



保守・運用支援サービス

SupportDesk Expert**リカバリーサービス**

パソコンのハードディスク故障時は、お客様のアプリケーションまでインストールしたディスクに交換。迅速な業務復旧が可能です。

こんなお客様に最適です！

- 代替機がないので、故障時はアプリケーションまで早急に復旧して、できるだけ早く業務に戻りたい。
- 全国の拠点で同じ設定のパソコンを多数使っていて、故障対応に工数がかかっている。
- アプリケーションのマスター管理と再インストールを代行してほしい。

アプリインストール済交換ディスクの使用により、早急な業務再開が可能

SupportDeskでは、パソコンのハードディスク故障時は交換用ディスクにOSをインストールしたうえで修理を行うサービスを標準提供しています。(*1)

「SupportDesk Expert リカバリーサービス」では、これに加えて、OSとご利用のアプリケーションが入っているマスター(*2)を、お客様に代わって富士通が保管・管理。万が一のトラブル時は、OSとアプリケーションをあらかじめインストールしたディスクを用いて修理をおこなうため、お客様自身による面倒な再インストール作業が発生せず、すぐに業務が再開できます。

全国拠点のデータ復旧や面倒なマスターの版数管理も富士通が代行

富士通がお預かりしているマスターデータは、全国のダウンロード拠点で交換用ハードディスクにインストールしますので、国内のどこでも迅速な復旧が可能です。(*3)支店や営業所が全国に点在してマスターの配布がたいへん、というお客様も安心です。

またマスターの版数管理やデータ保持をはじめ、マスターデータの更新作業も富士通が代行しますので、お客様は煩わしい管理作業をおこなう必要がありません。



(*1) 製品保証書またはパーコール修理サービス(SupportDesk未契約)での修理対応時は別途、OS再インストール費用が必要です。

(*2) マスター媒体はCD/DVDメディア、ハードディスク(SCSIでないこと、暗号化されていないこと)、パソコン本体装置での登録が可能です。なお、データ登録の後、マスター媒体はお客様に返却します。

(*3) 離島など、一部の地域を除きます。

対象製品・サービス価格

対象機種		サービス内容	標準価格(月額・税別)
パソコン	FMVシリーズ(*4)	アプリケーションのインストール	SupportDesk Standard または Lite プラス パソコン1台あたり200円
		マスタ登録・保管	SupportDesk Standard または Lite プラス マスタ1セットあたり15,000円

(*4)Windows Vistaモデルを除く。

留意事項

- 本サービスはSupportDesk Standardサービス、またはSupportDesk Liteをご契約されていることが前提となります。
- ネットワーク設定など、お客様先での復旧作業は本サービスの対象外です。

富士通における故障ハードディスク内データの取り扱い

富士通では交換したハードディスクからお客様の情報が漏洩しないよう、日頃よりさまざまな対策を講じて、情報漏洩リスクに備えています。

●業務委託先との機密保持契約

保守部品を取り扱うすべての保守・修理業務委託先、物流業者、製造元、廃棄業者との間で機密保持契約を締結しています。

●工場におけるハードディスクデータの完全消去

交換したハードディスクは当社工場へ集め、定められた消去プロセスにより、含まれるデータを完全に消去します。

●障害交換したハードディスクへのセキュリティ対策実施

お客様先での障害修理時に交換したハードディスクを、サービスエンジニアが専用ツールによりセキュリティロックをかけ、工場まで運送する間の不正アクセスを防ぎます。

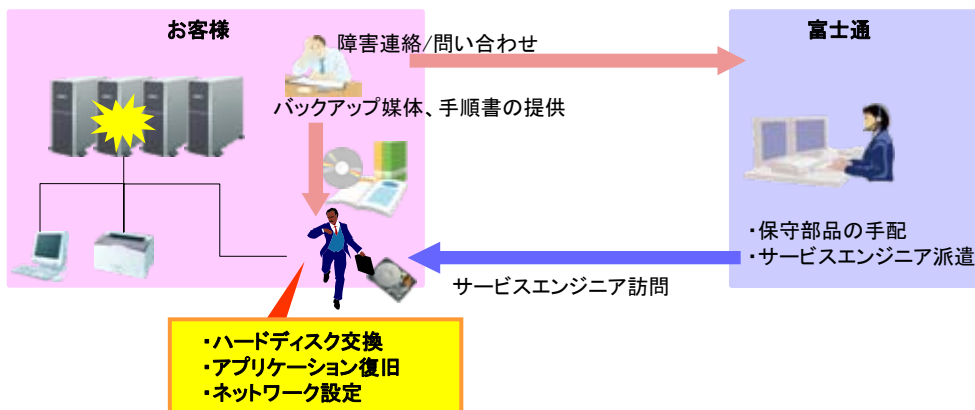
障害交換したハードディスクへのセキュリティ対策



その他 関連サービスのご紹介

■SupportDesk Expert データリストアサービス

お客様担当のサービスエンジニアが、PCサーバ・パソコンのお客様アプリケーション復旧、ネットワーク設定をおこないます。



●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。 ■このカタログは2008年1月現在のものです。改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがあります。

●インターネット情報サービス「製品サポート」 <http://segroup.fujitsu.com/fs/>

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン **0120-933-200**
受付時間9:00~17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒106-7123 東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター