌営業日の実施ができません。翌営業日の実施ができない場合は、日程調整をさせていただきます。

- ① オンサイトの確定が 15 時以降の場合
- ② 訪問場所（オンサイト現地）が本州以外の場合や離島の場合
- ③ 代替品が、訪問場所（オンサイト現地）に届かないと判断した場合
- ④ その他、弊社ホームページでご案内する場合

※弊社が指定する UPS 商品のオンサイト（ISS-UPS-PR シリーズ）に関しては最短で 2 営業日後の実施となります。ただし、NarSuS により UPS 商品の不具合状況が確認できていることが条件となります。

(2) デリバリー

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。

※弊社が指定する UPS 商品のデリバリー(ISS-UPS-PR シリーズ)に関しては最短で 2 営業日後のお届けとなります。ただし、NarSuS により UPS 商品の不具合状況が確認できていることが条件となります。

(3) センドバック（「HDD 返却不要タイプ」「ISS-UPS-PR シリーズ」では選択できません）

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。

(4) データ復旧サービス特約（ISS-LGL-PR/PO、ISS-LG2-PR/PO、ISSR-LGT、ISSR-LGL-PO、ISS-LND-PR/PO の各シリーズのみ適用可）

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。詳しくは裏面のご利用規約をご確認ください。

(5) 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。

(6) 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

(7) 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。