

保証延長パック SupportDesk パック Lite ご利用の手引き

本書は著作権法により保護されています。エフサステクノロジーズ株式会社（以下、弊社）による事前の許可なく、本書のいかなる部分も無断転載、複製、複写を禁じます。
本書に記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

はじめに

このたびは「SupportDesk パック」「保証延長パック」をご契約いただき、誠にありがとうございます。
本書は、ご購入されたパック製品のサービス内容と利用方法について説明しています。

■ 本書での表記

本書では対象製品・各センターを、次のように記載しています。

表記		定義
対 象	対象サーバ	ご購入されたパック製品でご契約いただいた以下のサポート対象製品を指します。 ● 弊社製または富士通製サーバ機器本体 ● 接続された弊社製または富士通製周辺機器
	富士通ハードウェア修理相談センター	法人のお客様向け故障・修理の相談窓口を指します。
	富士通サポートセンター（OSC）	One-stop Solution Center（SupportDesk ご契約のお客様専用の総合サポートセンター）を指します。

目次

はじめにご確認ください.....	4
サービス内容	4
サービス提供期間.....	5
対象製品の型名と製造番号	6
お問い合わせ方法	8
サービス内容	9
ハードウェアトラブル時の訪問修理	10
保守交換ディスク引渡.....	11
保守交換ディスクデータ消去	11

はじめにご確認ください

サービス内容

ご購入されたパック製品によって、以下いずれかのサービスを提供します。

サービス	サービス内容	サービス時間帯（*1）	
当日訪問修理（*2）	ハードウェアトラブル時の訪問修理	対象サーバ	平日 8：30～19：00（*4）
翌営業日以降訪問修理（*3）	ハードウェアトラブル時の訪問修理	対象サーバ	平日 9：00～17：00（*5）
保守交換ディスク引渡	訪問修理後、交換した故障ディスクをお客様に引き渡し		
保守交換ディスクデータ消去	訪問修理後、交換した故障ディスクのデータを消去		

（*1）平日は、月曜日から金曜日（祝日および 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く）とします。

（*2）対象製品の設置場所・交通事情・天候などにより、翌営業日以降の訪問とする場合があります。

（*3）対象製品の設置場所・交通事情・天候などにより、翌々営業日以降の訪問とする場合があります。

（*4）17 時以降に受け付けた場合は、翌営業日（8 時半以降）に訪問します。

（*5）15 時以降に受け付けた場合は、翌々営業日（9 時以降）に訪問します。

サービス提供期間

対象製品の製品保証期間に基づきサービス提供期間が決定されます。製品保証期間(※)は1年間／3年間のいずれかであり、3年／4年／5年パック製品のサービス終了日は、以下とします。

サービス終了日

- 製品保証期間 1 年間の場合
 - ◆ 3 年パック：保証期間の終了日から 2 年後
 - ◆ 4 年パック：保証期間の終了日から 3 年後
 - ◆ 5 年パック：保証期間の終了日から 4 年後
- 製品保証期間 3 年間の場合
 - ◆ 3 年パック：製品保証期間の終了日
 - ◆ 4 年パック：製品保証期間の終了日から 1 年後
 - ◆ 5 年パック：製品保証期間の終了日から 2 年後

※製品保証期間の定めがない製品の場合、対象製品の弊社出荷日に基づき決定されます。

サービス提供期間の延長について

サービス終了日後も、引き続きサービスの提供を希望される場合、1 年間、既存契約と同等サービスを利用できる、「継続サービス」(※) または、月額払い型の「SupportDesk Standard」(※) をご契約ください。但し、5 年パックをご購入されている場合はサービス提供期間の延長は出来ませんのでご了承ください。

※一部、継続サービスを提供していない商品がございます。

対象製品の型名と製造番号

対象製品に関するお問い合わせや修理をご依頼の際、対象製品に関する以下の情報を確認させていただきます。お問い合わせの前に、必ずご確認ください。

- 型名（製品・モデルを特定するための番号）
- 製造番号（製品固有の番号）

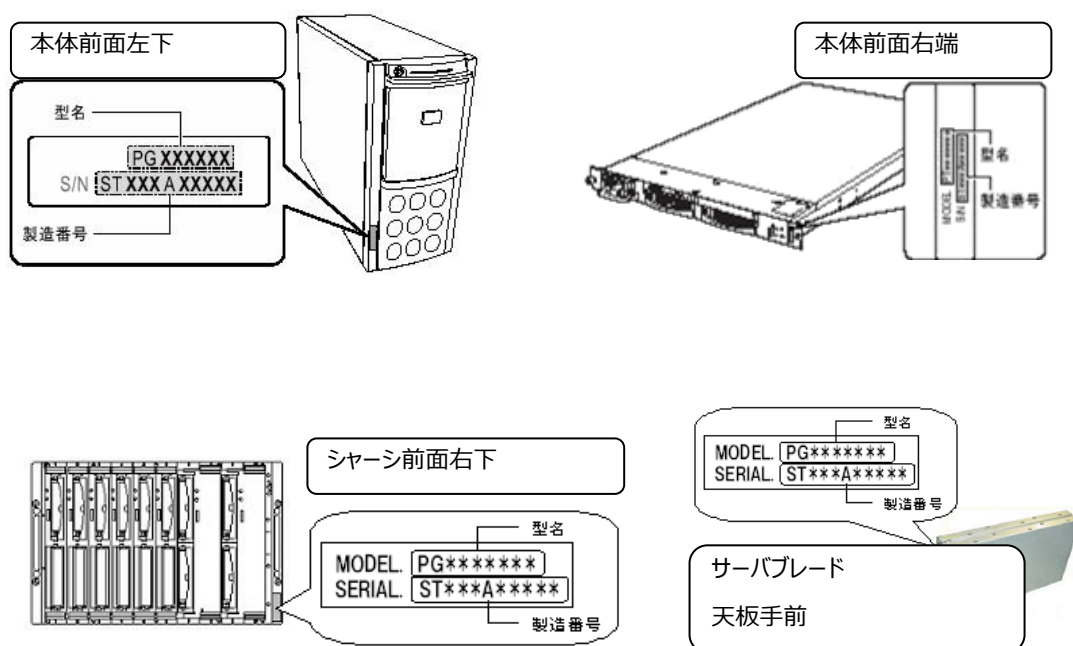
確認方法

対象製品の型名・製造番号は、以下のいずれかで確認できます。

- 製品の保証書
- 対象製品に貼り付けられているラベルまたはシステム ID カード、ラベルトレイ
(ラベル、システム ID カード、ラベルトレイの位置は、製品によって異なります。)

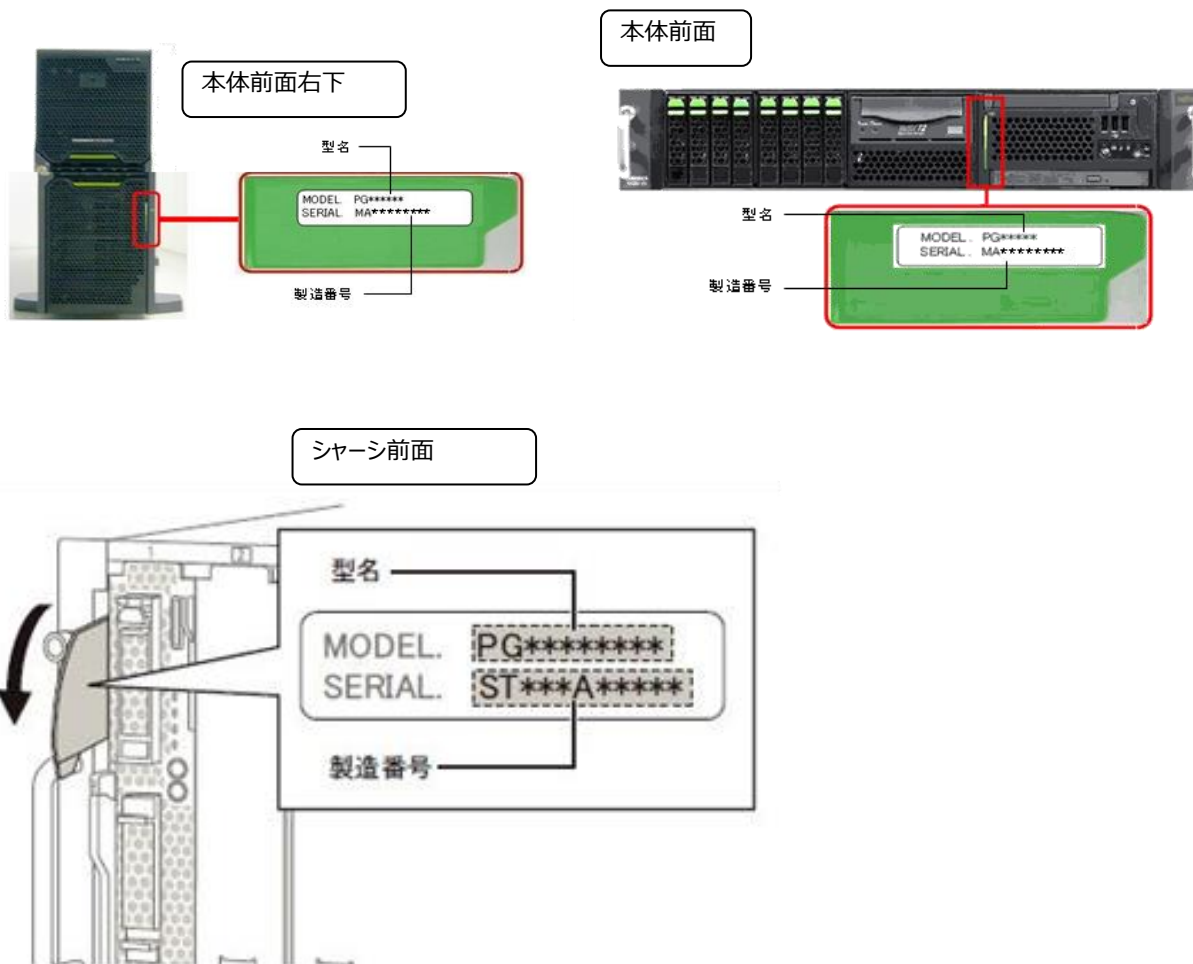
ラベルの貼り付け位置とラベルの記載例

◆ 対象サーバの場合 (ラベル)



(システム ID カード)

システム ID カード（緑色のプラスチックの板）の場合装置前面から引き出して確認してください。



お問い合わせ方法

対象製品に関する質問・相談は、以下いずれかの方法で、各センターまでお問い合わせください。

[翌営業日以降訪問修理のパック製品]

富士通ハードウェア修理相談センター

電話 : 0120-422-297

ホームページ : <https://eservice.fujitsu.com/webrepair/>

[当日訪問修理のパック製品]

富士通サポートセンター (OSC)

電話 : 0120-839-530

ホームページ : <https://eservice.fujitsu.com/webrepair/>



重要

- お客様との会話の記録・録音について
お問い合わせ内容の正確な把握、およびお客様サービス向上のため、お客様との会話を記録・録音いたしますので、予めご了承ください。
- 電話番号通知（186発信）のお願い
ダイヤル前に186を付けていただくと、お客様の発信者番号が富士通コールセンターへ通知され、過去にお問い合わせいただいた内容からスムーズな受付が可能となります。
- 国内であっても、お客様（発信側）がご利用の電話会社が、弊社の電話番号への発信を許可していない場合、窓口で電話が繋がらないことがあります。発信許可の有無については、お客様がご利用いただいている電話会社へご確認をお願いします。
- 専門技術者からお客様に折り返しご連絡する際、I P 電話から架電できない番号（*）があります。そのため、他の連絡先を確認することがありますので、予めご了承ください。
（*）0120、005、0070、0077-070～090、0170、0180、0190、0570、0800、0990 などから始まる番号

サービス内容

ご購入されたパック製品では以下いずれかのサービスを提供します。

- 当日訪問修理および翌営業日以降訪問修理・・・ハードウェアトラブル時の訪問修理
- 保守交換ディスク引渡し・・・訪問修理後、交換した故障ディスクをお客様に引き渡し
- 保守交換ディスクデータ消去・・・訪問修理後、交換した故障ディスクのデータを消去



重要

以下に関するお問い合わせや訪問修理は、サービス対象外です。

- ソフトウェア全般
- データのバックアップ・リストア
- 業務用パッケージ製品
- サプライ製品（トナーカートリッジなど）の提供・交換作業
- 性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価）
- コンサルティング（対象製品の設計・構築・運用に関するアドバイス）
- 修正版・アップグレード版（バージョンアップ・レベルアップ版）の適用作業
- 消耗品（バッテリーなど）の提供・交換作業

ハードウェアトラブル時の訪問修理

対象製品にトラブルが発生した場合、地域別の専門エンジニア（エキスパートエンジニア）を派遣し、トラブルに対応します。

ただし、下記の場合には、本サービスの対象外となります。

- ・お客様の故意、過失に起因して生じた障害
- ・火災、水害、津波、落雷、地震等の天災地変、その他お客様または弊社のいずれの責にも帰することができない事由から生じた障害

訪問修理の流れ

- お客様によるハードウェア障害の特定
- 富士通ハードウェア修理相談センターへ連絡
- 専門エンジニアによる対象製品の修理

訪問修理の内容

- 障害の修理
- 磨耗部品の交換（消耗品・特別保守用部品などの交換を除く）・調整
- 磨耗部品の自然消耗の修復



● エキスパートエンジニア派遣にあたっての留意事項

- ◆ 障害修理時には、お客様の立会いが必要です。
- ◆ 対象製品の設置場所・交通事情・天候などにより、翌営業日以降の対応になる場合があります。
- ◆ 弊社所定の離島や離島に準ずる遠隔地であった場合、エキスパートエンジニアの派遣費用を別途いただく場合があります。

※弊社が定めるお客様交換可能部品（CRU：Customer Replaceable Unit）は、お客様による部品交換が可能です。

保守交換ディスク引渡

ハードウェアトラブル時の訪問修理にて交換した故障ハードディスクを弊社で回収せず、お客様に引き渡します（お客様への所有権の移転）。

なお、故障ディスク引き渡し後のデータ消去や廃棄処理は、お客様作業となります。

保守交換ディスクデータ消去

障害修理時に故障ディスク交換が発生した場合、専用ソフトウェアを用いて故障ディスクの全領域に無意味なデータを上書きし、ディスク上に残存するデータを完全に消去します。消去作業はお客様先にて実施します。データ消去作業は、修理作業とは別日程での作業となります。作業日程はお客様と協議のうえ決定します。なお、ディスクが回転しないなどソフトウェアによる消去が実施できない場合は、専用消磁装置により磁気破壊作業を行い、データを消去します。作業実施後、消去作業の報告として「保守交換ディスクデータ消去完了報告書」を発行します。