

QNAPNAS向け 保守サービス

ダウンタイム短縮

情シス不在でも安心

急な出費を防ぐ

長期サポート



QNAP製品を安心してご利用頂くために、独自の保守サービスとして、「先出しセンドバック保守」「オンサイト保守」「プレミアオンサイト保守」「24時間365日保守」「24時間365日オンサイト保守」を提供しています。**通常の製品保証（センドバック修理）では、修理完了までの間に長期間運用が停止する恐れがあります。保守サービスに加入することで、障害が発生しても短期間で業務を再開させることができます。**

https://www.forcemedial.co.jp/qnap/service/service_menu



QNAPNAS



保守ご加入のメリット

- ダウンタイムを短縮！**
各機器にはメーカーの標準保証があります。しかし修理依頼品の発送、修理センターでの修理、修理完了品の返送まで機器がないため、ダウンタイムと呼ばれる機器の停止期間が長くなります。オンサイト保守であれば訪問修理！テリリー保守であれば復旧対応中は代替機でシステムを稼働！ダウンタイムを短縮できます。
- 急な出費を防ぐ！**
標準保証の場合、保証が適用されないケース等、突然修理費が発生することもあります。オンサイト保守・テリリー保守にご加入いただくと、メンテナンス費用を事前に予算化することができ、費用の随時発生に伴う経理処理が不要になります。
- 情シス不在でも安心！**
情報システム部門や専任担当者がいない場合でも、オンサイト保守なら作業員がかけつけますので、万一の故障時でも安心です。
- 長期サポートで安心！**
製品保証期間以上の保証を受けることができます（先出しセンドバック保守）。長期サポートで安心してご利用いただけます。
- 設備更新時期を把握できる！**
保守サービス終了時には終了のお知らせをさせていただきます。適切な更新時期を判断します。
- 国内の工場に部材あり！**
国内部材を保管しています！海外メーカーの製品の場合、保守に加入していても部材の保管先が海外で部品の取り寄せにお時間を頂く場合がございますがエレコムは部材がありますのでお時間を短縮できます！

オンサイト保守 サービス概要①

QNAP製品を安心してご利用頂くために「オンサイト保守」「プレミアオンサイト保守」「24時間365日保守」「24時間365日オンサイト保守」を提供しています。
※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧ください。



QNAPのオンサイト保守はここがメリット！
・24時間365日オンサイト保守メニューがある！
・HDD返却不要サービスが標準付帯されています！



24時間365日オンサイト保守サービス（有償、地域限定）	
対象地域	特定地域（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡とその周辺地域）
対象製品	ドライブ搭載モデル ESシリーズ、QuTS heroモデル TS-1886XU、TS-hx87XU-RP、TS-x83XU、TS-x77XU、TS-x73AU/TS-x73AeU、TS-x64U/TS-x64eU、TS-855eU TVS-x72XT、TS-x73A、TS-x64、TS-x53E、TS-410E、TBS-464、TS-1655、TS-AI642 TLシリーズ
保守期間	1年～5年（6年以上の保守加入はご相談下さい）
サービス内容	電話およびメールによるテクニカルサポートの提供 受付時間：24時間365日 対応内容：故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付 HDD返却不要サービス付帯 ハードウェアの障害対応（オンサイト修理）※ 弊社作業員が訪問して修理を行います。 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。 訪問目安 切り分け完了後4時間以内目標 現地対応時間：24時間365日 ※ 作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンサイトでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。

24時間365日保守サービス（有償）	
対象製品	ドライブ搭載モデル ESシリーズ、QuTS heroモデル TS-1886XU、TS-hx87XU-RP、TS-x83XU、TS-x77XU、TS-x73AU/TS-x73AeU、TS-x64U/TS-x64eU、TS-855eU TVS-x72XT、TS-x73A、TS-x64、TS-x53E、TS-410E、TBS-464、TS-1655、TS-AI642 TLシリーズ
保守期間	1年～5年（6年以上の保守加入はご相談下さい）
サービス内容	電話およびメールによるテクニカルサポートの提供 受付時間：24時間365日 対応内容：故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付 HDD返却不要サービス付帯 ハードウェアの障害対応（オンサイト修理）※ 弊社作業員が訪問して修理を行います。 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。 訪問目安 特定地域（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡とその周辺地域）：切り分け完了後4時間以内目標 その他地域：翌営業日以降 現地対応時間：9:00～17:00（土・日・祝日を除く） ※ 作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンサイトでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。

オンライン保守 サービス概要②

※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧ください。

オンライン保守サービス (有償)	
対象製品	ドライブ搭載モデル ESシリーズ、QuTS heroモデル TS-1886XU、TS-hx87XU-RP、TS-x83XU、TS-x77XU、TS-x73AU/TS-x73AeU、TS-x64U/TS-x64eU、TS-855eU、TS-x32PXU TVS-x72XT、TS-x73A、TS-x64、TS-x53E、TS-410E、TBS-464、TS-x62、TS-1655、TS-x32PX、TS-x31、TS-433、TS-AI642 TLシリーズ、TRシリーズ
保守期間	1年～5年(6年以上の保守加入はご相談下さい)
サービス内容	対応内容：故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付 HDD返却不要サービス付帯 ハードウェアの障害対応(オンサイト修理)※ 弊社作業員が訪問して修理を行います。 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。 訪問目安は2～3営業日となります(地域や混雑状況により遅れる場合があります)。 対象地域は、離島を除く全国(但し、沖縄県は沖縄本島のみ)です。 現地対応時間：9:00～17:00(土・日・祝日を除く) ※ 作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンラインでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。

プレミアムオンライン保守サービス (有償)	
対象製品	ドライブ搭載モデル ESシリーズ、QuTS heroモデル TS-1886XU、TS-hx87XU-RP、TS-x83XU、TS-x77XU、TS-x73AU/TS-x73AeU、TS-x64U/TS-x64eU、TS-855eU TVS-x72XT、TS-x73A、TS-x64、TS-x53E、TS-410E、TBS-464、TS-1655、TS-x31、TS-AI642、TLシリーズ
保守期間	1年～5年(6年以上の保守加入はご相談下さい)
サービス内容	電話およびメールによるテクニカルサポートの提供 受付時間：9:00～20:00(土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時) 対応内容：故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付 HDD返却不要サービス付帯 ハードウェアの障害対応(オンサイト修理)※ 弊社作業員が訪問して修理を行います。 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。 訪問目安 特定地域(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡とその周辺地域)：切り分け完了後4時間以内目標 その他地域：翌営業日以降 現地対応時間：9:00～17:00(土・日・祝日を除く) ※ 作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンラインでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。

先出しセンドバック保守 サービス概要

ハードウェアの障害対応を先出し交換で行う先出しセンドバックサービスがございます。
※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧ください。

先出しセンドバック保守サービス (有償)	
対象製品	単体モデル、ドライブ搭載モデル
保守期間	1年～5年(6年以上の保守加入はご相談下さい)
サービス内容	電話およびメールによるテクニカルサポートの提供 受付時間：9:00～17:00(土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時) 対応内容：故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付 ハードウェアの障害対応(先出し交換) 故障診断により故障箇所を特定し、交換品を先出し出荷にて手配致します。 ドライブ搭載モデルは、搭載のHDD/SSDも対象に含みます。 故障品の交換はお客様にて実施して下さい。 交換品到着後、故障品を弊社カスタマーサービスセンターにお戻し下さい。

保守の詳細は下記ホームページをご覧ください

QNAP 保守サービス 概要

(先出しセンドバック保守サービス、オンライン保守サービス、24時間365日保守サービスのご紹介)

https://www.forcemedia.co.jp/qnap/service/service_menu

QNAP 保守規定 (有償保守サービスの規定)

https://www.forcemedia.co.jp/qnap/service/service_rule

QNAP 保証規定 (メーカー保証による無償修理に対する規定)

<https://www.forcemedia.co.jp/qnap/service/warranty>

保守サービスに対するお問い合わせ窓口

ロジテックINAソリューションズ株式会社 修理サポートセンター

TEL0265-74-1423FAX0265-74-1403

コール受付時間／ 9:00～12:00、13:00～17:00 月～金(祝祭日・夏季・年末年始特定休業日を除く)

修理受付窓口

ロジテックINAソリューションズ株式会社 8番窓口 PC修理センター

TEL0570-080-560FAX0265-74-1403

※IP電話、光電話、携帯電話、PHS等をお使いでナビダイヤルをご利用できない方は

こちらへおかけください → TEL：0265-75-4020

〒396-0111 長野県伊那市美篤8268番地1000

コール受付時間／ 9:00～12:00、13:00～17:00 月～金(祝祭日・夏季・年末年始特定休業日を除く)

延長保証 サービス概要

標準保証を最大5年に延長するサービスです。

※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧ください。

標準保証	
対象製品	単体モデル、ドライブ搭載モデル(すべてのモデル)
保証期間	ラックマウントモデル：3年(ESx86dc、TS-hx90FU、TS-h1290FX、TL-Rx20Sdc、TL-Rx20Sep、TS-hx87XU-RPは5年) タワーモデル：2年(TVS-hx88X、TS-hx86、TVS-hx74、TS-h973AX、TS-x73A、TS-x64、TS-x53E、TS-410E、TS-1655、TS-AI642は3年) 延長保証(有償)に加入することにより、最長5年の保証を受けることができます。
保証内容	電話およびメールによるテクニカルサポートの提供 受付時間：9:00～17:00(土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時) 対応内容：故障診断、トラブルシューティング、センドバック修理受付 ハードウェアの障害対応(センドバック修理) 受付時間：9:00～17:00(土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時) 故障診断により故障箇所を特定後、故障品を弊社にお送り下さい。 ドライブ搭載モデルは、搭載のHDD/SSDも対象に含みます。 弊社にて修理または交換後に返却致します(3～5週間程度かかります)。
延長保証 (有償)	
対象製品	単体モデル、ドライブ搭載モデル
保証期間	最長5年
保証内容	標準保証に準じます。

エレコム株式会社

<http://www.elecom.co.jp/business>



掲載されている会社名・製品名等は、一般に各社の商標または登録商標です。
本ドキュメントは、資料作成時点の情報をもとに作成されたものです。
今後、価格の変更、仕様の変更、バージョンアップ等により、内容に変更が生じる可能性があります。あらかじめご了承ください。

法人様専用営業サポート

(9:00～18:00 月～金曜※祝・祭日、夏期、年末年始特定休業日を除く)

0120-975-579

