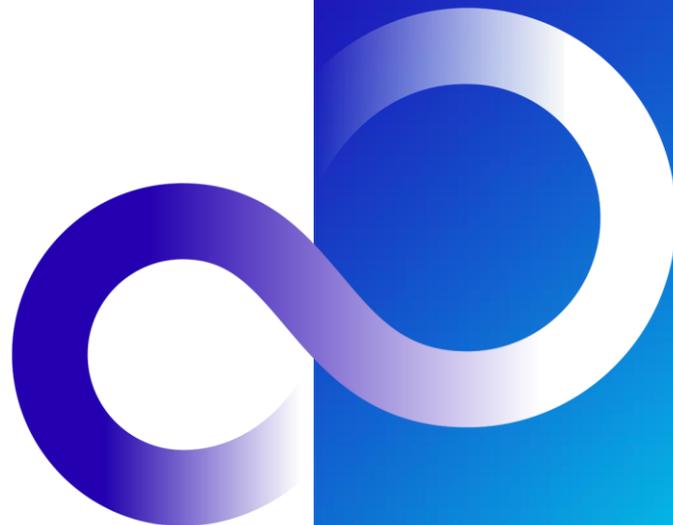


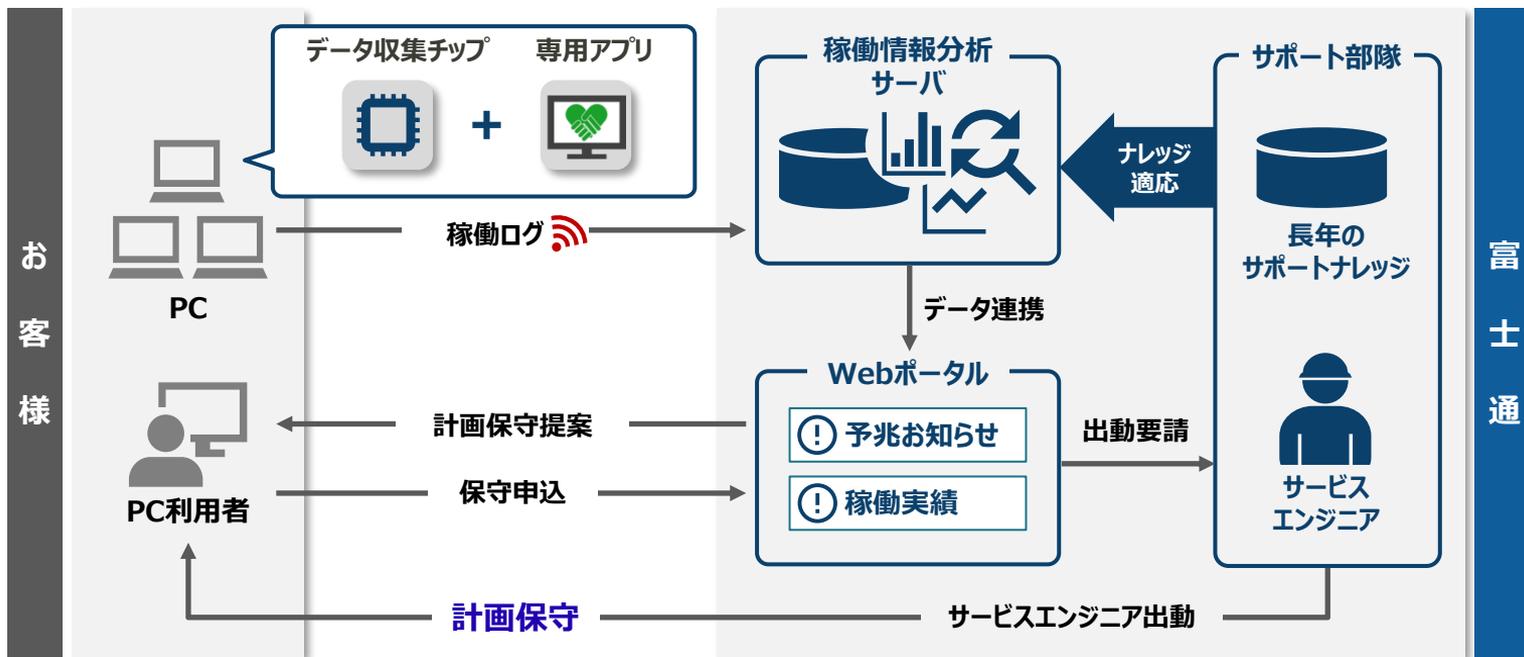
PC/タブレット Sustainability Support Service ご紹介

第4版：2023年8月

富士通株式会社



PC Sustainability Support Service (PSSS) は、パソコン向け保守サービスです。従来の突発的な障害の対応に加え、データ収集チップと専用アプリの活用により、パソコンのトラブル発生前の計画保守を可能にします。



3つの特長が計画保守を実現します



パソコンに内蔵されたチップと
専用のアプリケーションにより
稼働データを収集



収集した稼働データと
長年蓄積したビッグデータから、
データドリブンでいち早く保守対象を発見



利用者向けのWebポータルから
計画保守の申し込みや
お問い合わせが可能

PC/タブレット Sustainability Support Service

対象機種	LIFEBOOK, STYLISTIC ^(*1) , ARROWS Tab ^(*1)	
サービス時間帯	Web受付	24時間365日
	問題解決支援	平日 ^(*2) 9時～17時
	寿命部品の交換	7日後以降 平日 ^(*2) 9:00～17:00
	ハードウェア訪問修理	翌日以降 9時～17時 ^(*3) ^(*4)
	お客様交換可能部品の送付	翌営業日以降 9時～17時
	webポータルによる情報提供	24時間365日 ^(*5)
サービス期間 ^(*5)	3年、4年、5年	
サービス提供稼働時間 ^(*6)	Basic	12,000時間 (パソコンの稼働時間)
	Premium	18,000時間 (パソコンの稼働時間)

(*1) STYLISTIC (訪問修理非対応モデル)、ARROWS Tab (訪問修理非対応モデル) は除きます。

(*2) 月曜日～金曜日(祝日および12月30日～1月3日をのぞきます)

(*3) 土日祝は富士通が緊急と判断した場合のみ対応

(*4) 12 時までの受付の場合は翌日以降の対応、12 時以降の受付の場合は翌々日以降の対応となります。

(*5) メンテナンスによるサーバ停止時間は除きます。

(*6) サービス期間またはサービス提供稼働時間を超えるとサービス終了となります。

PC/タブレット Sustainability Support Service

問題解決支援	Webポータルにてサービス対象製品に関する質問・相談を受け付け、Webポータルにて回答(*1)(*2)
利用者Webポータルによる 情報提供	Webポータルにて、稼働および寿命情報、サービス対応履歴情報等を提供
寿命通知	HDD/SSD,LCD,ファン,バッテリーの稼働情報に応じて寿命交換の提案を通知
寿命部品の交換	部品寿命時に、保守担当技術者を派遣し、障害対応を実施(*3)
ハードウェア訪問修理	障害発生時に、保守担当技術者を派遣し、部品交換を実施(*4)
お客様交換可能部品の送付	部品寿命および障害発生時に、お客様が交換可能と富士通が判断した場合に限り、保守用部品を送付し、お客様自身で交換修理が可能。
アクシデントケア	不慮の事故（落下・液体こぼれ・落雷/停電）による破損または損傷について追加費用不要で修理対応を実施(*5)(*6)

(*1)ハードウェアのお問い合わせに加え、サービス対象製品本体のサポートOSおよびMicrosoft® Office 製品（Office 365 は除く）に関するお問い合わせまでサポートします。

(*2) One-stop Solution Center(OSC)での受付となります。

(*3) 寿命通知にて、富士通が寿命と判断した場合に限りです。

(*4) 翌日以降の対応となります。受付時間、交通事情、天候、対象製品の設置地域などによっては、訪問が遅れる場合や、翌日以降の対応となる場合があります。

(*5) 液晶パネル・ディスク・メインボード・メモリ・光学ドライブのうち、同時交換が必要と富士通が判断する部品点数が2点までとなる障害に限りです。

(*6) また、下記の場合は本サービスの対象外となります。

- 利用者の故意による障害対応
- 寿命通知以外の対象部品について、予防を目的とする部品交換
- 落雷・停電を除く、天災地変（火災、地震、水害、津波等）、公害、塩害、ガス害（硫化ガス等）
- 盗難・紛失
- 落下等による障害で、筐体の傷等、富士通が使用上に支障をきたさないと判断した場合

サービス提供価格

品名	価格（税別）	対象機種
PC Sustainability Support Service Basic(ノートパソコン用) 3年	55,000 円	LIFEBOOK
PC Sustainability Support Service Basic(ノートパソコン用) 4年	66,000 円	
PC Sustainability Support Service Basic(ノートパソコン用) 5年	80,000 円	
PC Sustainability Support Service Premium(ノートパソコン用) 3年	66,000 円	
PC Sustainability Support Service Premium(ノートパソコン用) 4年	83,000 円	
PC Sustainability Support Service Premium(ノートパソコン用) 5年	100,000 円	
タブレット Sustainability Support Service Basic 3年	65,000 円	STYLISTIC / ARROWS Tab (訪問修理非対応モデルは除く)
タブレット Sustainability Support Service Basic 4年	78,000 円	
タブレット Sustainability Support Service Basic 5年	90,000 円	
タブレット Sustainability Support Service Premium 3年	75,000 円	
タブレット Sustainability Support Service Premium 4年	93,000 円	
タブレット Sustainability Support Service Premium 5年	115,000 円	



予兆監視による計画保守

稼働データの分析結果から、故障する前のタイミングでお客様に通知し、計画保守を提案します



利用者向けWebポータル

パソコン利用者専用のWebポータルを提供することで、サポートに直接問い合わせ/障害対応依頼が可能



バッテリー交換・アクシデントケア付き

オンサイト対応のバッテリー交換・アクシデントケアをサービスに内包

突発的な
業務停止の抑制

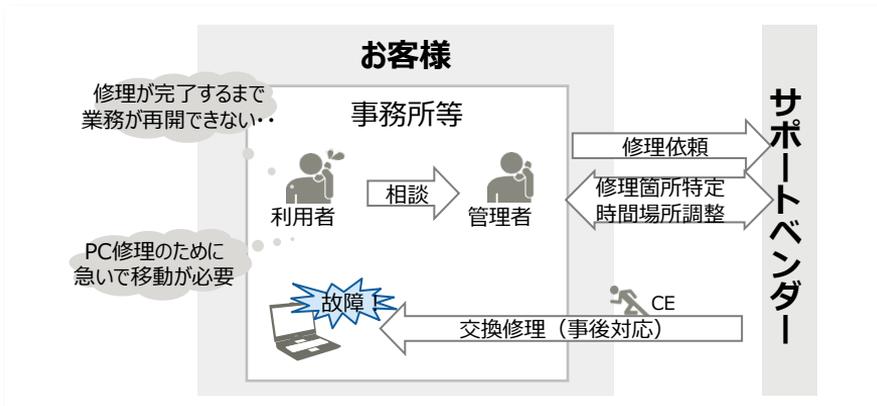
テレワークの推進

障害発生時の
調整工数の低減

バッテリー交換の
工数低減・最適化

バッテリー交換で
快適な利用環境

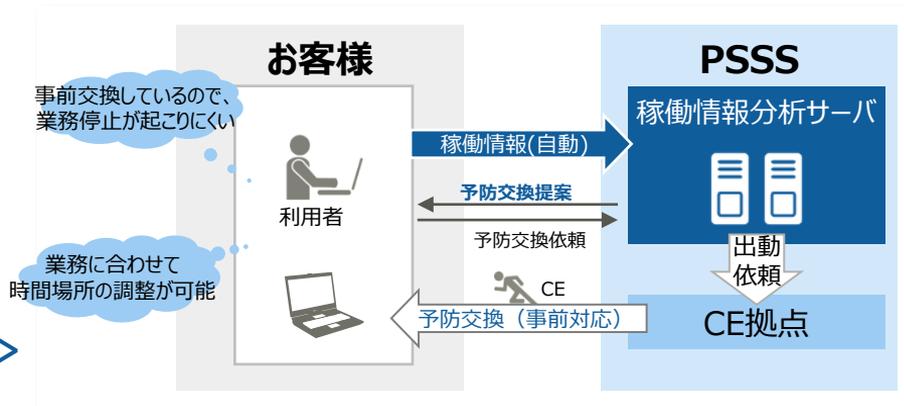
パソコンの突然の故障により、業務が停止する



パソコン故障時の利用者の悩み

- 突然の故障で業務がストップする
- 出張時は修理対応のために事務所への移動が必要

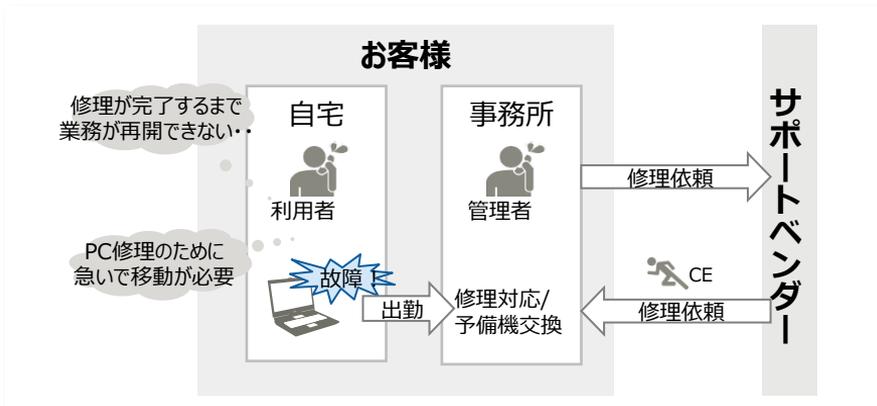
※突発的な障害を完全に抑止するものではありません



PSSSで解決！！

- 予防交換により、突発的な業務停止が起こりにくい
- 利用者の業務に合わせた予防交換により、出張時の故障も起こりにくい

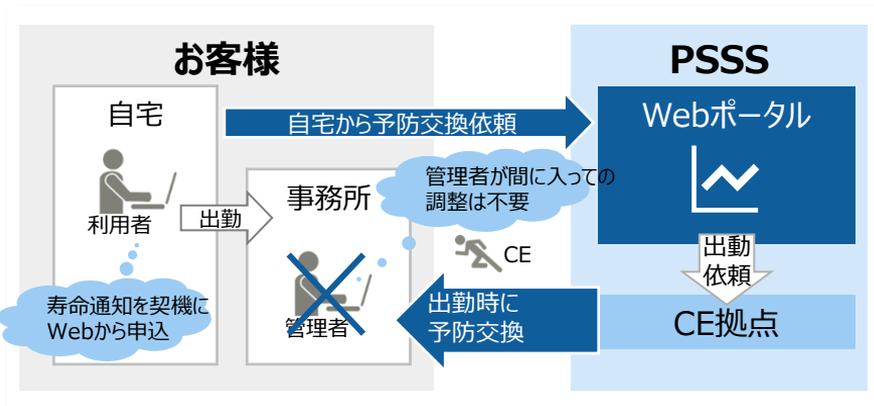
テレワークでの故障時に業務復旧の時間がかかる



利用者の悩み

→テレワーク時に故障が起こった場合は、修理対応/予備機交換のために、急遽事務所への出勤が必要になる

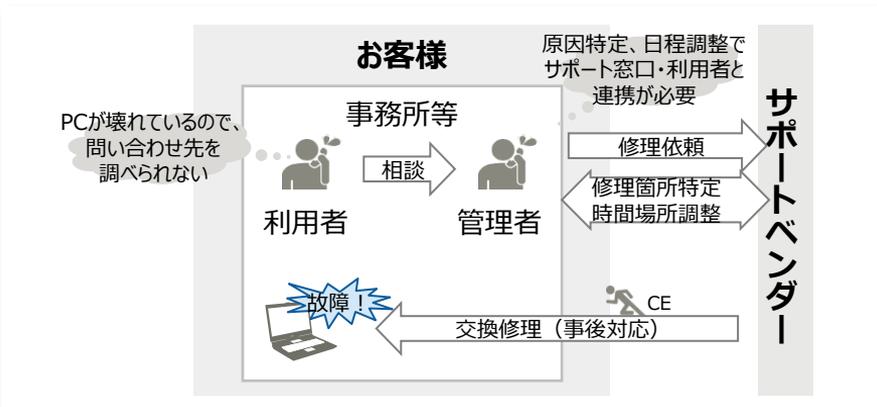
※突発的な障害を完全に抑止するものではありません



PSSSで解決！！

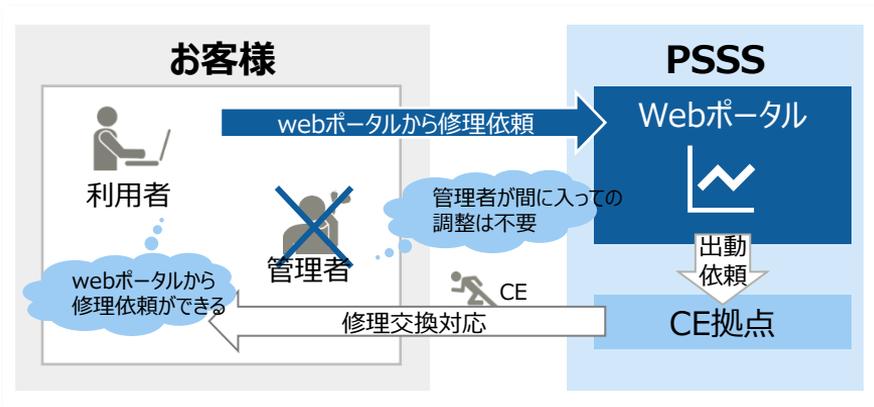
→事務所への出勤日に予防交換を行っておくことで、テレワーク時の突発的な障害を低減できます

問い合わせ/故障依頼の際の調整が大変



パソコン故障時の利用者/管理者の悩み

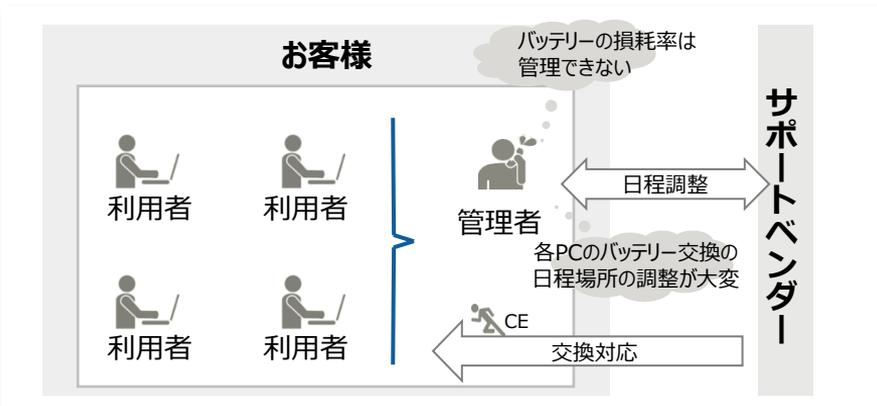
- 問い合わせ先がわからない (利用者)
- 障害箇所の特定など、間に入って調整が必要 (管理者)



PSSSで解決！！

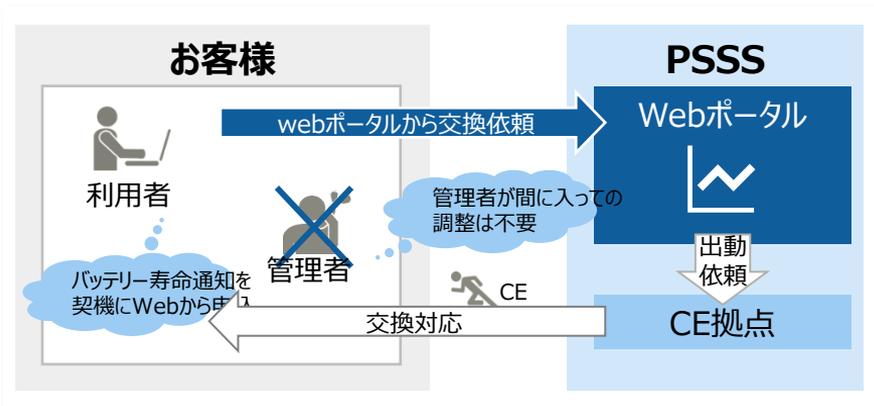
- パソコン以外の端末でも、Webポータルにアクセスすれば、問い合わせが可能 (利用者)
- 管理者が間に入っでの調整は不要 (管理者)

バッテリーの交換時の計画が困難



管理者の悩み

- 利用者/ベンダーとの日程調整が大変
- バッテリーの消耗率は管理できないので、必要のない機器も交換になりムダが生じる

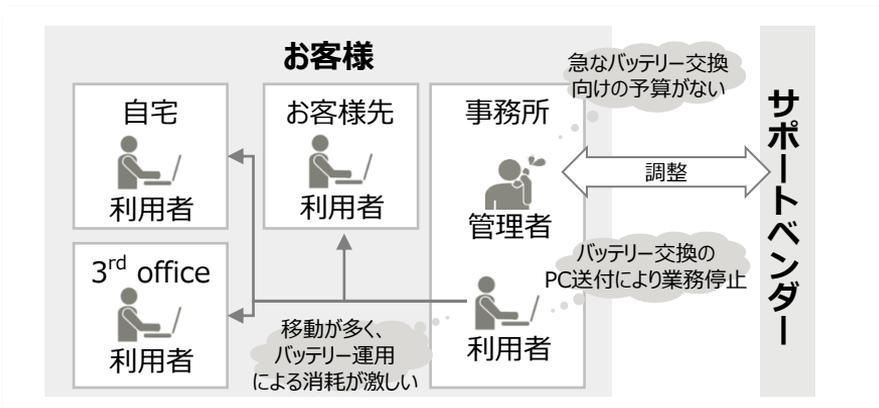


PSSSで解決！！

- 利用者自身で交換日程の調整が可能なので、管理者による調整は不要
- 各々の端末で、最適なタイミングでの交換が可能

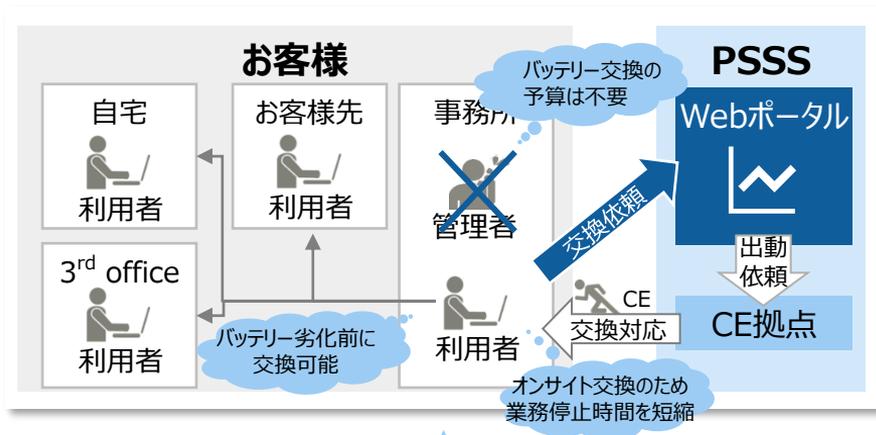
導入効果⑤ バッテリー交換で快適な利用環境実現 FUJITSU

パソコンをバッテリー運用するお客様向けのサービスです



利用者・管理者の悩み

- バッテリー運用のためバッテリーが弱くなりやすい
- バッテリー交換に時間を取られたくない
- 急なバッテリー交換のための予算確保が難しい



PSSSで解決！！

- バッテリー劣化前のバッテリー交換が可能
- オンサイトで15分ほどでバッテリー交換が可能
- 追加費用無しでバッテリー交換が可能

(参考) Webポータル画面イメージ

ホーム

お客様サポートポータル
Sustainability Support Service
お客様インフラの安定稼働を支えます

お知らせ一覧

新しいお知らせがあるとき
アプリから通知を出します

日時 ↑	件名	品名	製造番号	操作
2023/06/13 16:44	お問い合わせを受け付けました	FMVU11111	R0000004	<input type="checkbox"/>
2023/06/13 16:44	【更新】サポートからの回答があります	FMVU11111	R0000004	<input type="checkbox"/>
2023/06/13 16:46	お問い合わせを受け付けました	FMVU11111	R0000004	<input type="checkbox"/>
2023/06/13 16:46	【更新】サポートからのメッセージ/回答があります	FMVU11111	R0000004	<input type="checkbox"/>
2023/06/13 16:46	お問い合わせを受け付けました	FMVU11111	R0000004	<input type="checkbox"/>

PC稼働状況

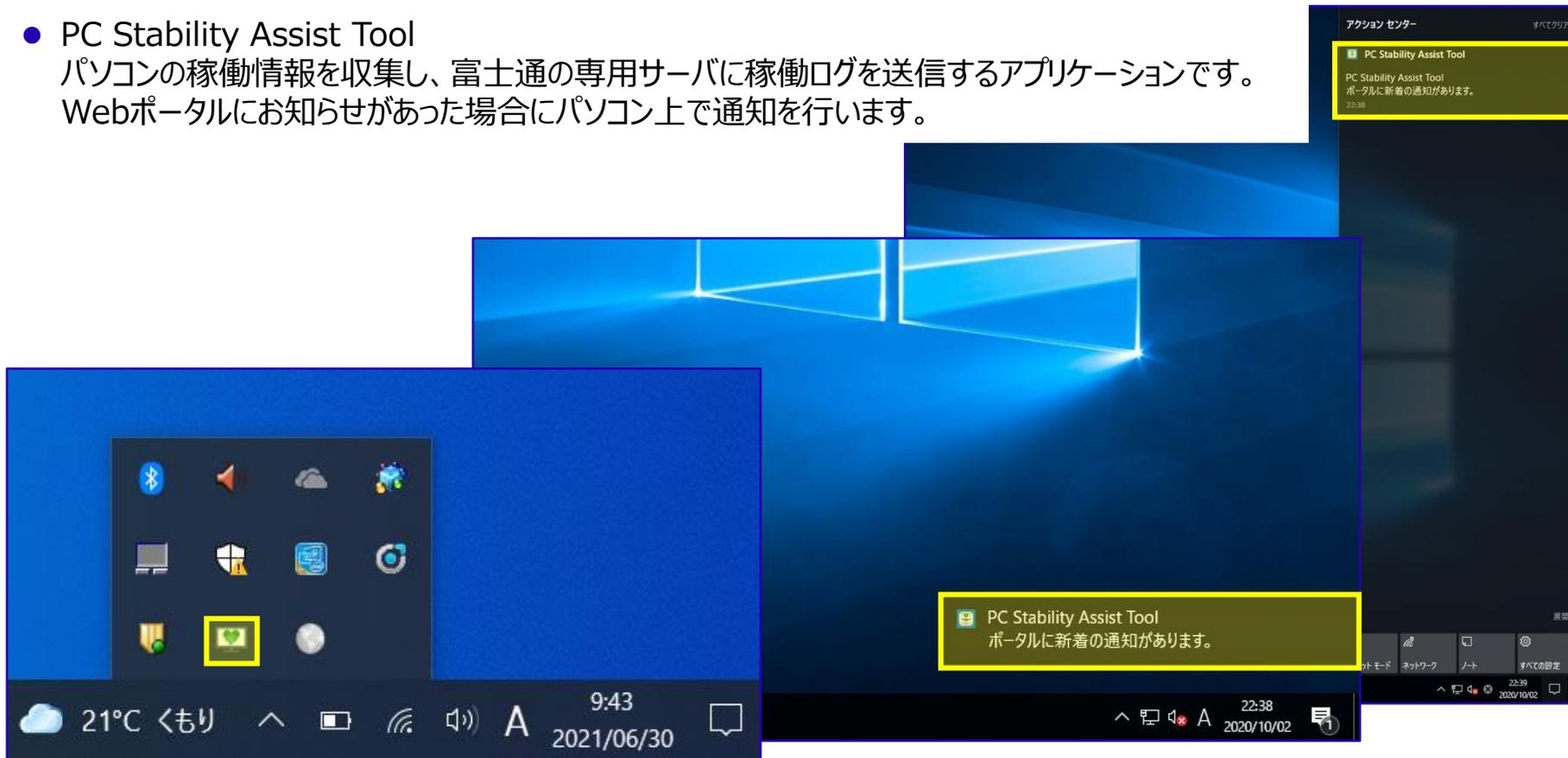
寿命状況を「晴れ」「雨」で表示します

品名 ↑	製造番号	部品交換申請	HDD/SSD寿命	バッテリー寿命	ファン寿命	LCD寿命
FMVU11111	R0000004	部品交換申請	☀️	☀️	☀️	☀️

(参考) 専用アプリイメージ

- PC Stability Assist Tool

パソコンの稼働情報を収集し、富士通の専用サーバに稼働ログを送信するアプリケーションです。Webポータルにお知らせがあった場合にパソコン上で通知を行います。



PC Sustainability Support Service (PSSS) は利用者のパソコン端末からインターネットを介して、パソコンの稼働情報を富士通のサーバに通信するサービスです。

そのため、セキュリティを懸念されることが多いですが、以下のような特長を備えております。

● PC Stability Assist Tool からの通信

● 稼働情報に含まれるデータ

収集するデータは装置の稼働情報(部品の稼働時間やログ等)のみで、個人情報はありません。

● 通信の暗号化

サーバとのデータ通信時はHTTPSプロトコルを利用した暗号化通信を行っています。

● データの送信先

データの送信先(サーバ)情報はプログラム自体に埋め込んでおり、外部から書き換えられないように対策しています。

● 多要素認証 (MFA) によるなりすまし防止

データを分析した情報はWebポータルに掲載しておりますが、ログインには多要素認証を活用しており、なりすましによる不正利用を予防します。

- 本サービスを利用するにはご利用者による登録手続きが必要です。また、ご登録の際に富士通IDの取得および多要素認証（MFA）の設定が必要です。多要素認証（MFA）にはスマートデバイスをお客様にご用意いただく必要があります。
- 本サービスは、SupportDesk との併用はできません。SupportDesk Option との併用もできませんので、ご注意ください。
- 本サービスでのトラブル対応・お問い合わせはご利用者様向けポータルサイト（Web）のみを通して行い、電話・メールでの対応はいたしません。
- 本サービスでは製品の稼働データをインターネットを経由して富士通が取得します。インターネットを利用できない環境のPC では本サービスはご利用になれません。
- 本サービスで収集するデータは機器の稼働情報のみです。お客様の個人情報・業務データは収集しません。
- 修理作業時に可搬媒体（USB メモリ等）を使用する場合があります。
- HDD/SSD を交換した場合、専用アプリ（PCSTAT）をお客様ご自身で再インストール、再アクティベートする必要があります。
- サービス提供期間終了後は、パーコール修理サービスをご利用いただけます。

Thank you

