

オンライン保守パック サービス内容

「オンライン保守パック」は、弊社製品を安心してご利用いただくために、お客様と弊社の利用規約のもと、弊社が提供する有償サービスです。

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。
- ・サービスの開始日は、対象製品のご購入日が起算日になります。延長パックの場合は、既存登録の終了日が起算日となります。
- ・本サービスのサービス期間は、最大年数まで1年単位で延長することができます。(ISS-LGR-PO シリーズを除く)
- ・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ハードウェア製品です。中古品やアウトレット品は対象外となります。また、同梱ソフトウェア類も対象外となります。
- ・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。
- ・(ISS-LGR-PO シリーズのみ) 定期交換の実施が条件となります。詳しくは別紙「定期交換付きオンラインサイトの利用条件」をご確認ください。

3. サービス内容

(1) オンライン

翌営業日にオンライン（出張訪問による対象製品の入替および簡単な接続テスト）を実施させていただきますサービスです。

但し、以下の場合、翌営業日オンラインが出来ません。

その場合はできるだけ速やかに訪問できるよう日程調整いたします。

- ①オンライン確定が15時以降の場合
- ②本州以外及び離島の場合
- ③何らかの要因で代替機材がオンライン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 <http://www.iodata.jp/iss/> でご案内する場合

※弊社が指定するUPS商品のオンライン（ISS-UPS-PRシリーズ）に関しては最短で2営業日後の対応となります。

また、弊社クラウド状態管理 NarSuS（ナーサス）でUPS商品の不具合状況が確認できている事が条件となります。

(2) デリバリエ

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させていただくサービスです。

※「HDD 返却不要タイプ」の場合で故障 HDD を回収しない場合、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となります。

弊社クラウド状態管理 NarSuS（ナーサス）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 商品のデリバリア（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。また、弊社クラウド状態管理 NarSuS（ナーサス）で UPS 商品の不具合状況が確認できている事が条件となります。

- (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。）
不具合が発生した対象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、バッテリー、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
対象製品に万一不具合が発生した時は、保守窓口（フリーコールの優先電話回線）へご連絡をお願いいたします。ご連絡の際は、製品名・製品 S/N・お客様番号を事前にご確認ください。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には、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。詳しくは保守窓口にてご確認ください。また、対象製品が不具合と判断された場合は基本的に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、弊社在庫状況などにより、同型番や新品をご用意出来ない際は、同等機能の代品をもって対応させていただく場合がございます。予めご了承ください。
- (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、不具合部品や不具合製品は回収させていただきます。