

# 「おまかせ安心長期保守モデル」「おまかせ安心ロングライフモデルⅡ」「おまかせ安心モデルⅡ」の各種サービスご案内

## 無償保守期間(最長10年)中のハードウェア保守サービス

最長10年間の無償保守モデルをご用意しており、無償保証期間および無償保守期間に提供するハードウェア保守サービスの対応時間は、当日オンサイトの24時間365日対応と平日8時～19時対応の2つ。万一の時にも迅速対応いたします。

さらに、無償保証期間中は有寿命部品を含むパーツ(部品)保証です。

※有寿命部品(内蔵SATAディスク、内蔵DAT、UPSバッテリーなど)も保証いたします。  
(ただし、予防交換は別途有償となります。)なお、対象装置は製品により異なります。



- ◆おまかせ安心長期保守モデルⅡ
- ◆おまかせ安心ロングライフモデルⅡ
- ◆おまかせ安心モデルⅡ
- ◆おまかせ安心ロングライフモデル
- ◆おまかせ安心モデル

- ◆おまかせ安心長期保守モデルⅡ24
- ◆おまかせ安心ロングライフモデルⅡ24
- ◆おまかせ安心モデルⅡ24

## おまかせ安心ハードウェアサポートサービスの内容

「問題解決の支援」「技術情報の提供」「改良版の提供」の3つのサポートサービスを提供します。

※サービスの提供を受けるには、サービスIDが必要です。「お客様登録」された方にサービスIDを送付します。

**問題解決の支援**

- サポート対象装置の添付プログラムおよびオプションソフトウェアについての設定、操作方法や障害に関する問い合わせにお答えし、問題解決を支援します。
- 電話およびお客様専用Webの問い合わせフォームからお問い合わせいただけます。

**技術情報の提供**

- お客様専用Webにて、サポート対象製品の製品技術情報を提供します。
- サポート対象製品の改良版の提供開始を電子メールにてお知らせします。

**改良版の提供**

- 性能改善、機能改善、OSの新バージョンに対応したファームウェア等の改良版を提供します。
- お客様専用Webの請求フォームからご請求いただけます。

**ハードウェア保守サービスとの連携**

サポート窓口でハードウェア保守の依頼もお受けします。例えば、ハードウェア障害で保守作業を依頼する場合でも、サポート窓口ご連絡いただければ、ハードウェア保守員に引き継ぎます。

※ また、問題を調査した結果、ハードウェア故障と判明した場合も、内部連携によりハードウェア保守員に引き継ぎます。お客様から改めてハードウェア保守の受付窓口ご連絡いただく必要はありません。

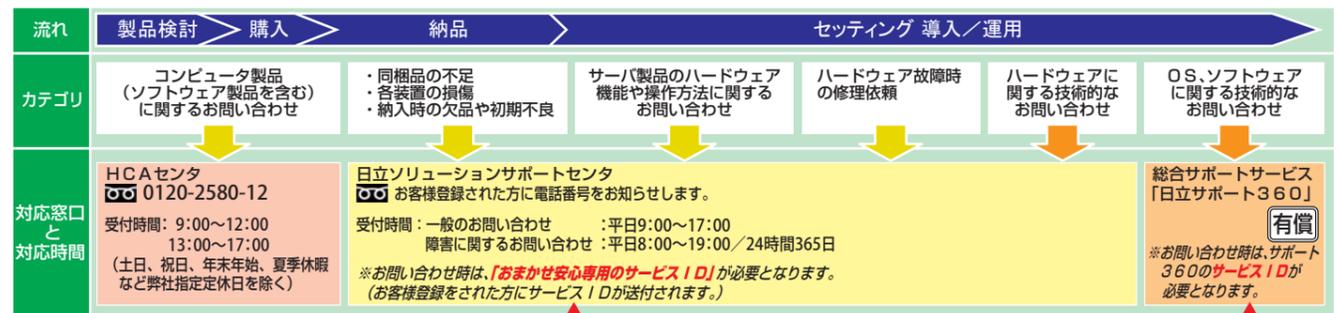
※本サービスは無償保証期間中、提供されます。

※：明らかなハードウェア障害は、従来どおりハードウェア保守サービスの受付窓口でもハードウェア保守の依頼を受け付けます。

## 問い合わせ窓口(納入後)の1本化

### おまかせ安心ハードウェアサポートサービス付き

### 「おまかせ安心モデルⅡ」「おまかせ安心ロングライフモデルⅡ」「おまかせ安心モデルⅡ24」「おまかせ安心ロングライフモデルⅡ24」



サービスIDは、異なります。

## 無停電電源装置(UPS)のバッテリー交換

Point1 **バッテリー交換費用を計画的に!**  
UPSと交換用バッテリーのセットモデルなのでお得です!(交換バッテリー費用/バッテリー交換作業費用もサービス料金に含む。)

Point2 **トラブルの未然防止!**  
バッテリーの交換時期を把握したサービスエンジニアが、バッテリー交換作業をするので安心です。

Point3 **産業廃棄まで含めた対応!**  
交換後の使用済みバッテリーは法律で産業廃棄物に指定されていますが、サービスエンジニアが持ち帰り、産業廃棄として処理しますので産業廃棄業者の手配などは不要です。

## 簡単な手続き

お申し込みは簡単!  
www(インターネット)、またはFAX(FAX)で!

## 呼び名で登録

簡易定期点検時に迅速に対応! 煩わしさなし! ストレスゼロ!

社内システム名で問い合わせしてくれるからわかりやすいね!

呼び名(総称名)で……聞かれるからスムーズだよ!

## 簡易定期点検内容と報告書

※簡易定期点検の対応時間は、平日8時～19時となります。

対象機器	簡易定期点検内容	定期交換作業内容	備考
システム装置 サーバシャーシ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通気孔の塵埃付着状況を確認して、清掃のご案内。(なお、清掃をご希望の場合、電源OFFしての作業となります。)</li> <li>■ 装置パネルのランプ点灯状態を確認。</li> <li>■ ファンノイズを確認</li> <li>■ 温度異常の有無(「おまかせ安心ロングライフモデル」のみ)</li> <li>■ 各種エラーログ確認 ① マネジメントモジュール(Webコンソールによる)</li> <li>■ 各種アラート情報、デバイスのステータス情報およびエラーログ確認(次のいずれかがインストール済の場合) ① J1/P1/ServerConductor ② RAID管理ツール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>HA8000 / BS500共通</li> <li>BS500のみ</li> <li>HA8000のみ</li> </ul>	簡易定期点検において異常が判明した場合は、通常の保守サービスにて対応させていただきます。
外付けバックアップ装置	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ クリーニングメディアによるヘッド部清掃のご案内(クリーニングメディアは、無償提供(各点検時に1巻)します。)</li> </ul>		
ディスプレイ装置	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通気孔の塵埃付着状況を確認して、清掃のご案内。(なお、清掃をご希望の場合、電源OFFしての作業となります。)</li> <li>■ 装置パネルのランプ点灯状態を確認。</li> <li>■ ファンノイズを確認</li> <li>■ 温度異常の有無(「おまかせ安心ロングライフモデル」のみ)</li> </ul>		
無停電電源装置(UPS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通気孔の塵埃付着状況を確認して、清掃のご案内。(なお、清掃をご希望の場合、電源OFFしての作業となります。)</li> <li>■ 装置パネルのランプ点灯状態を確認。</li> <li>■ 管理ソフトによるエラーメッセージログ確認(管理ソフトがインストール済の場合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ バッテリー交換 (25～26ヶ月点検 49～50ヶ月点検 73～74ヶ月点検)</li> </ul>	



## おまかせ安心 HDD 破壊サービスの内容

サーバシステムの終了時に、お客様の大切な各種情報が入っているHDDを安心して処分できるように、HDDを物理破壊するサービスです。

- ① お客様先のサーバ機器からサービスエンジニアがハードディスク(HDD)を取り外すので安心です。(お客様やSEの作業負担を軽減できます。)
- ② お客様先に破壊装置を持ち込んでサービスエンジニアがHDD破壊作業を行うので安心です。[HDDを持ち出さないから安心!]
- ③ ディスク記録部分を加圧し、損傷(変形)させる物理破壊なので安心です。
- ④ ディスク容量に関係なく、短い作業時間で破壊結果を、その場で目視確認できるので安心です。
- ⑤ 作業完了後は、「作業完了報告書」を発行するので安心です。

## 物理破壊の作業内容

物理破壊装置でディスク記録部分を加圧し損傷させて、データを読み取りできないようにします。なお、HDD破壊サービスの対応時間は、平日8時～19時となります。

**特長**

- (1) 加圧により記録部を変形させ、2箇所\*1に穴を開けます。  
\*1：基本は2箇所となります。物理破壊装置によっては3箇所以上となる場合があります。
- (2) ディスク種類\*2・容量に関係なく短時間\*3で情報破壊が可能です。  
\*2：2.5型、3.5型(厚さ2.5cm以下)のディスクが可能です。  
\*3：1～2分/台
- (3) 動作不能なハードディスクの情報も破壊できます。
- (4) 破壊結果が目視で確認できます。

※本サービスは無償保証期間終了後、提供されます。

## 定期部品交換作業

お客様のサーバを最長10年間に渡ってハードウェア保守サービスを提供するため納入後、6年目に定期部品交換(一括交換)を実施します。なお、定期部品交換作業時にはシステム停止が必要となります。

- 安心ポイント1** 定期部品交換作業は、サービスエンジニアが一括交換を短時間(約120分/台)で行うので安心です。(システム停止時間とおお客様の作業負担を軽減できます。)
- 安心ポイント2** 定期部品交換作業の対応時間は、24時間365日なので安心です。
- 安心ポイント3** 交換した内蔵ハードディスク(HDD)は、お客様からのご依頼があれば回収せずにそのまま引渡し可能なので安心です。(ご依頼がない場合は、回収させていただきます。)
- 安心ポイント4** 部品交換作業終了後は、「定期部品交換報告書」と「ハードウェア保守期限延長証明書」を発行するので安心です。

## 定期部品交換と作業時間

下表に示す交換対象部品の一括交換となります。なお、お客様のご都合により分割交換の場合は、別途追加費用が必要となりますのでご注意ください。交換済みの部品は、回収をさせていただきます。ただし、内蔵ハードディスク(HDD)については交換作業時にお客様からご依頼があれば回収せずそのまま引渡します。お客様ご自身で管理をお願い致します。

主な定期交換部品		作業時間
おまかせ安心長期保守モデルⅡ(10年) / おまかせ安心長期保守モデルⅡ24(10年)		
RS220	マザーボード、電源ユニット、FAN、内蔵ハードディスク など	
RS210	マザーボード、電源ユニット、内蔵ハードディスク など	

\*3：作業時間は、目安でありシステム構成・設置環境により異なる場合があります。

## 定期部品交換の作業内容と作業分担

本交換作業の作業内容と作業分担は、下記のとおりです。

