

オンサイト保守パック サービス内容

1. 対象製品

弊社ホームページで、本保守パック製品の対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・本サービスのご利用には、対象製品と本保守パック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。
- ・本サービスの実施可能な期間は、対象製品のご購入から最大5年間となります。
- ・サービスの提供年数は、対象製品のご購入日が起算となります。
- ・1年間から4年間保守パックの本保守パック製品は、サービス期間中であればいつでも、1年単位でサービスを延長することができます。
- ・サービス期間中に解約のお申し出があっても、本サービス料金は返還されません。
- ・本サービスの対象は新品のハードウェア製品のみとなります。中古品の場合や、同梱ソフトウェア類・マニュアル・メディア等は対象外となります。
- ・空きスロットのある製品で本サービスにお申し込みいただいた場合、次の内容が追加されます。
 - ① 所定の方法で追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブも、空きスロット数を上限に本サービスの対象となります。
 - ② 追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブの本サービスの有効期間は、製品本体のご登録に準じます。
- ・(ISS-RUX/ISSR-RUX シリーズのみ)USB/eSATA 対応外付 HDD を単体利用した場合は本サービスの対象となりません。
保守サービス加入済みで保守期間中の弊社製 NAS に接続しバックアップ HDD としてご利用の場合のみ、本サービスの対象となります。

3. サービス内容

(1)-A オンサイト（当日オンサイト） ※「当日オンサイトサービス」のみ

サービスエンジニアがお客様先に訪問し、対象製品の入替および簡単な接続テストを行うサービスです。

当日オンサイトは、保守窓口にご連絡いただきオンサイトが確定した当日にオンサイトを実施します。ただし、以下の場合は、当日オンサイトができないため、速やかにサービスエンジニアが訪問できるよう日程調整いたします。

- ①オンサイト確定が平日午前9時から午後5時以外の場合
- ②訪問場所が対象地域外の場合、または離島の場合
- ③天災地変や天候、交通事情等によりサービスエンジニアが当日に訪問できない場合
- ④何らかの理由で訪問先に代替品がサービス提供までに届かないと判断した場合
(代替品が欠品している場合を含みます)
- ⑤その他弊社ホームページ <http://www.iodata.jp/iss/> でご案内する場合

(1)-B オンサイト（翌営業日オンサイト）

サービスエンジニアがお客様先に訪問し、対象製品の入替および簡単な接続テストを行うサービスです。

翌営業日オンサイトは、保守窓口にご連絡いただきオンサイトが確定した翌営業日にオンサイトを実施します。

ただし、以下の場合、翌営業日オンサイトができないため、速やかにサービスエンジニアが訪問できるよう日程調整いたします。

- ① オンサイト確定が午後3時以降の場合
- ② 訪問場所が本州以外の場合、または離島の場合
- ③ 天災地変や天候、交通事情等によりサービスエンジニアが当日に訪問できない場合
- ④ 何らかの理由で訪問先に代替品がサービス提供までに届かないと判断した場合
(代替品が欠品している場合を含みます)
- ⑤ その他弊社ホームページ <http://www.iodata.jp/iss/> でご案内する場合

(2) デリバリー

不具合製品の代替品を弊社からお客様先へお届けし、不具合製品をお引取りするサービスです。

(3) センドバック

不具合製品を弊社にお送りいただき、弊社で修理後、お客様先へ返送するサービスです。

(4) 消耗品の扱い

本サービスには、ハードディスクドライブ、FAN、電源、液晶バックライト等の部品代も含まれております。

(5) 優先電話回線

本サービスは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。優先電話回線の電話番号は、本サービスのお申し込みをされた際に管理者様に送信される登録完了メール、及び、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。

(6) 不具合発生後の処置

対象製品に関するお問い合わせは、保守窓口（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。弊社担当が症状をお伺いし製品不具合と判断された場合は、サービス内容の範囲で製品の交換・修理を実施いたします。

製品不具合と判断された場合は原則として対象製品の部品の交換とさせていただきます。製品交換が必要な場合、同型番品をご用意できない際は、同等機能の代替品をもって対応させていただく場合もございます。

(7) オンサイト（出張訪問）時の現地修復作業と不具合品の回収

サービスエンジニアによる現地修復作業は、不具合の確認、部品交換もしくは代品との交換、ケーブル類の接続、簡単な動作確認となります。

作業後、その場で不具合部品や不具合製品は回収させていただきます。

(8) データ復旧サービス特約

(ISS-LGL-PR/PO/UL/UP、ISS-LG2-PR/PO、ISSR-LGT、ISSR-LGL-PO の各シリーズのみ適用可)

「データ復旧サービス特約」(以下、データ復旧サービス)とは、障害が発生した本保守パック対象製品からお客様のデータを復旧することを試みるサービスです。

- ①データ復旧サービスは、お客様のデータの復旧を保証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は、本保守パック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。
- ③データ復旧サービスは、データ消失の損害を賠償するものではありません。
- ④データ復旧サービスは、現地で復旧作業を行いません。対象製品を弊社に送付いただく必要があります。
- ⑤データ復旧サービスをご利用の場合、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。だく場合がございます。予めご了承ください。