

FIELDING

TeraStationSupportPack

ご利用の手引き

NECフィールドディング

パッケージの中身を確認してください。

「TeraStationSupportPack」の内容物は、以下の通りです。内容物がすべて揃っているか、ご確認をお願いいたします。万一不足している場合は、すみやかにご購入元までご連絡ください。

本パッケージの内容物

1. TeraStationSupportPack ご利用の手引き(本冊子)
2. お客さま登録カード(お客さま情報、ご利用の機器を登録するカード)
3. 返信用封筒(お客さま登録カードを返送するための封筒)

はじめに

このたびは NEC フィールディング株式会社 (以下「当社」といいます。) ハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「TeraStationSupportPack」をお買い上げいただきまして、誠にありがとうございます。

本書には TeraStationSupportPack にて提供されるサービス内容、サービス条件、およびサービスの開始に必要なお客さま登録の手順等を記載していますので、必ずお読みいただきますようお願い申し上げます。

「ご利用の手引き」の内容に同意できることをご確認ください。

同意できない場合には、TeraStationSupportPack をお買い上げ後 14 日以内にお買い上げいただいたご購入元にご返却くだされば、領収書その他の購入を証するものと引き換えに代金をお返しいたします。

サービス内容とサービス期間が正しいかどうかをあらかじめご確認ください。

TeraStationSupportPack に基づくハードウェアメンテナンスサービスの提供期間は、お客さまの登録申請日にかかわらず、登録申請いただいたバッファロー社製 TeraStation 本体の保証開始日(ご購入日)からご購入された TeraStationSupportPack の年数(3年間 / 4年間 / 5年間)です。
お客さまが TeraStationSupportPack に基づくハードウェアメンテナンスサービスのご利用を途中で中止した場合であっても、お支払いいただいた料金は返金いたしません。

TeraStationSupportPack 1 パッケージにつきサービスを受けられるバッファロー社製 TeraStation の台数は 1 台とします。

目次

| | |
|---|---|
| 第1章 TeraStationSupportPack とは | 1 |
| 1. 対象機器 | 1 |
| 2. TeraStationSupportPack とハードウェア保証 | 1 |
| 2.1 ハードウェア保証 | 1 |
| 2.2 TeraStationSupportPack | 1 |
| 3. 本サービスの対応時間 | 1 |
| 4. 応答時間 | 2 |
| 5. 本サービスの提供期間 | 2 |
| 第2章 登録申請 | 2 |
| 1. 登録申請の手順 | 2 |
| 2. 保守管理ラベル | 3 |
| 第3章 サービスの内容および条件 | 3 |
| 1. 本サービスの範囲 | 3 |
| 2. 除外作業 | 3 |
| 3. 再委託 | 4 |
| 4. 保守作業時間帯 | 4 |
| 5. お客様の負担する費用 | 4 |
| 6. 設置場所への立入等 | 5 |
| 7. 責任の制限 | 5 |
| 8. 老朽化装置の取扱い等 | 5 |
| 9. 交換部品の所有権 | 5 |
| 10. 設置場所の変更 | 5 |
| 11. 設置場所の整備 | 5 |
| 12. 秘密保持 | 5 |
| 13. 本サービスの提供の中止 | 6 |
| 14. 損害賠償 | 6 |
| 15. 合意管轄 | 6 |
| 16. 本サービスの利用中止 | 6 |

第1章 TeraStationSupportPack とは

TeraStationSupportPack とは、バッファロー社製 TeraStation のハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品です。

本書に定める条件に従って TeraStationSupportPack をご利用いただくことにより、本書に定めるバッファロー社製 TeraStation のハードウェアメンテナンスサービス(以下「本サービス」といいます。)をお受けいただくことができます。

TeraStationSupportPack は、法人ユーザ様向けの商品です。

1. 対象機器

本サービスの適用範囲は、第2章に記載された登録手続きに基づき当社に登録され、かつ日本国内に設置されたバッファロー社製TeraStation本体1台、および本体と同時に購入されたバッファロー社製TeraStation専用の交換用ハードディスク1台です(以下「対象機器」といいます。)

登録完了後に対象装置を変更することはできません。

2. TeraStationSupportPack とハードウェア保証

2.1 ハードウェア保証

バッファロー社製 TeraStation の本体には購入後一定の保証期間を設定しています。この保証期間内に、万一ハードウェアが故障した場合、保証規定に従い修理をいたします。

保証規定については、お客さまがご購入した TeraStation 本体に添付されている保証書をご確認下さい。

2.2 TeraStationSupportPack

TeraStationSupportPack は、保証期間終了後も対象機器購入後一定期間本サービスをお客さまに提供するためのパッケージ製品です。

| サービス名 | | 1年目 | 2年目 | 3年目 | 4年目 | 5年目 |
|---------------------------------------|----------|-------|-----|-----|-----|-----|
| ハードウェア保証(無償修理) | | 無償修理* | | | | |
| TeraStation SupportPack (本サービス) | 3年間 Pack | 出張修理 | | | | |
| | 4年間 Pack | 出張修理 | | | | |
| | 5年間 Pack | 出張修理 | | | | |

* ハードウェア保証期間は、1年間です。TeraStationSupportPack の有効期間は対象機器ご購入時を起点といたします。

3. 本サービスの対応時間

本サービスの対応時間は 月曜日～金曜日 8:30～17:30 です。

4. 応答時間

当社営業日の8:30～15:30に対応依頼を受け付け、出張修理が必要と判断した場合、翌営業日にオンサイトでの対応を開始します。15:30～17:30に対応依頼を受けた場合は、翌々営業日にオンサイト対応となる場合があります。

ただし、交通事情、天候、対象機器の設置地域等の条件により、翌営業日以降(翌々営業日意以降)の対応になる場合もありますので、予めご了承ください。

5. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客さまの登録申請日にかかわらず、登録申請いただいた対象機器の保証開始日(ご購入日)から、ご購入された TeraStationSupportPack の年数(3年間または4年間または5年間)です。

保証開始日からご登録までの経過期間は本サービス期間から差し引かれます。

第2章 登録申請

本サービスをご利用いただくには、TeraStationSupportPack に同梱されているお客さま登録カードにより当社へお客さまの情報を登録していただくことが必要です。当社での登録承認の後、お客さまに「登録完了のお知らせ」を送付します。

「登録完了のお知らせ」の送付をもって、当社がお客さまに対しTeraStationSupportPack に基づく本サービスを行うことを承諾したものとします。

当社は、合理的な理由により承諾ができない事由が生じた場合には、当社が本登録申請を受け取った日から30日以内に当社が定める方法によりお客さまにその旨を通知するものとします。この場合、お客さまが TeraStationSupportPack をお買い上げになったご購入元に当該承諾拒絶の通知と、領収書その他の購入を証明するものをご持参下されれば引き換えに代金をお返しいたします。

なお、本サービスを受けられる際には、この「登録完了のお知らせ」に同梱される「機器管理ラベル」に記載の「機器管理番号」をサービス受付窓口へご連絡いただくことが必要となります。

1. 登録申請の手順

TeraStationSupportPack ご購入日から30日以内に下記の方法により当社への登録申請をしてください。

お客さま登録カードが返送され当社での登録が完了しなければ、TeraStationSupportPack に基づく本サービスの提供は開始されません。

万一当該期間内に登録申請をされなかった場合、お客さまは、本サービスを受けられないことがあります。また、対象機器が無償修理期間を過ぎている場合の登録申請も無効となる場合がございますので、ご注意ください。

〔登録申請方法〕

- (1) 第1章および第3章をお読みいただき、その内容に同意できることをご確認ください。
- (2) お客さま登録カードに必要事項を記入してください。
- (3) 対象機器の保証書のコピーを作成してください。

- (4) お客さま登録カードの1枚目および(2)の保証書のコピー、ご購入時の領収書または納品書等、その他のご購入日が確認できるもののコピーを、同梱の返信用封筒で当社窓口宛に返送してください。

(ご注意)

保証書にご購入日が記入されていない場合、対象機器のご購入時の領収書または納品書等、その他のご購入日が確認できるもののコピーを同封してください。

上記のコピーが添付されない場合、対象機器本体の製造番号と型番から特定されるバッファロー社の出荷月をご購入日とみなします。

2. 保守管理ラベル

対象機器の管理番号、本サービス依頼の連絡先を記載したラベルです。貼り付けられた機器が本サービスの対象であることを証明するものです。対象機器のよく見える場所に貼り付けて、はがれないようにご注意ください。

対象機器にラベルの添付がない場合、お客さまは本サービスを受けられない場合がございます。

第3章 サービスの内容および条件

当社は、お客さまが当社へ登録申請し、当社が登録承認をしたお客さまのお持ちの対象機器に対し、以下に定める内容および条件で、本サービスを提供するものとします。

万一「TeraStationSupportPack」をご購入いただいたお客さまと本サービスの対象となる対象機器の所有者が異なる場合、お客さまの責任において「TeraStationSupportPack ご利用の手引き」の第1章および本章記載の内容につき対象機器所有者の承認を得ること、および当社が本サービスを行うことができるよう必要な措置を取ることを条件として、当社は本サービスを提供するものとします。

1. 本サービスの範囲

・ 障害原因切分けおよび特定

対象機器に不時の故障が発生した場合、当社はお客さま(またはお客さまから委託された方)からのご依頼によりハードウェアの障害発生箇所を特定します。

なお、いかなる場合においてもソフトウェアの障害については、本サービスの範囲外とします。

・ 障害復旧および報告

障害箇所特定の結果、ハードウェアが原因の場合必要な障害復旧修理を行います。

ただし、障害内容により、その製品を引き取り、調査修理実施後、返却し、復旧後の確認、お客さまへの報告を行う場合もあります。修理に必要な部品代は、本サービスに含まれます。

2. 除外作業

次の各号に定める作業については、本サービスに含まれないものとします。ただし、当社は、その必要が認められる場合には、お客さまと別途協議のうえ実施時期、対価の金額その他必要事項を決定し、当該作業を行います。第5号から第8号に定める作業については、その実施が可能な場合には別表に定める料金表によりこれを行います。

- (1) 対象機器の移設および撤去に関する作業および立会い

- (2) お客様の要求による対象機器の改造
- (3) 対象機器の日常の清掃、点検および運転
- (4) 消耗品の供給等
- (5) 天災、地変その他当社の責に帰すことのできない事由により対象機器に生じた故障の修理
- (6) パツファロー社が定める対象機器設置環境条件に反したことにより対象機器に生じた故障の修理
- (7) 当社の指定品以外の消耗品等を使用したため、または消耗品等の保管不備のために対象機器に生じた故障の修理
- (8) お客様または第三者の不適切な使用または取扱いにより対象機器に生じた故障の修理
- (9) 当社または当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (10) 対象機器の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
- (11) 対象機器外部の電気作業および対象機器に関する回線接続のための立会い
- (12) 当社が修理のために引き取った対象機器内のデータの保護
- (13) ソフトウェアに起因する装置の事故の調査および故障の修理
- (14) RAID 構成の設定作業
- (15) ハードディスク交換時のリビルド起動後、リビルド完了までの立ち会い
- (16) お客様データのバックアップ、リストアに関わる作業
- (17) 対象機器が接続されるネットワークの復旧作業
- (18) ソフトウェアのバージョン変更、設定変更

3. 再委託

当社は、自己の費用と責任で本サービスの提供にかかる作業の全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。

4. 保守作業時間帯

当社が本サービスに係る作業を実施する時間帯(以下「保守作業時間帯」といいます。)は第1章第3条本サービスの対応時間のとおりとします。

上記の規定にかかわらず、当社は、対象機器の故障の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、お客様ご承諾をいただいたうえで保守作業時間帯外であってもすみやかに当社の技術員(本章第3条に基づき第三者に再委託した場合、当該第三者(以下「委託業者」といいます。)の技術員を含みます。以下、同じとします。)を派遣し修理等の作業(以下、「契約時間外作業」といいます。)を行うものとします。この場合、お客様は、別表に定める料金表に基づきその料金を当社または委託業者に支払うものとします。ただし、当社が本章第3条に基づき委託業者に委託する場合、契約時間外作業の可否は委託業者の判断によるものとします。

5. お客様の負担する費用

本サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客様の負担とします。

- (1) 電力料および水道料
- (2) 通信費(ただし、当社からお客様への通信に要する費用を除きます。)
- (3) 消耗品
- (4) 本サービスを行うため当社の技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費および日当

6. 設置場所への立入等

- 6.1 お客さまは、本サービスの提供を行うために当社の技術員が対象機器の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該技術員が本サービスに係る作業を行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- 6.2 お客さまは、当社による本サービスのために必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- 6.3 お客さまは、対象機器の故障もしくは不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、自己の費用と責任で適切な措置を講じるものとします。

7. 責任の制限

- 7.1 当社は、当社により提供される本サービスの内容に瑕疵があった場合は、その瑕疵の治癒のために必要な作業を繰り返し実施するものとします。
- 7.2 第7.1項に基づく作業の繰り返しの実施が、本サービスの内容の瑕疵に関して当社がお客さまに負う責任の全てとします。

8. 老朽化装置の取扱い等

本サービスによる対象装置の保守対応は、ご購入日から最長5年までとします。対象機器がご購入から5年を超えて使用されている場合、原則として本サービスは打ち切るものとします。この場合すでにお支払いいただいた代金はお返しいたしません。

9. 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故障部品(老朽部品を含みます。)の所有権は、全て当社に帰属するものとし、交換作業終了後に持ち帰るものとします。

10. 設置場所の変更

お客さまは、登録申請または、お客さま登録カードに記載した対象機器の設置場所を変更する場合、変更後の設置場所と変更日をご購入元もしくは「お客さま登録カード」に記載の「受付センター」へ、変更しようとする日の14日以上前に書面により連絡するものとします。

11. 設置場所の整備

お客さまは、対象機器に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象機器を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

12. 秘密保持

- 12.1 お客さまおよび当社は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、秘密であると明確に指定されたもの(以下「秘密情報」といいます。)については、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者(本章第3条に基づき当社が委託業者に開示する場合を除きます。)に開示または漏洩してはならないものとします。

- 12.2 前項の規定のもと当社から秘密情報の開示を受けた者は、この情報を本サービスの提供および向上の目的にのみ使用することができるものとし、また第三者に対して開示、漏洩してはならないものとします。
- 12.3 第12.1項にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として扱わないものとします。
- (1) 一般に入手できる情報
 - (2) 知得時に既に保有していた情報
 - (3) 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
 - (4) 相手方の秘密情報を使用することなく独自に開発した情報
- 12.4 当社は、お客さまより送付いただいたお客さま登録カードに記載されたお客さまの情報を、本条に定める秘密情報として扱い、本サービスの提供およびその向上に利用する目的以外には使用いたしません。

13. 本サービスの提供の中止

当社は、お客さまが次の各号の一に該当する場合には、何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。

- (1) 「TeraStationSupportPack のご利用の手引き」記載の条件に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されないとき
- (2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申立もしくは租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または破産、会社整理、会社更生もしくは民事再生手続その他これらに類する手続の申立がなされたとき
- (3) 自ら振出しもしくは引受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
- (4) 営業の廃止または解散の決議をしたとき
- (5) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき

14. 損害賠償

お客さまは、本サービスに関連して当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実に発生した直接かつ通常の損害に限り当社に請求できるものとします。
この場合、当社の負担する損害賠償の総額は、TeraStationSupportPack の代金として当社がお客さまから受領した総合計金額を超えないものとします。

15. 合意管轄

本サービスに関するお客さまと当社間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としてこれを解決します。

16. 本サービスの利用中止

お客さまが本サービスのご利用を途中で中止した場合であっても、当社は、お支払いいただいた代金を返金いたしません。

別表

契約時間外作業および契約除外作業に関するメンテナンスサービス料金表

1. 技術料金表

| 対応作業時間区分 | 金額 <税別> |
|---------------|-------------------|
| 8:30 ~ 17:30 | 10,000 円(2,500 円) |
| 17:30 ~ 21:00 | 12,000 円(3,000 円) |
| 21:00 ~ 翌8:30 | 14,000 円(3,500 円) |

注1) 上記表金額は1人1回の料金であり、右段は出勤から1時間迄の料金、右段の括弧内金額は1時間以上の場合15分毎に加算する料金とします。

注2) 全曜日共通とします。

注3) 該当作業の継続により対応時間が次の作業時間帯に入った場合は、次の時間帯の加算料金が適用されるものとします。

注4) 上記料金算定の時間は、当社または委託業者の技術員が担当拠点から出勤し作業完了するまでの時間とします。

2. 日当・宿泊費

当社の規定によります。

3. 交通費

実費相当。

4. 部品代

実費(ただし、契約時間外作業の場合は除きます)

お客さま登録カード記入例

TeraStationSupportPack

お客さま登録カード

NEC NECフィールディング株式会社

| | | | |
|-------|------|--------|---------------------|
| (商品名) | (型番) | (対応時間) | SupportPack シリアル No |
|-------|------|--------|---------------------|

添付の「TeraStationSupportPack ご利用の手引き」に記載の内容に同意し、下記の通り登録を申請いたします。

(お客さま情報) 太枠内をご記入ください。

ご記入日 20xx年 月 日

| | | |
|------------------------|--|---|
| ふりがな 法人・団体名 (必須) | 登録者 (注1) (登録完了お知らせ送付先) にちでんしょうじ 日電商事 | サービスを受ける機器の設置場所 (エンジニアが伺います) (注2) 同左 |
| ご住所 (必須) | 〒108-8001 東京都港区芝5-7-1 日電ビル6階 | 〃 |
| ご所属 | 総務部 | 〃 |
| お役職 | 課長 | 〃 |
| ふりがな | にちでんたろう | 〃 |
| お名前(必須) | 日電太郎 | 〃 |
| TEL(必須) | 03-3454-1111 | 〃 |
| FAX | 03-3454-1119 | 〃 |
| E-mail アドレス | nichiden_taro@nec.com | |

(注1)この欄の方がNECフィールディングに登録されます。「保守管理ラベル貼付けのお願い(SupportPack お客さま登録完了のお知らせ)」をお送りします。
(注2)登録者と同一の場合は記入不要です。

(対象機器の内容) (本体情報が正しく記入されていないと保守が受けられない場合があります。取扱説明書を参考に太枠内を正しくご記入ください。)

| | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| サービス対象機器名 | TeraStation TS-TGL/R5 シリーズ |
| 型番(必須) | TS-1.0TGL/R5 |
| 製品シリアル NO(必須) | 01234567 保証書のシリアル NO をご記入ください。 |
| ご購入日 | 20xx年 月 日 (ご購入日確認の為、保証書のコピーを添付してください) |
| TeraStation 専用 交換用 HDD の有無 | 有 [HDD 型番:HD-HQ250FBS] ・ 無 |

(本紙にご記入いただきました内容についてのお問合せ先) 受付センターからの問合せ先

| | |
|-------------|--------|
| お名前(ご担当者さま) | TEL |
| 法人・団体名 | 登録者に同じ |

登録申請についての問合せ先: NECフィールディング 受付センター 03-3457-7205

受付時間 9:00 ~ 17:00 月 ~ 金 (国民の祝日、法律に定める休日および NEC フィールディングが定める休日は除く)

NEC フィールディングは、お客さまが本サービスに関連して NEC フィールディングに登録された個人情報は、本サービスの提供以外の目的に利用しないものとします。但し、法令により開示が求められた場合およびお客さまの同意が得られた場合を除きます。

TeraStation 製品のお問合せ先: バッファローサポートセンター

東京: 03-5781-7260 (受付時間: 月 ~ 金 9:30 ~ 19:00 土 9:30 ~ 18:00)
名古屋: 052-619-1188 (受付時間: 月 ~ 金 (祝日除く) 9:30 ~ 17:00)

(バーコードラベル貼付位置)

下記欄は記入不要

| | | | | |
|-------|-------|--------|-------------|----|
| 受注確認 | 年 月 日 | EDP 登録 | 登録完了 返却日 | メモ |
| 拠点責任者 | 印 | | | |