

# MISマルチベンダーサービス

ハードウェアに対し、正規ベンダーに  
代わって修理・メンテナンス作業を実施

MISマルチベンダーサービスは、お客様マルチベンダーシステムを構成する不特定多数のハードウェアの利用期間延長や、次期システム移行期の並行運用期間における製品修理の一元窓口をご提供することにより、お客様のIT-ROI（ICTシステムに対する投資対効果）向上に貢献するサービスです。

## 導入効果

「MISマルチベンダーサービス」はお客様保有のハードウェアに対し、当社の経験豊富なサービスエンジニア、もしくは第三者保守会社※1のエンジニアが、正規ベンダーに代わって修理・メンテナンス作業を実施します。



### EOSL※2後の 修理対応

正規サポート期間切れのハードウェアに対し、修理サービスを行います。お客様次期システムの更改まで安心してご使用いただけます。



### ハードウェアの修理 メンテナンスコストの削減

正規サポート期間が終了したハードウェアに対し、リーズナブルな価格でサービスをご提供します。



### コール一括受付

複数種類のハードウェアでも一括で受付窓口でご対応します。お客様の障害発生時の対応工数の削減に貢献します。

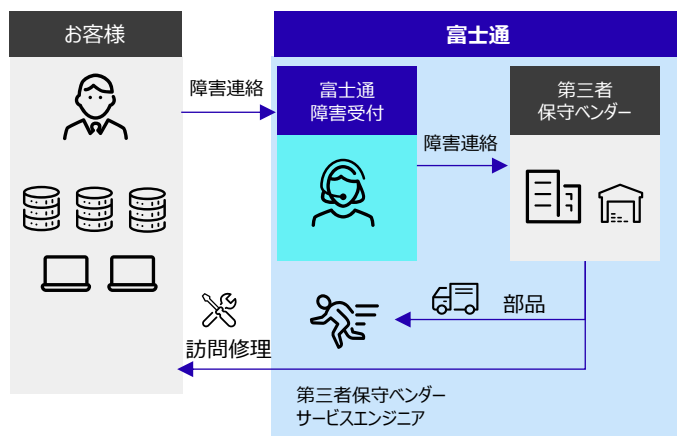
※1 ベンダーの正規サポート期間以降もベンダーに代わり保守を行う"第三者保守事業"を実施する会社

※2 End Of Service Life：過去に販売された製品に付随する、メーカーのサポートやサービスの提供が終了すること

## メニュー

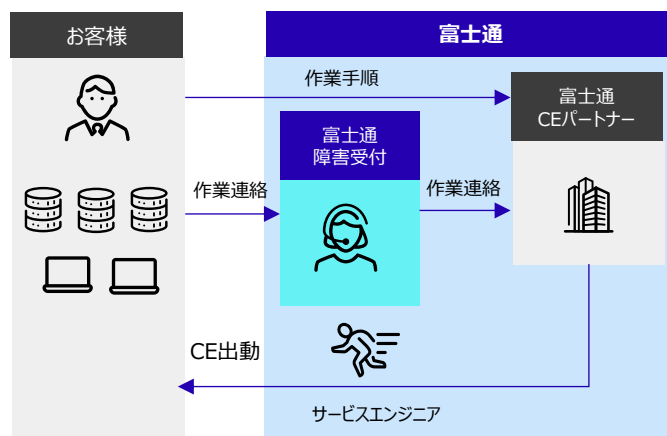
### ハードウェアリペア

第三者保守会社を活用し、障害復旧を目的とした部品交換を行う修理サービス。EOSL後のマルチベンダー機器に対応し、正規ベンダーによる延長保守よりも割安なコストメリットを提供します。



### オンサイトオペレーション

お客様のご要望に応じて、設置、組立、インストール、移設、撤去、予備機交換、ケーブルング等の役務を行うオンサイトサービス。お客様からご提供いただく手順書に基づいて、多様な役務作業に対応します。



対象製品

- 各ベンダー製品が対象となります。  
(以下のハードウェアは対象外となります)。
- ・富士通製ハードウェア (SupportDesk Standardの契約対象となっているハードウェア)
  - ・ショップブランドPC/自作PC
  - ・特定用途向け専門機などの、操作に特別な資格が求められるハードウェアや、修理部品の入手が困難なハードウェア
- ※詳細は富士通営業またはパートナー営業にお問い合わせください。

サービス内容

| サービス種別           | 項目              | サービス実施内容                                                                                                  |
|------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ハードウェア<br>リペア    | 訪問修理            | 契約対象ハードウェアの設置場所に、第三者保守会社のエンジニアが訪問し、障害部品の交換を実施します。                                                         |
|                  | 引取・<br>センドバック修理 | 契約対象ハードウェアの設置場所へ、富士通が手配する第三者保守会社が引取に伺います（センドバック修理の場合はお客様ご自身で当社指定場所へ送付）。<br>引取後、障害部品の交換を実施して、ご指定の場所へ返送します。 |
| オンサイト<br>オペレーション | 予備機交換作業         | お客様が作成した作業指示書に従い、お客様拠点へサービスエンジニアを派遣し、予備のハードウェアとの交換作業をお客様に代わって実施します。                                       |
|                  | 移設/増設作業         | ご要望にあわせハードウェアの追加設置や、移設を実施します。                                                                             |
|                  | 稼働状況確認作業        | お客様と事前に作成する作業指示書に従い、サービスエンジニアをお客様拠点へ派遣し、状況確認などの作業をお客様に代わって実施します。                                          |
|                  | 定期点検作業          | 事前に取り決められた手順・確認項目・周期で、機器の状態をサービスエンジニアが確認し、お客様に報告します。                                                      |

サービス実施時間帯

| 項目               |        |        |         | 標準時間帯      |            |          |
|------------------|--------|--------|---------|------------|------------|----------|
|                  |        |        |         | 平日※1       | 365日       | 24時間365日 |
| ハードウェア<br>リペア    | 窓口受付   | 電話     |         | 8:30～19:00 | -          | 24時間     |
|                  |        | e-mail |         | 24時間       |            |          |
|                  | サービス実施 | 訪問対応   | 訪問時間※2  | 9:00～17:00 | -          | 24時間     |
|                  |        | 引取対応   | 引取・配送時間 | 9:00～17:00 | -          | -        |
| オンサイト<br>オペレーション | 窓口受付   | 電話     |         | 8:30～19:00 | 24時間       | 24時間     |
|                  |        | e-mail |         | 24時間       |            |          |
|                  | サービス実施 | 訪問対応   | 翌営業日訪問  | 9:00～17:00 | 8:00～22:00 | 24時間     |
|                  |        |        |         |            |            |          |

(※1 月曜日から金曜日 (祝日および12月30日から1月3日を除く)  
(※2 訪問レスポンス(当日訪問/翌営業日訪問等)は、対象ハードウェアの設置地域によって対応するサービス実施会社が異なることから、案件毎の調整となります。

価格

価格は、対象製品、対象台数、契約期間によって異なります。  
詳細は富士通営業またはパートナー営業にお問い合わせください。

留意事項

- 各サービス共有の留意事項
  - ・受付窓口がSupportDeskとは異なります。SupportDesk契約及びSupportDesk延長契約が混在する場合、コール先を使い分けていただく必要があります。
  - ・事前に合意した契約期間の満了前での解約は原則禁止です。途中解約の場合は、違約金（月額払契約金額に契約残存期間月数を乗じた金額）が発生する場合がございますので、予めご了承下さい。
- オンサイトオペレーションに関する留意事項
  - ・作業手順書をご提供いただくことが前提のサービスとなります。(本サービスでは作業手順書は作成いたしません)
  - ・本サービス契約時に合意した作業実施条件(作業回数など)を超えて作業を実施した場合、別途、追加料金をお願いする場合がございます。
- ハードウェアリペアに関する留意事項
  - ・本サービスは部品が確保できる範囲での対応になります。
  - ・本サービスは故障部品の交換を実施するサービスであり、障害の復旧までを保証するサービスではございません。
  - ・EOSL前に本サービスを適用した場合、改造と見なされ、正規ベンダーの保証および保守を受けられない場合がございます。

お問い合わせ先

富士通株式会社 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1-1  
お問い合わせフォーム：<https://contactline.jp.fujitsu.com/customform/csque03913/24793/>