

訪問安心保守サービス（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、訪問安心保守サービス（オンサイト保守）の当日訪問プラン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日となります。
- ・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。

3. サービス内容

(1) オンサイト（※当日訪問プラン）

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。

当日訪問プランは、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、以下の場合は当日訪問ができないため、速やかに弊社スタッフ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

(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するサービスです。

- ※「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）

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) 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。

NarSuS 見守りのご利用につきましては、別途お申し込みが必要となります。

詳細につきましては、ご購入されたご利用案内の裏面をご確認ください。

(5) 優先電話回線（保守窓口）

- ・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。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、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。