Fujitsu マネージドインフラサービス SupportDesk

SupportDesk テレワークパック

ニューノーマル時代に対応した運用・保守サービスをご提供します

「SupportDesk テレワークパック」は、法人向けパソコン・タブレット本体、OS/ソフトウェア製品に関するトラブルを富士通サポートセンターの専門技術者が一括でサポートすることで、お客様のシステム運用を強力に支援する運用・保守サービスです。また、お客様事業所のみでなく、ご自宅やサテライトオフィスなどお客様の現在地に合わせて、故障端末を引取に伺います。

FUJITSU Work Life Shift　“Borderless Office”

お客様の多様な働き方に柔軟に対応する“SupportDesk テレワークパック”

基本の引取サービス

SupportDesk テレワークパック

✦お客様事務所のみならず、個人宅へ伺い引取修理を実施します。
AM/PMの指定も可能で働き方に合わせた対応が可能です。

さらに安心をプラス

SupportDesk テレワークパック アクシデントケアプラス

✦落下や水こぼしなど、まさかのときのアクシデントにも対応し、お客様のテレワークを支えます。

SupportDesk テレワークパック マスタリカバリー・アクシデントケアプラス

✦HDD/SSD交換の際、お客様マスタ適用状態まで復旧します。
✦落下や水こぼしなど、まさかのときのアクシデントにも対応し、お客様のテレワークを支えます。

SupportDesk テレワークパック バッテリー交換・アクシデントケアプラス

✦製品仕様上お客様自身で部品交換できない機器を対象にバッテリー交換を実施します。
✦落下や水こぼしなど、まさかのときのアクシデントにも対応し、お客様のテレワークを支えます。

© 2023 Fujitsu Limited

テレワークパック３つの特長

お客様の現在地に合わせて故障端末を引き取り

個人宅やシェアオフィスへの引取、集荷・返却の指定が可能なので、テレワークに最適です。

テレワークならではのトラブルに対応

持ち運び時の故障や、液体こぼしなど、テレワークで起こりやすいトラブルにも対応します。

修理受取から短時間で業務再開可能

お客様マスタをインストールしたHDD/SSDを用いて修理対応を行うことで、OSのインストール等の作業なしに速やかに業務の再開が可能です。

サービス内容

サービス項目		サービス内容
問題解決支援		電話/E-mail/SupportDesk-Webにてサービス対象製品に関する質問・相談を受け付け、電話もしくはメールにて回答 (*1) (*2)
ハードウェア修理	引取修理	お客様事業所、ご自宅、サテライトオフィスなどお客様の現在地に合わせて、故障端末を引き取り (*3) 日時指定可能（AM/PM）
	保守用部品送付	キーボード/マウスの故障時はお客様のご要望を確認の上、保守用部品を送付し、お客様ご自身で交換修理が可能 (*4)
お客様専用ホームページ		お客様専用ホームページ「SupportDesk-Web」で技術情報、サービス対応履歴情報等を提供
アクシデントケア (*5)		SupportDeskの標準サービスでは対象外となる不慮の事故（落下・液体こぼれ・落電/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 (*6) (*7)
マスタリカバリー (*8)		お客様に代わりマスタデータを当社で管理。トラブル発生時には、お預かりしたマスタデータをインストール済みのHDD／SSD と交換することにより、OS やアプリケーションなどの環境をスピーディーに復旧可能。(*9) (*10)
バッテリー交換 (*11)		お客様自身でバッテリーが交換不可の製品仕様となる機器に対して、お客様のご要望により対象機器を引き取り、搭載されているバッテリーを正常品と交換

(*1) サービス対象製品本体にバンドルまたはプレインストールされた OSおよび Microsoft Office製品（Office 365を除く）まで合わせてサポートします。

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

(*3) 修理した製品はご指定の住所までお届けします。引取からお届けまでの期間は4～6営業日程度です。

(*4) 15時までの受け付け分は、翌営業日送付、15時以降受け付け分は翌々営業日送付となります。

(*5) アクシデントケアは、「SupportDesk テレワークパック アクシデントケアプラス 引取修理」でのサービス提供となります。

(*6) 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ます。

(*7) 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、予防を目的とする部品交換、消耗品、特別保守用部品（バッテリ、乾電池等）の部品交換

・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

・落下による障害で、匿体の傷等、富士通が使用上に支障をきたさないと判断した場合

(*8) マスタリカバリーは、「SupportDesk テレワークパック マスタリカバリー・アクシデントケアプラス 引取修理」でのサービス提供となります。

(*9) あらかじめお客様よりマスタとなる本体装置をご送付いただきます。

(*10) ネットワーク環境の再設定はお客様作業となります。

(*11) 1 台あたり1 回までの対応となります。

 © 2023 Fujitsu Limited

サービス価格

サービス名	平日 (*1)		
	3年	4年	5年
SupportDeskテレワークパック 引取修理	14,000円	22,000円	32,000円
SupportDeskテレワークパック アクシデントケアプラス 引取修理	20,000円	28,000円	37,000円
SupportDeskテレワークパック マスタリカバリー・アクシデントケアプラス 引取修理	26,000円	36,000円	46,000円
SupportDeskテレワークパック バッテリー交換・アクシデントケアプラス 引取修理	51,000円	58,000円	68,000円

(*1) 平日8:30～19:00　※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）

ご留意事項

- 日時指定について、修理内容や追加のお客様とのやりとりにより、返却までの日数が指定日を超える可能性があります。その場合はお客様と再度調整させていただきます。
- 運送の都合により集荷／返却に遅延が発生する可能性があります。その際、遅延に応じた連絡は行いません。
- バッテリー等の消耗品は修理・交換の対象外です。
- 本サービスは、アクシデントケアサービス、マスタリカバリーサービス、バッテリー交換サービス以外のSupportDesk Optionサービスと併用することはできません。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口）

0120-933-200

受付時間：9:00～12:00および13:00～17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

 © 2023 Fujitsu Limited