

障害発生時の連絡先 ▶ 東芝産業用コンピュータ バリュースタイル障害受付専用窓口 ☎ 0120-008-260

諸注意事項

オンサイト保守／センドバック保守

○保守契約への加入は、ご購入いただいた時のみとさせていただきます。途中でのご加入は原則不可とさせていただきます。保守契約期間は、無償保証期間1年間を含む3年、5年、7年とさせていただきます。保守契約満了時に、1年単位での継続契約をご用意させていただきます。
○センドバックの場合、輸送費は発送元の負担となります。

スポット センドバック保守

○平日（土日祝休日／年末年始を除く）8:30～17:30
○修理不要と判断した場合でも、費用が発生します。
○センドバック対応時、お客様による増設拡張カードは取り外してご送付ください。
○輸送費は発送元の負担となります。

スポット オンサイト保守

○時間内：平日（土日祝休日／年末年始を除く）8:30～17:30
○時間外：平日17:30～20:00 ・ 土日祝休日8:30～20:00
○部品代、基本料金は、障害内容により異なります。通常は、基本料金+出張費用+部品代となります。お持ち帰りして工場修理となった場合は、別途工場修理費用が必要になる場合があります。
○その他条件：オンサイト保守の結果、修理不要と判断した場合でも費用が発生します。
○出張費用：最寄りのサービスステーションから50Km未満・以上で金額が変わります。

点検サービス

○保守契約未加入で、点検実施時に部品交換が必要と判断された場合、お客様ご了承の上、別途部品代と持ち帰り修理費用を頂戴いただく場合があります。

制限事項

保守サービス適用除外

次に定める事項は、保守サービスの適用除外とします。

- ①取扱い上のはなはだしい不注意、誤用による故障及び損傷の修理。
- ②火災、天災地震その他製品の責によらざる事由による故障及び損傷の修理。
- ③東芝指定保守会社以外による修理、改造に起因する故障及び損傷の修理。
- ④東芝指定以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障及び損傷の修理。
- ⑤電氣的ノイズ、公衆回線障害、その他の外的要因で生じた故障及び損傷の修理。
- ⑥機器の移転及び撤去。
- ⑦機器本体内蔵、または外付けの記憶装置（フロッピーディスク、ハードディスク、シリコンディスクなど）に保存されているお客様のソフトウェア、プログラム、データの保護管理及びデータの修復。
- ⑧修理品の調査・解析及び報告
- ⑨故障していない寿命品の予防保全を目的とした交換費用（部品代、作業費）

無償保証期間

- ①無償保証期間は、東芝（旧東芝インフラシステムズ）からの製品出荷後1年間です。
- ②無償保証期間中の修理サービスは、保守未加入、センドバック保守加入のお客様は、東芝（旧東芝インフラシステムズ）に製品を戻していただき修理を行うセンドバック修理となります。オンサイト保守加入のお客様は、専門エンジニアがお伺いするオンサイト修理となります。
- ③修理依頼品の輸送費は発送元負担とします。

保守サービス

- ①保守サービス対象商品は、本体発注時の機器構成とします。
- ②保守サービスの適用範囲は日本国内に限ります。離島は別途お客様と調整させていただきます。

東芝産業用コンピュータ製品に関するお問い合わせ

株式会社 東芝

スマートマニュファクチャリング事業部 計装営業部
〒212-8585 神奈川県川崎市幸区堀川町72番地34

営業窓口 TEL 044-576-6752

技術窓口（東芝産業用コンピュータ サポートセンター）
TEL 0120-995-841（フリーコール）

最新情報や製品情報は、下記Webサイトをご覧ください。
<https://www.global.toshiba/jp/products-solutions/smart-manufacturing/computer.html>

FA1100/EC20の保守サービス及び保守契約に関するお問い合わせ

東芝テックソリューションサービス株式会社

〒141-8664 東京都品川区東五反田2-17-2

（オーバルコート大崎マークイースト）

TEL 03-5791-4246 HP <http://www.toshibatec-ttss.co.jp>

環境整備

装置の円滑な稼働を維持するために、あらかじめお客様にて次の環境整備を行っていただいているものとします。

- ①装置の取扱説明書などに記載する設置場所・使用環境（電源・温度・湿度など）の整備。
- ②装置の取扱説明書などに記載する記録媒体、消耗品の使用及び保管。
- ③装置故障のみならず各種要因に対する装置データの保護及び復元するための適切な防御措置、またデータ漏洩防止のためのデータ消去作業。
- ④点検作業時及び故障修理などの保守作業領域の確保。

機密の保持

保守サービスの履行中により知り得たお客様の固有の技術・営業上・その他業務上の機密を本サービスの有効期間中のみならず、その終了後も2年間は第三者に漏洩いたしません。ただし、以下の項目に該当するものはこの限りではありません。

- ①お客様から開示を受けた際、すでに自ら所有していたもの。
- ②お客様からの開示を受けた際、すでに公知または公用であったもの。
- ③お客様から開示を受ける際に、自ら及びお客様それぞれの責によらないもので公知または公用となったもの。
- ④正当な権限を有する第三者から機密保持を伴わず入手したものの。

東芝産業用コンピュータ バリュースタイル FA1100 model 100 ・ EC20 model 100 保守サービスのご案内



選べる、スタイル、信頼の保守サービス

幅広い分野のさまざまな業務を支え、重要な役割を担っている産業用コンピュータが
障害や故障などで停止してしまうと大きな損失となりかねません。
高品質な保守サービスは、企業にとって最も重要なファクターになります。

選べるスタイル、信頼の保守サービスで、お客様の大切な環境維持をサポートします。



お客様からの障害連絡受付後、弊社修理センターに送付していただき、修理完了後お客様に返却するサービスです。機器の設置状況や業務状況により、専門エンジニアがオンサイト保守できない場合に便利なサービスです。



お客様からの障害連絡受付後、経験豊富な専門エンジニアがお客様を訪問し修理対応を実施するサービスです。訪問に際し、お客様の業務の妨げとならないように、お客様のご都合に合わせ、ご契約範囲内にて対応させていただきます。

保守契約加入のメリット

- 迅速対応** オンサイト保守の際、障害のご連絡をいただいてから、お客様の最寄りのサービスステーションからエンジニアを手配し、迅速に対応します。ただし、受付の時間などにより、翌営業日となる場合があります。
- 追加費用不要** 障害発生時に、高額な修理費用や出張費用などが追加で発生することはありません。
- 継続的な運用** ご購入機器が修理中でも、代替品でご活用で機器の停止時間を極力短くでき、継続的な運用が可能となります。(交換不要代替品或いは一時貸出代替品のご契約が必要)

受付は全てのサービスにおいて365日24時間対応!!

選べるスタイル

保守契約サービス

サービス	受付時間	代替品サービス	料金			
			3年間	5年間	7年間	継続1年ごと
センドバック保守	365日 8:30~17:30	なし	26,000円	50,000円	67,000円	17,000円
	365日24時間	あり	57,000円	98,000円	138,000円	38,000円
オンサイト保守	平日 (土日祝休日/年末年始を除く) 8:30~17:30	なし	38,000円	65,000円	92,000円	25,000円
	365日24時間	あり	69,000円	122,000円	174,000円	44,000円

代替品サービス

オンサイト保守契約での保守対応時、オンサイト対応時の交換部品以外の部品(マザーボードなど)の故障であった場合、持ち帰り工場修理対応となりますが、交換不要代替品サービスまたは一時貸出代替品サービスを含むプランでは、代替品との交換により短時間でシステム復旧が可能です。(交換不要代替品サービスまたは一時貸出代替品サービスはご契約時にどちらかを選択頂く必要があります。)

※1. 交換不要代替品: 故障修理の際、代替品をご返却不要でそのままご使用いただくメニューです。一度の交換作業で完了するのでとても便利です。ただし、代替品は新品ではございません。代替品と交換の際、お客様による増設拡張カードは取り外しをお願いします。

※2. 一時貸出代替品: 故障修理の際、一時的に代替品をご使用いただき、故障修理完了後再交換させていただきますメニューです。資産シールなどを貼り付けて管理されている場合に最適です。代替品と交換及び代替品返却の際、お客様による増設拡張カードは取り外しをお願いします。

オンサイト対応時の交換部品

FA1100 model 100	EC20 model 100
HDD、ミラー用HDD、ファン、フィルタ、電池	HDD、SSD、電池、AC/DCアダプタ

上記以外の部品が故障の際は、持ち帰り修理または保守契約に基づき代替品交換となります。



スポット保守サービス

保守契約サービス未加入のお客様へのメニューです。障害連絡受付後、都度費用をお支払いいただき、修理を実施するサービスです。

メニュー	基本料金 (1時間以内)	追加技術料 (30分毎)	+	部品代
基本技術料	時間内: 23,000円	9,000円		
	時間外: 34,000円	14,000円		
出張費	50Km未満: 8,000円	—		
	50Km以上: 12,000円	—		

スポットセンドバック保守

お客様より弊社修理センターに送付していただきます。技術料・部品代などをお支払いいただきます。

修理実施の場合	都度の見積にてご提示	
修理未実施の場合	センドバック基本料	8,000円

スポットオンサイト保守

専門エンジニアがお客様を訪問します。基本技術料・部品代、場合によっては工場修理費用などをお支払いいただきます。
 時間内: 平日(土日祝休日/年末年始を除く) 8:30~17:30
 時間外: 平日17:30~20:00・土日祝休日8:30~20:00
 出張費: 最寄りのサービスステーションからの距離。
 追加技術料: 1台の作業につき1時間を超える場合は、以降30分毎に加算されます。

点検サービス 平日 (土日祝休日/年末年始を除く) 8:30~17:30

障害予防を目的に、点検作業を実施。これにより、ご使用機器のより良い状態を保ちます。保守契約サービス加入・未加入、双方の場合でご利用いただけます。

メニュー	料金
保守契約加入 (1回あたり)	基本料金 18,000円
	同一場所1台追加 14,000円
保守契約未加入 (1回あたり)	基本料金 (1時間以内) 50Km未満 31,000円
	50Km以上 35,000円
	同一場所1台追加 23,000円
	追加技術料 (30分毎) 9,000円

保守契約未加入の基本料金: 最寄りのサービスステーションからの距離によります。追加技術料: 1台の点検につき1時間を超える作業は、以降30分毎に加算されます。