

SupportDeskバック

Lite

ご利用の手引き

はじめに

このたびは「SupportDesk パック Lite」をご契約いただき、誠にありがとうございます。
本書は、ご契約いただいた SupportDesk パック Lite のサービス内容と利用方法について説明しています。
本書が SupportDesk パック Lite を活用していただくために、皆様のお役に立つことを願っております。




■本書での表記

本書で使用している表記について、次に示します。

表記		定義
対象製品	対象ハードウェア	SupportDesk パック Lite 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。 <ul style="list-style-type: none"> ● 富士通製パーソナルコンピュータ本体 ● 富士通製ワークステーション本体 (CELSIUS) ● 接続された富士通製周辺機器
	対象サーバ	SupportDesk パック Lite 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。 <ul style="list-style-type: none"> ● 富士通製 PRIMERGY 本体 ● 接続された富士通製周辺機器
	対象プリンタ	SupportDesk パック Lite でご契約いただいた、富士通製プリンタ本体 (XL シリーズ) を指します。
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。

■本書で使用するマーク

本書で使用しているマークについて、次に示します。

マーク	説明
 注意	特に注意が必要な事項であることを示しています。必ずお読みください。
 重要	重要事項、留意事項であることを示しています。必ずお読みください。
 補足	補足情報であることを示しています。

本書は著作権法により保護されています。富士通株式会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。

目次

はじめにご確認ください	1
ご利用になれるサービス	1
対象クライアントの型名と製造番号	2
お問い合わせ方法	3
サービス内容	4
ハードウェアトラブル時の訪問修理	4
訪問修理後の保守交換ディスク引渡	4
ハードウェアトラブル時の引取修理	5
サービス提供期間を延長するには	6
ご登録内容（設置場所情報）を変更するには	6
連絡時に使用していただく各種用紙	7
FAX送付状	8
設置場所情報 [変更依頼用紙]	9

はじめにご確認ください

SupportDesk パック Lite をご利用の前に、確認いただきたい項目について示します。

ご利用になれるサービス

SupportDesk パック Lite では、以下のサービスを利用できます。詳細なサービス時間帯については、ご契約内容をご確認ください。

サービス明細	サービス内容	サービス時間帯	
当日訪問修理 (*1)	ハードウェアトラブル 時の訪問修理	パソコン・プリンタの場合	平日 9:00~17:00 (*2) (*3)
		PRIMERGY の場合	平日 8:30~19:00 (*2) (*4)
保守交換ディスク 引渡	訪問修理後、交換した故障 ハードディスクをお 客様に引き渡し	パソコンの場合	平日 9:00~17:00 (*2) (*3)
引取修理	ハードウェアトラブル 時の引取修理	パソコンの場合	平日 9:00~17:00 (*2) (*5)

- (*1) 対象機器の設置場所・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。
- (*2) 平日とは、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）をいいます。
- (*3) 15 時以降に受け付けたお問い合わせは、翌営業日（9 時以降）の訪問となります。
- (*4) 17 時以降に受け付けたお問い合わせは、翌営業日（8 時半以降）の訪問となります。
- (*5) 15 時までに受け付けたお問い合わせは、翌営業日の午前中に引取、15 時以降に受け付けたお問い合わせは、翌営業日の午後に引取となります。

サービス内容の詳細については、「サービス内容」（4 ページ）を参照してください。

対象クライアントの型名と製造番号

対象クライアントに関するお問い合わせや訪問修理をご依頼の際、対象クライアント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。

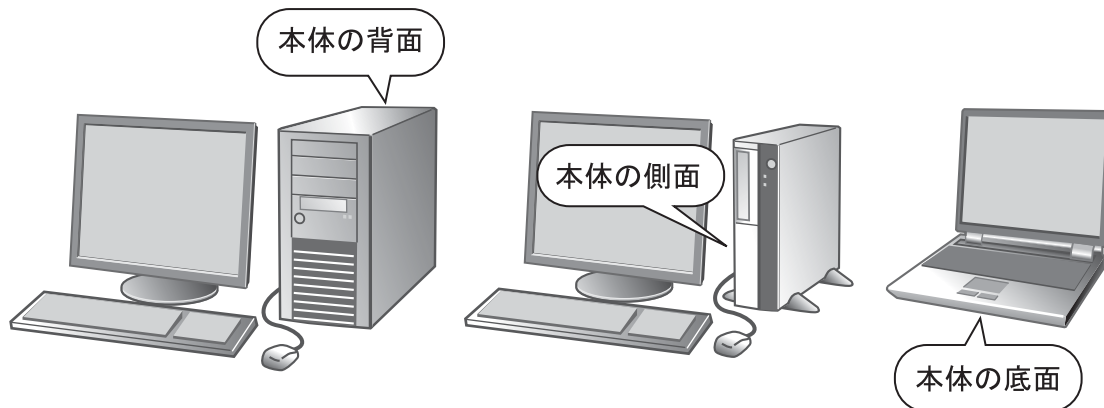
- 型名（製品・モデルを特定するための番号）
- 製造番号（製品固有の番号）

確認方法

対象クライアントの型名・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
- 対象ハードウェアに貼り付けられているラベル
- ◆ ラベルの貼り付け位置の例

ラベルの貼り付け位置は、製品によって異なります。



- ◆ ラベルの記載例

<型名>	<製造番号>																				
T000-00000-0 FMV-0000D-0 富士通株式会社	POOOOOOOO OOO-OO																				
FMV-0000D0モデル0.0GC MODEL FMV000D0D6 P/N CA00000-A000 000VAC 50/60Hz 最大000 MADE IN JAPAN FUJITSU LIMITED	Ret. <table border="1"><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9												
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9												
「MODEL」の横に記載されています	「P」と記載されている場合と、「S」/「N」と記載されている場合があります																				

お問い合わせ方法

対象製品に関する質問・相談は、以下のお問い合わせ窓口までお問い合わせください。

電話でのお問い合わせ

[パソコン・プリンタの場合]

富士通ハードウェア修理相談センター

0120-422-297 (電話)

サービス時間帯

月曜日～金曜日 9時～17時(祝日、および12月30日～1月3日を除く)

- お問い合わせ時に、「型名」と「製造番号」を確認させていただきます。

[PRIMERGY の場合]

富士通サポートセンター (OSC)

0120-839-530 (電話)

サービス時間帯

月曜日～金曜日 8時半～19時(祝日、および12月30日～1月3日を除く)

- お問い合わせ時に、「型名」と「製造番号」を確認させていただきます。



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・録音させていただいておりますので、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弊社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。ご協力よろしくお願いします。

サービス内容

SupportDesk パック Lite 当日訪問修理では、「ハードウェアトラブル時の訪問修理」のサービスを提供し、SupportDesk パック Lite 当日訪問修理 保守交換ディスク引渡付では、「ハードウェアトラブル時の訪問修理」と「訪問修理後の保守交換ディスク引渡」のサービスを提供、SupportDesk パック Lite 引取修理では「ハードウェアトラブル時の引取修理」のサービスを提供します。



注意

以下に関するお問い合わせは、サービス対象外です。ご注意ください。

- ソフトウェア全般
- 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

ハードウェアトラブル時の訪問修理

対象ハードウェアにトラブルが発生した場合、弊社が重要障害と判断した場合に地域別の専門エンジニア（エキスパートエンジニア）を当日派遣し、トラブルに迅速に対応します。

訪問修理の内容

- 磨耗部品の自然消耗の修復
- 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
- 障害の修理



注意

- ソフトウェアおよびデータのバックアップ・リストアは、サービス対象外です。
- 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

訪問修理後の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、富士通所定工場に返却することなく、お客様に引き渡します（お客様への所有権の移転）。

なお、故障ハード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。

ハードウェアトラブル時の引取修理

対象ハードウェアにトラブルが発生した場合、弊社が重要障害と判断した場合に宅配業者を派遣し、対象ハードウェアを引き取りに伺い、修理完了後お届けします。

引取修理の流れ

- お客様による障害ハードウェアの特定
- 富士通ハードウェア修理相談センターへ電話で連絡
- 宅配業者による当該装置の引き取り
- 弊社修理拠点にて当該装置の修理
- 宅配業者による当該装置の配送

引取修理の内容

- 磨耗部品の自然消耗の修復
- 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
- 障害の修理



注意

- 引き取り前のケーブル抜去および修理返却後の設置作業については、お客様実施作業となります。
- ソフトウェアおよびデータのバックアップ・リストアは、サービス対象外です。

サービス提供期間を延長するには

サービス提供期間の終了後、引き続きサービスを希望される場合は、弊社販売担当営業または弊社担当営業までご質問ください。



注意

- サービス提供期間は最大で5年までです。「SupportDesk パック 5年」の延長はできません。
- 一部、継続サービスを提供していない商品がございます。

ご登録内容（設置場所情報）を変更するには

対象サーバの設置場所が変更になった場合、設置場所情報の変更について、必ずご連絡ください。



注意

対象クライアント・対象プリンタの設置場所を変更した場合のご連絡は不要です。

設置場所情報の変更連絡時に必要な用紙

設置場所情報の変更についての連絡時には、必ず以下の2種類の用紙に必要事項を記入して、送付してください。

必要な用紙	
FAX 送付状	P.8
設置場所情報 [変更依頼用紙]	P.9

変更内容の連絡先

SupportDesk コンタクトセンター

0120-10-5720 (FAX)

- 必要な用紙に必要事項を記入し、上記の FAX 番号へ送信してください。

連絡時に使用していただく各種用紙

設置場所情報を変更する場合は、以下の用紙が必要となります。用紙に必要事項を記入して、送付してください。

- FAX 送付状
- 設置場所情報 [変更依頼用紙]

【送付先】 富士通(株) SupportDesk コンタクトセンター行き (FAX : 0 1 2 0 - 1 0 - 5 7 2 0)
(FAX 着信確認電話 : 0 1 2 0 - 1 0 - 2 1 9 0)

送信日 : 年 月 日

FAX 送付状

本紙を含め、 枚

送付先 : 富士通(株) SupportDesk コンタクトセンター

件名 : SupportDesk お客様情報変更依頼

【依頼項目】 ※依頼される項目に、すべてレ印を付けてください。

レ印	依頼項目	必要な用紙
<input type="checkbox"/>	設置場所情報の変更	設定場所情報 [変更依頼用紙]

【ご記入者】

会社名	
部署名	
フリガナ ご担当者名	
電話番号	
E-mail アドレスまたは FAX 番号	

※ご記入者様の情報を、必ずご記入ください。

変更内容について確認が必要になった場合のご連絡、および変更結果のご連絡をいたします。

【備考】

--

お客様の情報につきましては、弊社サービス以外の目的に使用することはありません。

富士通株式会社 インフラサービス事業本部

設置場所情報 [変更依頼用紙]

(SupportDesk パック専用用紙)

【設置場所を変更する機器の情報】

No.	型名	製造番号
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

【設置場所情報】

住所	旧住所	〒 (ビル名)
	新住所	〒 (ビル名)

【備考】

--

※必要な枚数をコピーしてご利用ください。



FUJITSU