

### 1. 修理時のデータ保護について

サーバ製品やストレージ製品の修理では、コンピュータのハードディスクドライブ及びソリッドステートドライブ（以下、ディスクと記述）を交換する場合と交換しない場合があります。ディスクに機密データまたは部外秘データが含まれている場合には、データ消去の方法などをご紹介致します。

ディスクを交換すると、以前のディスクは スケーラブルシステムズに返却され、修復されます。修復プロセスの一部として、スケーラブルシステムズ はすべてのディスクを消去して再フォーマットし、データの安全性保護や個人情報流出の防止に対応しています。

ディスクが断続的に機能する場合や問題の原因がディスクではない場合にはディスクがまだ機能している状態でコンピュータの修理のご依頼を受ける場合があります。データの安全性が懸念される場合、ディスクが機能していれば、重要なデータをバックアップしてディスクユーティリティなどの確実な消去方法でディスクを再フォーマットしてから、ディスクの修理のご依頼をいただくことも可能です。

弊社製品のセンドバック修理では、以下の約款に従ってスケーラブルシステムズは対応致します。

[http://www.sstc.co.jp/products/hp2c\\_products\\_service.html#SENDBACK](http://www.sstc.co.jp/products/hp2c_products_service.html#SENDBACK)

[http://www.sstc.co.jp/products/Service/Sendback\\_Service\\_Agreement.pdf](http://www.sstc.co.jp/products/Service/Sendback_Service_Agreement.pdf)

センドバック修理サービス約款

#### 第 8 条 交換部品の所有権

本サービスの履行に伴って交換された全ての不良部品の所有権は、スケーラブルシステムズに帰属するものとします。

#### 第 9 条 機密保持

お客様、スケーラブルシステムズは本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、本サービス事項、その他の秘密を他に開示しないものとします。

### 2. 保守交換後の HDD 及び SSD 処理に関して

スケーラブルシステムズ株式会社(以下 SSTC)では、保守交換後のハードディスクドライブ及びソリッドステートドライブ（以下、故障ディスクと記述）の取り扱いにつきまして、お客様が所有されていた磁気データ情報が外部に漏れることのないよう、以下のように対応致します。

故障ディスクの所有権と機密保持に関しては、以下のように対応致します。

1. 保守交換された故障ディスクの所有権は SSTC に帰属します。
2. SSTC は、お客様より SSTC に返却された、あるいは SSTC が回収した故障ディスク内の情報について、下記いずれかの処理を行うまでの期間、自社で同種の情報を保持する場合に払うのと同等の注意をもって、保持、保管します。受領の際に機密である旨の明記がない場合も、機密として取り扱います。

[ここに入力]

お客様先にて保守交換後、お客様より SSTC に返却された、あるいは SSTC が回収した故障ディスクの取り扱いについては以下のように対応致します。

SSTC が回収した保守交換後の故障ディスクは SSTC 設内で厳重に管理保管され、種類や状態により次のいずれかの処理を行います。

- 故障ディスクが廃棄処理対象品の場合、SSTC 指定廃棄物処理業者に引き取られ最終的に廃棄されます。HDD 内の情報の流出を防止すべく厳重に管理し、データの復元が出来ないような物理的な処理を行います。
- 故障ディスクが修理対象品の場合、HDD 調達ベンダーへ送付されます。送付前には、そこですべての故障ディスクのデータについて、データ消去作業を行ってから送付致します。SSTC でのデータ消去が出来ない場合には、その旨、故障ディスク調達ベンダーに連絡して、製造元の責任下においてデータの取り扱いを厳密に行う旨、確認致します。

上記の通り機密保持に関し万全を期しておりますが、**お客様先より故障ディスクを持ち出す事が出来ない場合には、別途 「ディスク返却不要サービス」**をご提供しております。（有償）

### 3. ディスク返却不要サービス

このサービスは、故障ディスクを、パーツ交換の際にお客様の手元に保管しておくことができるサービスです。（標準保証ですと、パーツの交換の際に故障ディスクはスクレーブルシステムズへご返却頂く必要があります。）

機密情報が入った故障ディスクをお客様の手元で保管できますので、お客様側の情報漏ポリシーに沿った形で自らデータ保護（保管・破壊・データ復旧等）を行って頂く事が可能です。

#### サービス内容

ハードウェア保守サービスでは、障害によりディスクを交換した場合、故障ディスクの所有権は SSTC に移るため、保守対応時は、故障ディスクは弊社にお送りいただくか、弊社で持ち帰らせていただいております。

本サービスは、交換後の故障ディスクをお客さまへお渡しし（お客さま所有権のまま）するサービスになります。

- 本サービスは、保証期間内のみのご提供となります。
- サポートサービスは、センドバック、オンサイト、CRU サービスのいずれについてもお利用可能です。
- 本サービスでは故障ディスクと同等機種 of ディスクをご提供致します。提供するディスクについては、部品代金として見積もりをご提示致します。
- お客様側でのデータ消去などについてのご支援を行います。
- 90 日以内の同一箇所の障害（交換などを行ったディスクの故障）については、無償で新しいディスクをご提供致します。

[ここを入力]