

交換品お届け保守サービス（デリバリー PLUS 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、交換品お届け保守サービス（デリバリー PLUS 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) デリバリー

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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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

(5) 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。