

## 訪問安心保守サービス（オンサイト保守）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、訪問安心保守サービス（オンサイト保守）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の型番によっては、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

#### (2) デリバリエ

不具合製品の交換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。

#### (3) センドバック（「HDD 返却不要タイプ」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) 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。