

第 1 章 Synology 24H365D オンサイト保守サービスパック

クとは

Synology 24H365D オンサイト保守サービスパックは、テックウインド株式会社（以下「当社」といいます）が販売する Synology 製品用に用意された法人顧客向けのサービスパックです。本規約に定める条件に従って本サービスパックをご利用いただくことにより、本規約に定める本サービスをお受けいただくことができます。

1. 対象機器

- 1.1. 本サービスの適用範囲は、Synology 24H365D オンサイト保守サービスパックと同時にご購入いただいた、日本国内に設置された Synology 製品本体（ハードディスクドライブ、ソリッドステートドライブを含みます）1 台です（以下、「対象機器」といいます）。
- 1.2. 本サービスの対象製品は、当社に保守サービスのお申し込みをいただいた対象機器に限られます。
- 1.3. テックウインド製品保証規定において無償修理の対象となっていない故障は本サービスの対象外といたします。
- 1.4. お客様にて修理、交換を行った部位に関しては本サービスの適用対象外といたします。
- 1.5. 本サービスで提供する的是対象機器の交換または修理までとし、対象機器以外の設置、設定については本サービスの対象外といたします。
- 1.6. お客様のネットワーク環境における異常または不具合における原因の切り分け作業については、お客様が行うものとします。
- 1.7. ご購入後に対象機器を変更することはできません。

2. 受付時間

本サービスは、24 時間 365 日のサポートサービスです。受付時間帯とサービスの内容を以下の通りとします。

受付時間	24 時間 365 日
サービス内容	・ 故障診断 ・ 保守サービスの受付

※ご相談の内容によっては回答が翌営業日以降となる場合がございます。

3. 対応時間

本サービスの対応時間は、土日祝日および当社指定休業日を除く月曜日～金曜日 9:00～

17:00 です。最短翌営業日に訪問、対応が可能です。

お客様から対象機器の障害に関連する連絡をいただき、対象機器の故障により機器の交換が必要と判断した場合、最短で当社翌営業日に訪問し、障害品の修理、交換対応を行います。ただし、ご依頼時間帯や故障部位、地域によっては翌営業日以降の訪問となる場合があります。

4. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、対象機器の納品日、またはお申込みいただいた本サービスの開始日からサービス期間満了日までとします。

第2章 本サービスの内容および条件

当社は、保守サービスをお申込みいただいたお客様の対象機器に対して、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、本サービスパックをご購入いただいたお客様と、本サービスの対象となる機器の所有者が異なる場合、お客様の費用と責任において、本規約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行うことを条件として、当社は本サービスを提供するものとします。

1. 本サービスの内容

1.1. 障害申請の受付

お客様から対象機器の障害に関する連絡をいただき、対象機器の故障により機器の交換が必要と当社が判断した場合、当社作業員が設置場所に訪問し、障害品の修理、交換対応を行います。同一の交換機が用意出来ない場合は後継機や同等性能機をご提案のうえ交換させていただく場合があります。

1.2. サービス提供地域

対象地域は、一部離島を除く全国になります。

1.3. その他

- (1) 故障箇所が特定できている場合は、該当部品（ディスク、ファン等）のみを交換します。
- (2) 故障したハードディスクドライブ、ソリッドステートドライブはお客様同意のもと原則として作業員が持ち帰らせていただきます。例外として、以下の場合は有料にて障害ディスクの返却を不要とする事ができます。
 - マイナンバーが格納されている場合
 - それ以外の重要な情報でお客様がお手元に特に残されたい場合
- (3) 対象機器の交換によりシリアル番号が変わりますが、保守期間中は交換品に

- 対しても同様の保守サービスが適用されます。
- (4) 対象機器の交換は再生品を用いる場合があります。

2. 本サービスの範囲

本サービスの適用範囲は、第 1 章第 1 条にて定める対象機器のハードウェアに関するサービスのみです。対象機器に記録されたデータの復旧、および接続されているホストコンピュータ、OS、アプリケーションソフトウェアに関連する障害は本サービスの対象外です。

3. 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。

- (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、清掃、点検
- (3) フレーム、カバーなどの部品交換、消耗品の供給
- (4) 当社製品以外に起因して生じた障害の修理作業および立会い
- (5) 直接的または間接的に火災、水害などの天災地変、その他当社の責に帰する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) お客様または第三者の不適切な設置、使用、取り扱いにより対象機器に生じた故障の修理
- (7) 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
- (8) 当社が修理のために引き取った対象機器内に保存されたデータの保護および復旧
- (9) ソフトウェアに起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (10) お客様のデータのバックアップ、リストアに関わる作業
- (11) 対象機器が接続されるネットワークの復旧作業
- (12) 対象機器ファームウェアのバージョン変更、設定変更
- (13) 当社の規定品以外の保守部材の使用、または保守部材などの保管不備により生じた対象機器の故障の修理
- (14) 前各号に定めるほか、本章第 2 条の「本サービスの範囲」に含まれない作業

4. 第三者委託

当社は本サービスの実施を、当社の必要に応じて、自己の責任と費用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委託することができるものとします。

5. 契約不適合責任

- 5.1. 当社または本章第 4 条に定める当社が指定する第三者が実施した本サービスに、その実施の時から 1 ヶ月以内に不具合や不適合が発見された場合、それが当社の

責に帰すべき事由と認められる場合については、当社は当社の費用負担において当該不具合や不適合を修補いたします。

- 5.2. 対象機器に記録されているデータの管理保全については、お客様の責任において行うものとします。本サービスの実施に伴い、当社の故意または重大な過失によるものを除き、当社は障害の程度に関わらず、記録されているデータの消失に対しては、一切の責任を負いません。
- 5.3. 障害機から交換機へのデータ移行作業は、お客様にて行って頂きますようお願いいたします。

6. 有効期間

本サービスの有効期間は、通常保証（テックウインド製品保証）による保証期間を含め、対象機器の納品日、またはお申込みいただいた本サービスの開始日からサービス期間満了日までとします。

7. 障害機の所有権

障害機の所有権は、修理または代替機の設置完了と同時に当社に帰属するものとします。

8. 設置場所の変更

お客様が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、当社窓口に対し、変更を行う日の14日以上前に連絡するものとします。

9. 設置場所の整備

お客様は、適切な設置環境に対象機器を設置し、常に設置環境を整備、維持するものとします。

10. 秘密保持

お客様および当社は、本サービスの提供に関して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、相手方から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1年間は第三者（本章第4条に基づき当社が委託する第三者を除きます）に開示または漏洩してはならないものとします。ただし、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) 開示の時に、既に公知または公用となっている情報
- (2) 開示の時に、既に開示を受ける当事者が保有しており、開示を受ける側がそれを証明できる情報
- (3) 開示の後に、開示を受けた当事者の責によらず公知または公用となった情報

- (4) 開示を受けた当事者が、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
- (5) 秘密情報を使用することなく、開示を受けた当事者が独自に開発した情報
- (6) 法令により、開示を受けた当事者が開示を要求された情報

11. 個人情報

当社は、お客様より取得した個人情報に関して、当社で定める「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を持って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとしします。

当社のプライバシーポリシーについては、以下のホームページにてご確認ください。

<https://www.tekwind.co.jp/pp/>

12. 本サービス提供の中止または終了

当社は、お客様が次の各号のいずれか一つに該当する場合には、何らの催告を要せず本サービスの全部または一部の提供を直ちに中止または終了することができるものとしします。

- (1) 本規約に記載の条件に違反し、相当の期間を定めて書面による催告が行われたにもかかわらず、当該違反が是正されないとき
 - (2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申し立て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、会社更生もしくは民事再生手続きその他これらに類する手続きの申し立てがなされたとき
 - (3) 営業の廃止または解散の決議を行ったとき
 - (4) 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
 - (5) 当社の管理システムの障害、または緊急メンテナンスなどの突発的な事象により、サービスの提供を一時的に停止する必要性が生じたとき
 - (6) 災害発生時などサービスの提供が困難と判断されたとき
- また、これらに該当するときに生じた損害について、当社ではその責を負えません。
- (7) 対象機器に対して、当社以外のサービス業者、またはお客様自身で改造、或いは部品の増設・交換等が行われたとき

13. 途中解約

お客様が本サービスの途中解約を希望する場合、当社保守契約窓口宛に、解約希望の旨を書面により連絡するものとしします。なお、本サービスが終了した場合には、終了の理由の如何にかかわらず、お支払いいただいた代金は一切返却いたしません。

14. 損害賠償/免責事項

- 14.1. 当社およびお客様は、本規約に基づく自らの債務を履行しないことにより相手方

に損害を与えた場合には、本サービスの有効期間内であるか否かを問わず、当該損害を賠償する責を負うものとします。ただし、当社の負担する損害賠償の総額は、本サービスパックの購入代金として当社がお客様から受領した金額を越えないものとします。

14.2. 本サービスに関連して、お客様が当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合には、現実が発生した直接かつ通常の損害に限り、その賠償を当社に請求できるものとします。ただし、当社の負担する損害賠償の総額は、本サービスパックの購入代金として当社がお客様から受領した金額を越えないものとします。

14.3. 当社は、当社の故意または重大な過失に基づく事由により生じた損害を除き、いかなる場合であっても、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、第三者からの賠償請求に基づいてお客様に生じた損害、データの破損・滅失に起因する全ての損害について、その責を負わないものとします。

15. 協議

本規約の内容、または本規約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合には、当事者双方で誠意を持って協議するものとします。

16. 本規約の変更

当社は、お客様へ事前に予告または通知することなく、本規約を任意に変更することができるものとし、変更後の本規約は、変更事項を当社 Web サイトに掲載した時点、または当社が別途指定した期日から効力を生じるものとします。本規約変更後、お客様が本サービスをご利用になった場合には、お客様は変更後の本規約に同意したものとみなします。また、変更から 1 ヶ月が経過した場合には、本サービスをご利用されていないお客様についても、当該変更内容に同意したものとみなします。

17. 合意管轄

本規約または本サービスの内容に関連して、当社およびお客様間において紛争が生じた場合には、当社の本社所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(付則) 本規約は、2023 年 8 月 1 日より適用します。