

# QNAP

## QNAP-NAS あんしん点検サービス～よくあるご質問



1. NASの定期的な点検は必要でしょうか？
2. どのような点検をするのですか？
3. 対象機種はどれですか？
  
4. 6か月、12ヶ月以外に他のサービス期間はありませんか？
5. NASを遠隔操作されたり、内部のデータにアクセスされたりしませんか？
6. サービスの途中解約はできますか？
  
7. サービスに受けるにあたって必要な準備はなんですか？
8. NASがウイルスに感染してしまいました。対処をお願いしたいです。
9. 対象ファームウェアバージョンは何ですか？

### Answers

#### 1. NASの定期的な点検は必要でしょうか？

はい。NASを適切かつ定期的な点検・整備を行うことで安定運用が継続されます。点検中に障害が発見された場合は今後の処置を行うことでNASの寿命を伸ばす事が出来ます。

#### 2. どのような点検をするのですか？

一定の点検項目に基づいた箇所をお客様と共に確認させていただき、その際に確認された障害や懸念事項は点検項目とともにレポート致します。その後の対応については弊社サポート宛にご連絡いただけましたら引き続き対応致します。

#### [QNAP 正規代理店製品サポート・修理のご案内](#)

#### 3. 対象機種はどれですか？

現在では、基本的には以下の機種が対象となっています。

TS-464  
TS-664  
TS-464U-RP  
TS-864eU-RP  
TS-1264U-RP

上記以外の機種についてはお問い合わせください。

## 4. 6か月、12ヶ月以外に他のサービス期間はありますか？

本サービスはNAS運用上のトラブル予防とお客様のNAS運用・管理スキルの習得を目的としているため、中長期的なサービス提供期間を設定しております。より長期のサービス期間をご希望の際はお問い合わせ下さい。また、NAS本体の保証期間内であれば対応可能な場合がございます。

## 5. NASを遠隔操作されたり、内部のデータにアクセスされたりしませんか？

本サービスはお客様のNASの管理画面をZoomで弊社エンジニアと共有し、エンジニアがサポートしながらお客様ご自身で操作いただき点検を行うものであり、お客様のNASを直接操作することは原則ございません。また、NASに格納されたデータを参照することはありません。

## 6. サービスの途中解約はできますか？

はい。お客様のご都合による途中解約は可能ですが、途中解約による返金はできかねます。ご承知おき下さい。

## 7. サービスに受けるにあたって必要な準備はなんですか？

本サービスで使用するPCに、NASの管理画面が表示できるWebブラウザと、Zoomをインストールしてください。  
点検の対象となるNASには、セキュリティ状態確認のためMalware RemoverとSecurity Counselorアプリをインストールしてください。

## 8. NASがウイルスに感染してしまいました。対処をお願いしたいです。

本サービスはNASの状態を確認するもので、障害またはウイルスなどの問題に対処するものではありません。弊社QNAP製品サポート窓口にお問い合わせください。

## 9. 対象ファームウェアバージョンは何ですか？

2023年2月時点では以下のバージョンがサービス対象となります。尚、今後のアップデートに合わせて順次更新致します。

- ・ QTS 4.5.4 ~ QTS 5.0.1
- ・ QuTS hero h4.5 x ~ h5.0.1

QES OSは対象外とさせていただきます。

サービス詳細ご案内ページ ~ [QNAPあんしん点検サービスとは](#)

一意的なソリューション ID: #1023

製作者: master

最終更新: 2023-10-18 14:08