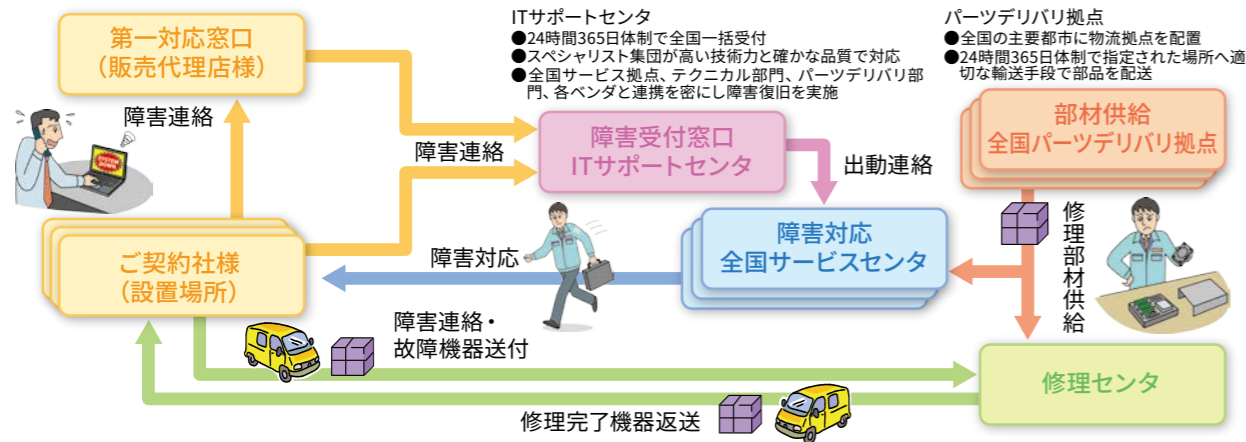


信頼されるサービス体制と保守サービスの注意制限事項



(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取り扱えないのはなほだしい不注意、誤用による故障および損傷の修理
- ②火災、天災地変その他製品の責によらざる事由による故障および損傷の修理
- ③株式会社東芝指定保守会社以外による修理、改造に起因する故障および損傷の修理
- ④株式会社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および損傷の修理
- 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および損傷の修理
- ⑥機器の転載および撤去
- ⑦機器本体内蔵、または、外付けの記憶装置(ストレージドライブ)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
- ⑧修理品の調査・解析および報告(別途有償となります)
- 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)は対象外。(定期点検(2)のストレージドライブ交換は除く)

(無償保証期間)

- ①無償保証期間は、株式会社東芝から製品出荷後1年間です。
- ②無償保証期間中の修理サービスは株式会社東芝に製品を戻していただき修理を行う送付バック修理となります。
- ③修理依頼品の輸送費は発送元負担とします。
- ④無償保証期間からオンライン保守契約もできますので東芝ITサービス株式会社にご相談願います。

(保守契約)

- ①保守サービスの契約については、東芝ITサービス株式会社にて対応させていただきます。
- ②機器購入時から保守契約をご希望の場合、「複数年保守一括サービスメニュー」を用意しておりますので株式会社東芝の営業へご相談ください。ただし、オプションメニューを購入頂く場合は、本保守契約が必要になります。

(保守延長)

- ①保守延長は、本体発注時に株式会社東芝からロングライフ対応オプションの購入が必要となります。

(保守サービス)

- ①保守サービス対象製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。離島につきましては、別途交通費等(実費)が必要となります。

(環境整備)

- 装置の円滑な稼働を維持するため、あらかじめお客様にて次の各号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憶媒体および消耗品類の使用および保管
- 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およ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点検作業時およ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により知り得たお客様固有の技術上・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してはならないものとします。但し、次の各号のいずれか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、既に自ら所有していたもの
- ②お客様から開示を受けた際、既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た際に、自らおよびお客様それぞれの責によらない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秘密保持を伴わず入手したものの

(保守サービス後の部品)

- ①保守作業を行なって取り外した部品の所有権は、東芝ITサービス株式会社に帰属します。
- ②東芝ITサービス株式会社が故障ストレージドライブを引取る際にデータ消去を希望される場合、事前にオプションメニューからストレージドライブデータ消去サービスの保守契約が必要になります。

コンピュータ保守サービスネットワーク

<障害時のご連絡先>
東芝ITサービス株式会社 ITサポートセンタ
0120-1048-20

西日本 フィールドサービス部	
九州	SC
北九州	SS
大分	SS
熊本	SS
宮崎	SS
鹿児島	SS
長崎	SS
佐賀	SS
佐世保	SS
那覇	SS

西日本 フィールドサービス部		西日本 フィールドサービス部	
関西	SC	中部	SC
京都	SS	四日市	SS
神戸	SS	豊田	SS
姫路	SS	岐阜	SS
福知山	SS	浜松	SS
滋賀	SS	西岡	SS
奈良	SS	静沼	SS
和歌山	SS	津	SS
田辺	SS		
北陸	SC		
金沢	SS		
福井	SS		

西日本 フィールドサービス部	
中四国	SC
山口	SS
岡山	SS
福山	SS
松江	SS
高松	SS
徳島	SS
松山	SS
高知	SS

全国 112 拠点 (2025年4月現在)
※特定顧客対応拠点も含む
● SC: サービスセンタ
● SS: サービスステーション

- ・テクニカルサポート 1拠点
- ・カスタムコンタクトセンタ 4拠点
- ・第一マネージドサービスセンタ 4拠点
- ・第二マネージドサービスセンタ 8拠点
- ・プラットフォームインテグレーションセンタ 5拠点
- ・ネットワーキング&デバイスマネージドサービス 3拠点
- ・ファシリティサービス 1拠点
- ・ロジスティクス 14拠点

- 本カタログの内容は2025年4月現在のものです。
- 本カタログの記載内容は予告無しに変更される場合があります。
- 記載されている価格は2025年4月現在の税込み価格であり、概算価格です。実際の費用につきましては弊社担当者までお問い合わせください。
- 本サービスは日本国内のみとなります。
- 掲載の会社名・商品名・ソフトウェアなどは各社の登録商標あるいは商標です。

安全に関するご注意

ご使用前に「取扱説明書」をよくお読みの上、正しくお使いください。

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

本社 〒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 Tel 0120-995-841
最新情報・製品情報: <https://www.global.toshiba/jp/products-solutions/smart-manufacturing/computer.html>



東芝ITサービス株式会社

〒210-8551
神奈川県川崎市川崎区日進町1-53
E-mail: sales@it-serve.co.jp
<https://www.it-serve.co.jp>

TOSHIBA

サービスカタログ

東芝産業用コンピュータ

保守サービスのご案内

選べる、頼れる、納得の保守サービス

ライン監視、機器制御、データ収集、生産管理、プロセスオートメーション、FA、各種応用分野など産業用コンピュータは、幅広い分野で業務を支える柱として、その役割は高まる一方です。その産業用コンピュータが障害/故障で停止したら企業にとって大きな損害になりかねません。いかに信頼性の高い運用・保守を実現するかは、お客様にとって重要なファクターになります。

東芝ITサービスは、全国のサービスネットワーク網で24時間365日、オンライン保守サービスをはじめとした多彩な保守サービスで、お客様のシステムを支えます。

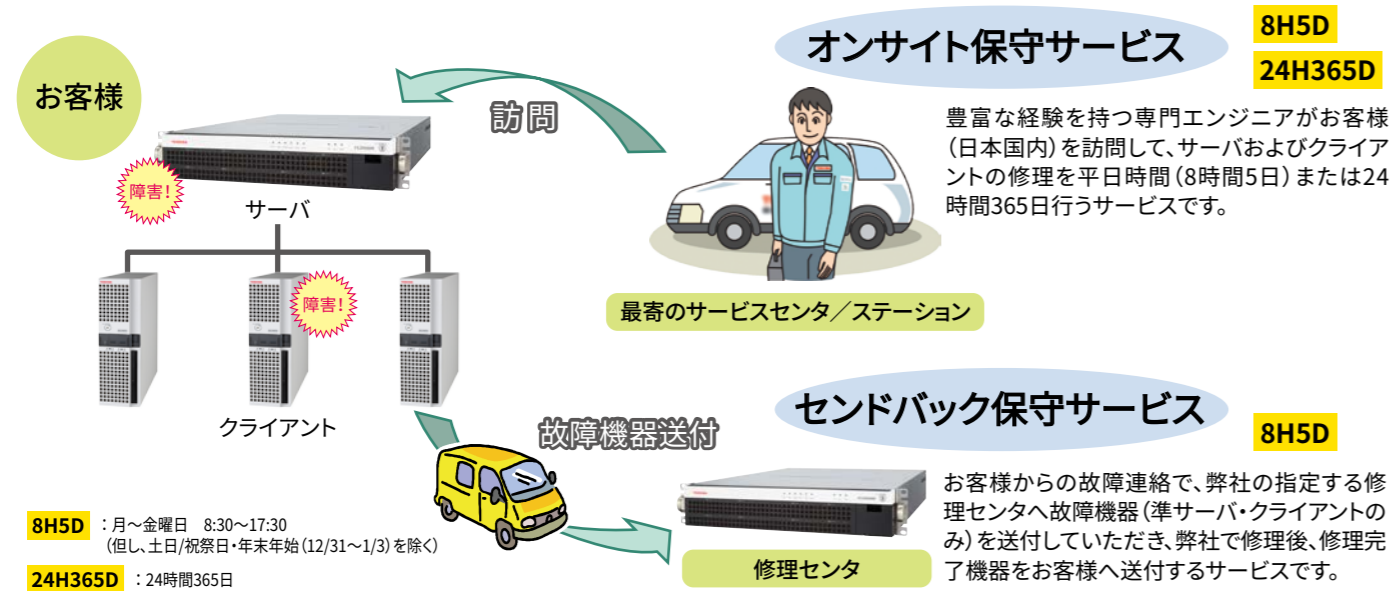
オンサイト
保守
サービス

送ドバック
保守
サービス

オプション
保守
サービス

スポット
保守
サービス

経験豊富な信頼の産業用コンピュータ保守サービス



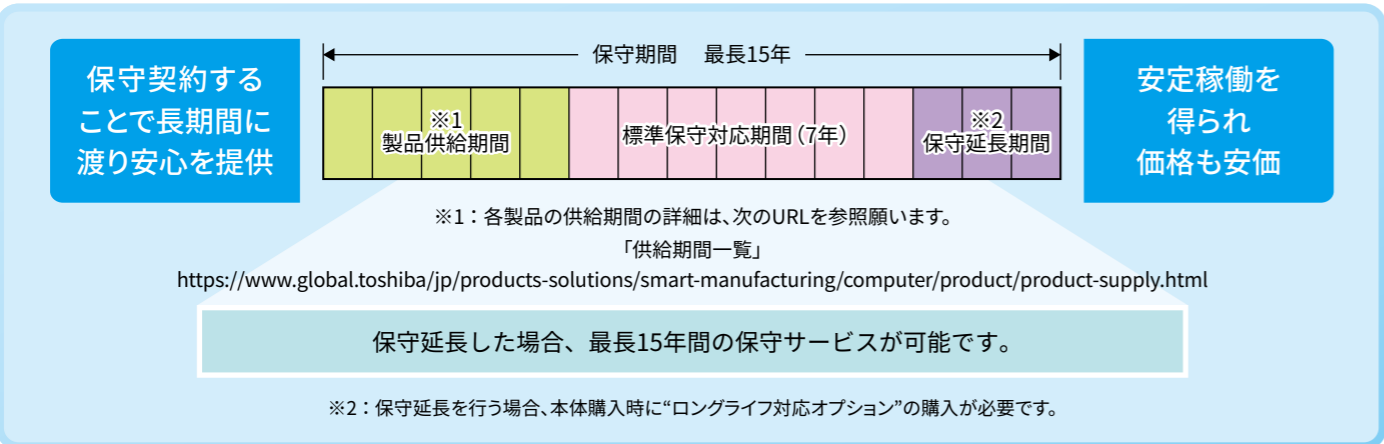
オプション保守サービス (オンサイト保守サービスのオプションメニューです)

- **定期点検(1)**
障害の予防・信頼性の維持を目的に定期的(1回/年)な点検作業を実施します。
- **定期点検(2)**
定期点検(1)の実施に加え、ストレージドライブを寿命到達前に予防交換します。
- **ストレージドライブデータ消去サービス**
ストレージドライブ障害時、故障ストレージドライブの記録を消去します。(オンサイト、センドバック)

保守契約に加入すると、さまざまな安心がご利用いただけます。

- 機器をより良い状態に保ちます**
万一の障害を未然に防ぐよう、定期的に点検(オプション)を行い、お客様のシステムをより良い状態に保ちます。
- 高価な修理部品も追加費用がかかりません**
高価な部品を修理、交換する必要が発生しても追加の保守契約費用が発生することはありません。(寿命品の予防保全は対象外)
- 保守契約条件内での追加修理費用はかかりません**
保守契約は修理の程度に関係なく追加の修理料金が発生することはありません。(寿命品の予防保全は対象外)
- 障害が発生しても緊急に対応して修理します**
お客様最寄のサービスセンタ/ステーションから迅速に保守できる要員を手配し対応します。
- 部品供給は優先的に割当てられます**
全国13カ所のパーツデリバリー拠点から迅速に保守部品が供給できます。
- 計画的な予算化計上が可能になります**
年間契約一括支払いですから予算化が楽になります。また自動継続にすれば中長期的に予算化が可能です。

更に長期契約を結ぶことにより安心して安価な保守サービスが得られます!



●本カタログは、2025年4月時点で株式会社東芝が製造もしくは、それ以降に製造する製品を対象とします。

産業用コンピュータ保守サービス価格表

産業用コンピュータ 保守サービス料金体系表	オンサイト保守サービス				センドバック保守サービス																									
	サーバ・準サーバ(※1)		クライアント(※1)		サーバ・準サーバ/クライアント(※1)																									
	8H5D	24H365D	8H5D	24H365D	8H5D																									
(※2) 保守料金(年額/円) = 標準価格 × 料率	4.0%	6.0%	5.0%	7.5%	3.0%																									
オプションメニュー	定期点検(1)	サービス内容	障害の予防・信頼性の維持を目的に定期的(1回/年)な点検作業を実施します。 複数台契約時の料金例(8H5Dの場合) <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">基本料金 (1人分の交通費)</th> <th colspan="4">契約台数</th> </tr> <tr> <th>1台</th> <th>5台</th> <th>6台</th> <th>10台</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本料金</td> <td>13,200円</td> <td>13,200円</td> <td>26,400円</td> <td>26,400円</td> </tr> <tr> <td>点検料金 (1台当たりの料金)</td> <td>13,200円</td> <td>66,000円</td> <td>79,200円</td> <td>132,000円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26,400円</td> <td>79,200円</td> <td>105,600円</td> <td>158,400円</td> </tr> </tbody> </table>				基本料金 (1人分の交通費)	契約台数				1台	5台	6台	10台	基本料金	13,200円	13,200円	26,400円	26,400円	点検料金 (1台当たりの料金)	13,200円	66,000円	79,200円	132,000円	合計	26,400円	79,200円	105,600円	158,400円
	基本料金 (1人分の交通費)	契約台数																												
		1台	5台	6台	10台																									
	基本料金	13,200円	13,200円	26,400円	26,400円																									
	点検料金 (1台当たりの料金)	13,200円	66,000円	79,200円	132,000円																									
合計	26,400円	79,200円	105,600円	158,400円																										
定期点検(2)	サービス内容	定期点検(1)の実施に加え、ストレージドライブを寿命到達前に交換します。																												
	年額・円	8H5D : 定期点検(1) + {(ストレージドライブ標準価格 + 13,200円) × ストレージドライブ台数 ÷ 2年} (※3) 24H365D : 定期点検(1) + {(ストレージドライブ標準価格 + 19,800円) × ストレージドライブ台数 ÷ 2年} (※3)																												
ストレージドライブ データ消去サービス (オンサイト引取り)	サービス内容	ストレージドライブ障害時、オンサイト保守契約に基づき、故障ストレージドライブの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のストレージドライブの所有権は弊社に帰属します。																												
	年額・円/台	個別見積り																												
ストレージドライブ データ消去サービス (オンサイト返却不要)	サービス内容	ストレージドライブ障害時、オンサイト保守契約に基づき、故障ストレージドライブの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のストレージドライブの所有権はお客様に帰属します。																												
	年額・円/台	個別見積り																												
ストレージドライブ データ消去サービス (センドバック引取り)	サービス内容	ストレージドライブ障害時、センドバック保守契約に基づき、故障ストレージドライブの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のストレージドライブの所有権は弊社に帰属します。																												
	年額・円/台	対象外																												
		個別見積り																												

(※1) サーバ : FS20000R model 200/100、FS20000S model 200/100、FS10000S model 2000、FS5000S model 2000
 (※1) 準サーバ : FA3100TX model 800、FA3100T model 800、FA3100SS model 1000、FA3100S model 9700
 (※1) クライアント : FR2100TX model 700、FR2100T model 700、FR2100SS model 500、FA2100TX model 700、FA2100T model 700、FA2100T model 600、FA2100SS model 500、FA2100SS model 400、FA2100SB model 300/200、CP30 model 300 (CP30の料金につきましては別途お問い合わせください。)
 (※2) 株式会社東芝の工場出荷から1年間(無償保証期間)のオンサイト保守サービスおよびセンドバック保守サービス料金は50%となります。保守料金の算出は、OSを含む本体標準価格を使用します。
 (※3) 定期点検(2)オプションは、2年以上のご契約が必要となります。

産業用コンピュータスポット保守サービス価格表

スポット料金構成: (基本技術料金) + (追加技術料金) + (交通時間料金) + (部品代)				
区分	対応レスポンス	時間帯	保守料金	備考
基本技術料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	44,000円/人	1回当たり(2時間以内)
		時間外	55,000円/人	
追加技術料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	11,000円/人	基本技術料金作業時間を超過した作業の場合、30分単位で加算
		時間外	13,750円/人	
交通時間料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	16,500円/人	1時間単位で加算
		時間外	24,750円/人	
部品代	翌営業日から5営業日以内	-	-	実 費

※時間内: 月～金曜日 8:30～17:30 (但し、土日/祝祭日・年末年始(12/31～1/3)を除く)

●サンプル構成の保守契約料金とスポット保守料金の事例です。

