

## ストレージ製品サービス約款

2016年3月6日

### ■保証内容

本サービスプランは、ストレージ製品の本体保証期間の基本サービスに追加して、万一のハードウェアトラブル発生時に保守サービスを提供するものです。スケーラブルシステムズ株式会社で受けられた障害内容により問題判別を行い、エンジニアの派遣によるオンサイト対応(注1)による部品交換修理、または CRU 部品(注2)の送付サービスをご提供するオプションサービスとなります。オペレーティング・システムの再導入(注3)が必要など、現場での復旧が不可能と判断された場合には、例外としてストレージ製品本体のセンドバック対応によるサービスを行う場合があります。

サービスはストレージ製品1台ごとに設定されます。サービスの提供期間は、ストレージ製品本体の保証期間となります。

### ■サービス料金

ストレージ製品と同時にご購入いただいたサービスプランの定額料金でオンサイト/CRU サービスをご提供します。

### ■サービス期間

保守サービスは原則として製品納入日を含む月の翌月1日を開始日とさせていただきます。

保守開始日について特別のご希望がある場合はその内容をお知らせください。(ご希望にそえない場合もあります)。

### ■修理受付

修理受付会社：スケーラブルシステムズ株式会社

受付電話番号：0120-090715 (フリーダイヤル) 03-5875-4718

ホームページ：[www.sstc.co.jp/contact](http://www.sstc.co.jp/contact)

修理受付時間：9:00-18:00 (土日・祝日を除く)

(祝祭日、年末年始休業日を除く)

修理対応時間：翌営業日以降でスケーラブルシステムズ株式会社が指定する時間

天候・交通事情等により翌営業日(翌々営業日)以降の訪問となる場合がありますのでご了承ください。

### ■保証条件

- ・ オンサイト対応について(注1)
- ・ CRU 対応について(注2)
- ・ システム再導入について(注3)

### ■除外事項

以下は本サービス対象外とします。

- ・ スケーラブルシステムズ製品またはスケーラブルシステムズから提供された他社製製品以外に起因して生じた障害
- ・ お客様の誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による修理作業や動作環境による障害
- ・ 直接的または間接的に火災、水害等の天災を原因とする故障、または損傷に起因して生じた障害

- ・ オペレーティングシステム、およびアプリケーション等の障害
- ・ プログラムの動作保証、およびデータの読み書きの保証
- ・ アクセサリ、消耗品、周辺機器、バッテリー、フレーム、カバー等の特殊部品
- ・ 他社が提供する製品とその修理、ネットワーク運用等のサービス、インストレーションサービス、保守サービス
- ・ 別途スケーラブルシステムズがお客様と個別の契約書（以下「個別契約書」という。）が締結されている場合には、個別契約書が上記約款に優先して適用されます。

#### （注1） オンサイト対応

ストレージ製品オンサイトサービスをご導入のお客様でスケーラブルシステムズ株式会社にて受付された内容により問題判別を行い、ハードウェア故障によりオンサイト修理が必要と判断された場合、お客様へ訪問にてサービス対応を開始致します。サービス開始は翌営業日以降でスケーラブルシステムズ株式会社が指定する時間で対応させていただきます。交換部品の在庫手配状況・エンジニアのスケジュール状況及び天候・交通事情等により訪問が遅れる場合がございます。尚、部品到着・修理完了を保証するものではありませんので予めご了承下さい。

いかなる場合もお客様の設定情報、オペレーティング・システムの再導入、データ、バックアップに関しての一切の作業は含まれません。作業前にお客様ご自身で事前にデータ・バックアップを実施されるようお願い致します。

#### （注2） CRU（Customer Replaceable Unit お客様による交換可能部品）

ストレージ製品の構成部品の一部には、お客様にて交換可能なように設計されておりお客様にて簡単に部品の交換が可能となります。お客様の修理受付から故障内容確認にて問題判別の結果、故障箇所がCRUと判断された場合、CRU部品のセンドバック対応とさせていただきます。この場合、エンジニアの訪問ございません。受付後スケーラブルシステムズ株式会社手配にてお客様へ交換用部品を宅配便にて送付し、お客様ご自身で交換を実施していただきます。交換可能部品の発送は故障が特定された日の翌営業日以降の発送とさせていただきます。CRU部品の送付費用はスケーラブルシステムズ株式会社が負担致します。交換後の使用済み部品は1週間以内にご返却をお願い致しますが、返却時の費用はお客様負担でお願い致します。

ハードディスクの交換に際して、保障期間中は無償で交換を行いますが、ハードディスクをセキュリティ上、返送出来ない場合には、別途新しいハードディスクの提供を行うサービスも行っております。（ハードディスクは有償でのご提供となります。）

#### （注3） システム再導入

故障内容の確認および問題判別の結果、オペレーティング・システムの再導入が必要と判断された場合、センドバックによるシステム再導入サービスを受けられます。またこのオペレーティング・システムの再導入を行いますと、工場出荷時状態となりますので、お客様で事前にデータ・バックアップを行われた後実施していただく必要があります。