

QNAP あんしんバックアップ復旧サポートサービス注意事項

Rev.1.0

本内容は、「QNAP あんしんバックアップ復旧サポートサービス」（以下「本サービス」といいます）をご利用いただくにあたっての重要な注意事項です。本サービスのお申し込み前に内容をご確認いただき、同意いただく必要があります。

利用条件

本サービスの実施に必要な条件です。条件を満たさない場合、作業を行えないことがあります。

- 本サービスは、「QNAP あんしんバックアップ設定サービス」を購入し、テックウインドのエンジニアによるバックアップ設定を実施した法人のお客様が対象です。
- 復旧対象は、「QNAP あんしんバックアップ設定サービス」で設定し、バックアップが正常に完了しているデータに限ります。同サービスで設定していないバックアップや、正常に完了していないバックアップは対象外です。
- 復旧先の NAS は、原則としてバックアップ設定時と同一または同等の構成で、故障・不具合がなく正常に動作し、復旧するデータを保存できる十分な空き容量があること。
- 管理用 PC から復旧先の NAS へアクセスでき、Zoom による画面共有および遠隔操作を利用できること。
- バックアップデータが保存されている機器またはサービスに、復旧先の NAS から正常にアクセスできること。
- NAS およびクラウドストレージの管理者アカウント、パスワード、暗号化キーなど、復旧に必要な情報をお客様が準備できること。

対象となるバックアップ先と主な条件は、以下のとおりです。

バックアップ先	条件
QNAP 製 NAS	バックアップデータにアクセスでき、故障・不具合がなく正常に動作していること。 復旧先 NAS からネットワーク経由で接続できること。
外部ストレージ (外付け HDD など)	バックアップデータが保存されており、故障・不具合がなく正常に読み取れること。 復旧先 NAS に接続できること。
クラウドストレージサービス	QNAP 製 NAS が対応するサービスで、有効な契約およびログイン情報があること。 復旧先 NAS からインターネットに接続できること。
対象外	他社製 NAS、故障した HDD・SSD・NAS などからのデータ救出、バックアップされていないデータ、破損・消失・暗号化されてアクセスできないバックアップデータ。

注意事項

- 本サービスは、正常に保存されているバックアップデータを QNAP 製 NAS へ戻すための操作を補助するサービスです。故障した HDD、SSD、NAS その他の記録媒体からデータを救出するデータサルベージサービスではありません。
- 復旧できるデータは、バックアップが正常に完了した時点のデータです。バックアップされていないデータや、バックアップ後に作成・更新されたデータは復旧できません。
- バックアップデータの破損、消失、暗号化、接続不良、認証情報の不足その他の理由により、復旧作業を実施できない、またはデータを復旧できない場合があります。
- 本サービスは、すべてのデータが完全に復旧すること、復旧後のデータが最新または完全であること、および NAS にトラブルやデータの損傷・消失が発生しないことを保証するものではありません。
- 復旧対象、復旧時点および復旧先は、お客様に確認いただいたうえで作業します。復旧操作により復旧先にある同名データが上書きされる場合があるため、必要なデータはお客様の責任において事前に別の媒体へ退避してください。
- 復旧先 NAS の機種、ストレージ構成、共有フォルダー構成、空き容量、ファームウェアまたはバックアップ設定が従前と異なる場合、復旧できないことがあります。
- データの復旧に要する時間は、データ量、ネットワーク環境、バックアップ先の種類およびクラウドサービスの通信状況などにより変動します。テラバイト単位のデータでは数時間から数日かかることがあります、完了時間は保証できません。
- 復旧処理に長時間を要する場合、エンジニアによる支援は復旧処理の開始と動作確認までとし、データ転送の完了確認はお客様にお願いすることがあります。
- クラウドストレージサービスの契約、料金、ログイン設定、通信費用などは、お客様の負担となります。暗号化されたバックアップの復旧に必要なパスワードまたは暗号化キーを紛失している場合、復旧できません。
- 本サービスの作業日まで、復旧対象となるバックアップデータおよびその保存先を変更、削除、初期化または上書きしないでください。
- お客様のデータが損壊または消失した場合、それがいかなる理由によるものであっても、当社の故意または重過失の場合を除き、当社は一切責任を負いません。
- 本サービスの契約者に対する製品保証、RMA 上の優先対応または特典などはありません。NAS 本体や記録媒体の修理・交換は、別途所定の手続きが必要です。
- 担当エンジニアへのメール、電話などによる直接のお問い合わせには対応しておりません。本サービス実施時以外の QNAP 製 NAS に関するご質問やトラブルは、所定のサポート受付窓口をご利用ください。
- 1 年または 3 年の保守プランは、その期間中に本サービスを 1 回利用できるプランです。期間中に何回でも利用できるものではありません。2 回目以降の作業は、通常の「QNAP あんしんバックアップ復旧サポート」を別途購入いただく必要があります。

- 保守プランは、「QNAP あんしんバックアップ設定サービス」の購入時に限り購入できます。利用期間、起算日その他の条件は、各プランの商品説明および対応規約をご確認ください。
- 事前確認の結果、本サービスの利用条件を満たさないと当社が判断した場合は、作業を実施できないことがあります。
- その他、本サービスは別掲の対応規約に従って実施します。