

サポート&サービス

PRIMERGY 関連情報の提供

「PRIMERGY」ページ (<http://primeserver.fujitsu.com/primergy/>) では、PRIMERGY に関するさまざまな情報を提供しています。

製品・サービスに関するお問い合わせ窓口

製品の使用方法や技術的なお問い合わせ、ご相談については、製品をご購入された販売会社、または弊社担当営業員にご連絡ください。PRIMERGY に関するお問い合わせ先がご不明なときやお困りのときには、「富士通コンタクトライン」にご相談ください。

富士通コンタクトライン

電話：0120-933-200（通話料無料）

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:30

（祝日および12月30日～1月3日を除く）

※「富士通コンタクトライン」では、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・録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

Web 受付：PC サーバ PRIMERGY（プライマジー）
のお問い合わせ

<http://primeserver.fujitsu.com/primergy/contact/>

SupportDesk について（有償）

システムの安定稼働に向け、保守・運用支援サービス「SupportDesk」のご契約をお勧めします。ご契約いただくことにより、ハードウェア障害時の当日訪問修理対応、定期点検、障害予兆／異常情報のリモート通報、電話によるハードウェア／ソフトウェアの問題解決支援、お客様専用ホームページでの運用支援情報提供などのサービスが利用できます。詳しくは、「製品サポート（法人のお客様向け）」(<http://jp.fujitsu.com/solutions/support/sdk/>) をご覧ください。

保証について

本製品の詳しい保証内容については、添付の『PRIMERGY 保証書』をご覧ください。

■保守サポート期間について

保守サポート期間は、お客様のサーバご購入後5年間です。

■無償修理

本製品は、保証書に記載された保証期間中、無償にて訪問修理を行います。無償修理期間外の修理のご相談は、担当営業員または修理相談窓口に連絡してください。

無償修理に際しては、保証書を必ずご用意ください。

POINT

- 故障原因が外付けキーボード、マウスなどの場合、原因部品の良品をお客様ご指定の場所に送付することも可能です。お客様にてキーボード、マウスを交換する場合は、サーバ本体の電源を切ってからキーボードおよびマウスの取り外しを行い、良品に交換してください。

最新修正モジュールの適用について

各種ドライバや BIOS、ファームウェア、高信頼ツールなどの修正モジュールを、「PRIMERGY」ページの「ダウンロード」(<http://primeserver.fujitsu.com/primergy/downloads/>) にて提供しております。システム安定稼働のため、常に最新の修正モジュールを適用して運用されることをお勧めします。

なお、最新モジュールのダウンロード、および適用作業につきましては、お客様自身で実施いただきますようお願いいたします。弊社にて作業実施をご依頼されるお客様は、有償にて承っております。担当営業員、または販売店までお問い合わせください。

Windows / Linux をご使用の場合、「ServerView Update Manager」をお使いになりますと各種ドライバやツールの最新の修正モジュールを簡単に適用することができます。ただし、Linux ドライバを除きます。詳しくは「Update Management」マニュアルをご覧ください。

Linux をご使用の場合、UpdateSite（「SupportDesk」ご契約のお客様向け）にて、Linux OS およびソフトウェアの修正情報を提供しております。ご利用いただくときには、「SupportDesk」の「ご利用者 ID」が必要です。

定期交換部品と消耗品について

お客様の使用環境や使用時間により、保守サポート期間内に交換が必要になる定期交換部品と消耗品があります。

■交換時期の表示

OS の標準機能を用いて、部品の交換をうながすメッセージをサーバのイベントログやディスプレイに表示させることができます。メッセージは、次回定期保守時に交換をうながす目安を示しております。詳細は、『定期交換部品、消耗品の交換予告／交換時期通知』（ServerView Suite DVD 2 の Software - Life Time Management）を参照してください。

■定期交換部品について

本製品では、システムの安定稼動のために、保守サービス契約を結ばれることをお勧めしています。定期交換部品の交換周期は、いずれも適切な使用環境下での運用を前提としています。動作保証範囲は 10 ～ 35℃ですが、交換時期は平均使用温度 25℃での運用を想定しており、空調のある常温で使用してください。定期交換部品は次のとおりです。

部品名	説明
UPS のバッテリー	電源の投入／切断時間にかかわらず、約 2 年ごとに交換してください。ただし、周囲温度により、バッテリー寿命が短縮されることがあります。詳細については、UPS のマニュアルをご覧ください。

■消耗品の交換について

お客様の使用時期により、保守サポート期間内に寿命に達し、その性能／機能を維持するために交換が必要な消耗品があります。交換する場合は、保証期間にかかわらずお客様ご自身で新規にご購入いただき、交換していただきますようお願いいたします。手配については、製品をご購入された際の販売会社、または担当営業員にご注文ください。

部品名	説明
バッテリーバックアップユニット (SAS アレイコントローラカード)	電源の投入／切断時間にかかわらず、約 2 年 6 ヶ月を経過後、3 年を経過するまでに交換してください。

修理ご依頼の前に

本製品に異常が発生した場合は、本製品の『オペレーティングマニュアル』の「トラブルシューティング」をご覧ください。内容をご確認ください。それでも解決できない場合は、担当営業員または修理相談窓口にご連絡ください。

なお、連絡の前に次のことをご確認のうえ、必要な情報をお手元に準備してください。

・『環境設定シート』を印刷し、搭載している内蔵オプションの種類や搭載位置、BIOS、ファームウェアの設定値を記載した各設定シートをお手元にご準備ください。

環境設定シートは、「PRIMERGY」ページの「マニュアル」(<http://primeserver.fujitsu.com/primergy/manual/>)からダウンロードしてご使用ください。

・『環境設定シート』の「障害連絡シート」

『環境設定シート』の「障害連絡シート」を印刷し、本製品の型名や製造番号、問題発生状況を記入してください。

本製品の型名および製造番号は、本製品に格納されている「ID カード」をご確認ください。「ID カード」の格納位置は、本製品の『オペレーティングマニ

アル』の「コントロールと表示ランプ」をご覧ください。

修理相談窓口

次のお客様で修理が必要な場合は、「富士通ハードウェア修理相談センター」へお問い合わせください。それ以外のサポートサービスをご契約のお客様は、それぞれのサポート窓口へお問い合わせください。

- ・ SupportDesk パック Lite ご契約のお客様
- ・ サポートサービス未契約のお客様（保証期間内）
- ・ サポートサービス未契約のお客様（保証期間外）[注]

富士通ハードウェア修理相談センター

電話：0120-422-297（通話料無料）

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00

（祝日および 12 月 30 日～1 月 3 日を除く）

※「富士通ハードウェア修理相談センター」では、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・録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

Web 受付：法人向けハードウェア修理相談センター
<https://eservice.fujitsu.com/webrepair/>

注：サービスの対象製品／作業時間に応じ、技術料／部品代／交通費などのサービス料金をご依頼のつど申し受けます。

保守作業について

保守作業時には次の点に注意してください。

- ・ 保守作業でメインボードを交換した場合、お客様が設定された設定値はご購入時の値に戻ります。交換後に運用時の設定値に設定し直してください。
- ・ 保守作業中は、保守対象の装置を特定するために、保守員が保守ランプの点灯などをお願いすることがありますが、その場合は指示に従ってください。

リサイクルについて

本製品を廃棄する場合、弊社担当営業員に相談してください。本製品は産業廃棄物として処理する必要があります。

納品物について

納品物は、保守時に必要となる場合がありますので、大切に保管してください。

