

データ復旧サービス よくあるお問い合わせ

Q		A
Q1	どのようなサービスですか？	ハードディスクをはじめとした各種記憶媒体が、何らかの原因により障害を起こして内部データにアクセス、退避、バックアップ（複製）ができないときに、特殊な技術を用いて内部からデータを救出するサービスです。
Q2	必ず復旧できますか？	必ず復旧できる訳ではありません。障害媒体をロジテック社に送付いただき初期調査を実施して復旧可否を確認します。初期調査費用は無料です。初期調査の結果、復旧可能であれば、お客様に復旧費用をご提示します。
Q3	いくらかかりますか？	案件毎に異なり、初期調査を実施しなければ正確な金額はお答えできません。 参考までに大凡の金額としては・・・ NAS/RAIDの場合：140,000円～460,000円 ハードディスクの場合（PC、外付けハードディスク等）：46,000円～140,000円 フラッシュメモリの場合：32GBまで38,000円～46,000円 ※64GB以上はハードディスク料金適応です。 SDカードの場合：32GBまで28,000円※64GB以上はハードディスク料金適応です。 上記は簡易から中度障害までの価格で、重度障害の場合は別途見積りとなります。 掲載URL → http://www.logitec.co.jp/data_recovery/price/
Q4	復旧データの返却方法は？	復旧したデータは、データ容量によりCDまたはDVDにてお送りします。入りきらない場合は、外付けハードディスクにてお送りします。 障害媒体については、①お客様に返却、②データ消去のうえ、ロジテック社で処分の選択が可能です。 ※消去サービスご利用の場合には、ロジテック社がお客様にデータ消去完了証明書を発行します。
Q5	まずなにをすればよいですか？	最初に初期調査（無料）を実施して復旧可否を確認するので、障害媒体に初期調査依頼書（チラシ裏面）を添えて、ロジテック社に発送元払いでご送付してください。 送付先住所は初期調査依頼書の最下部に記載されています。
Q6	【MJSのハードウェア保守サービスやメーカー保証期間内の媒体のデータを復旧】 どのような場合に別途料金がかかりますか？	MJSのハードウェア保守サービスやメーカー保証期間内の媒体が故障すると、通常無償で新しい媒体に交換することができます。 ただし、故障した媒体はメーカーに戻す必要があり、媒体を分解した場合には部材としての再利用が出来ない等の理由でメーカーに戻せなくなり、お客様に購入いただく必要があります。 つまり、データ復旧サービスを受けるにあたり、媒体を分解した場合には、その媒体を購入いただく必要があります。 また、MJSのハードウェア保守サービスやメーカー保証期間内で故障媒体を交換後、一定期間内に故障媒体をメーカーに戻す必要があり、その期間を超えるとお客様に購入いただく必要があります。 よって、データ復旧サービスは、保守や保証による媒体の交換前に依頼いただくことをお勧めします。 「媒体購入価格」や「メーカー返却までの期間」、「媒体を開封した場合のメーカー保証がどうなるか（MJS以外から購入した機器の場合）」などについては以下にお問い合わせください。 ●MJSのハードウェア保守サービスをご契約の機器 ●MJSより購入したメーカー保証期間内の機器 ⇒MJSハードウェアヘルプデスク 0120-356-599 受付時間 平日9:00～17:00（土日祝日・MJS休業日を除く） ●MJS以外から購入した機器 ⇒各メーカー

データ復旧サービス よくあるお問い合わせ

Q	A
Q7 初期調査依頼後の流れはどうなりますか？	障害媒体が着荷しましたら、以下の流れでロジテック社からお客様にメールにてご連絡します。 ①着荷連絡で受付Noをご案内します。ご不明な点などお問合せの際には受付Noを申し出ください。 ②調査結果をご報告します。 【復旧不可の場合】 復旧の不可のご連絡を差し上げます。媒体の措置についてロジテック社にメールをご返信いただきます。 【復旧可能な場合】 「調査報告書」「復旧可能なデータリスト」「御見積兼御申込書」を送付します。 「御見積兼御申込書」に必要事項をご記載いただき、MJS サプライセンターにFAX送信いただきます。 ③復旧データの格納媒体発送と共に、お客様の申込書希望に副い、障害媒体の返送または媒体処分を実施。 作業完了（発送）時にはメールにてご連絡致します。
Q8 料金と支払い方法はどうなりますか？	・障害媒体発送は元払いでロジテック社への片道送料をご負担ください。返却送料はロジテック社が負担します。 ・データ復旧作業料はMJSの請求書にてご請求致します（自動振替 or お振込）。
Q9 必要なデータだけを復旧できますか？	データ選別はお受けできません。回収できる全てのデータを納品させていただきます。 掲載URL→ http://www.logitec.co.jp/data_recovery/faq/list05/
Q10 どのように梱包発送すればよいですか？	障害媒体を輸送中の衝撃から守っていただくよう、周囲を障害媒体の3倍くらいの緩衝材で保護してください。 輸送は、ゆうパック等の追跡可能なサービスのご利用をお願いします。 掲載URL→http://www.logitec.co.jp/data_recovery/faq/list11/ 別途有料となりますが、集荷サービスもご利用いただけます。 掲載URL→http://www.logitec.co.jp/data_recovery/cargo/
Q11 秘密保持については大丈夫ですか？	ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)というセキュリティに関する国際規格をロジテック社は認証・取得しており、万全の体制で取り扱っております。 ロジテック社は希望により秘密保持誓約書の事前発行、または秘密保持契約の事前契約にも対応しておりますのでご相談ください。 掲載URL→http://www.logitec.co.jp/data_recovery/faq/list02/
Q12 ハードディスクはパソコンから取り外して送付する必要がありますか？	分解せずにそのまま送付で結構です。ノートPCなどはACアダプタも一緒にご送付をお願いします。 掲載URL→http://www.logitec.co.jp/data_recovery/faq/list08/