

lenovo® FOR
THOSE
WHO DO.

法人向け

PC 総合保守
サービスカタログ

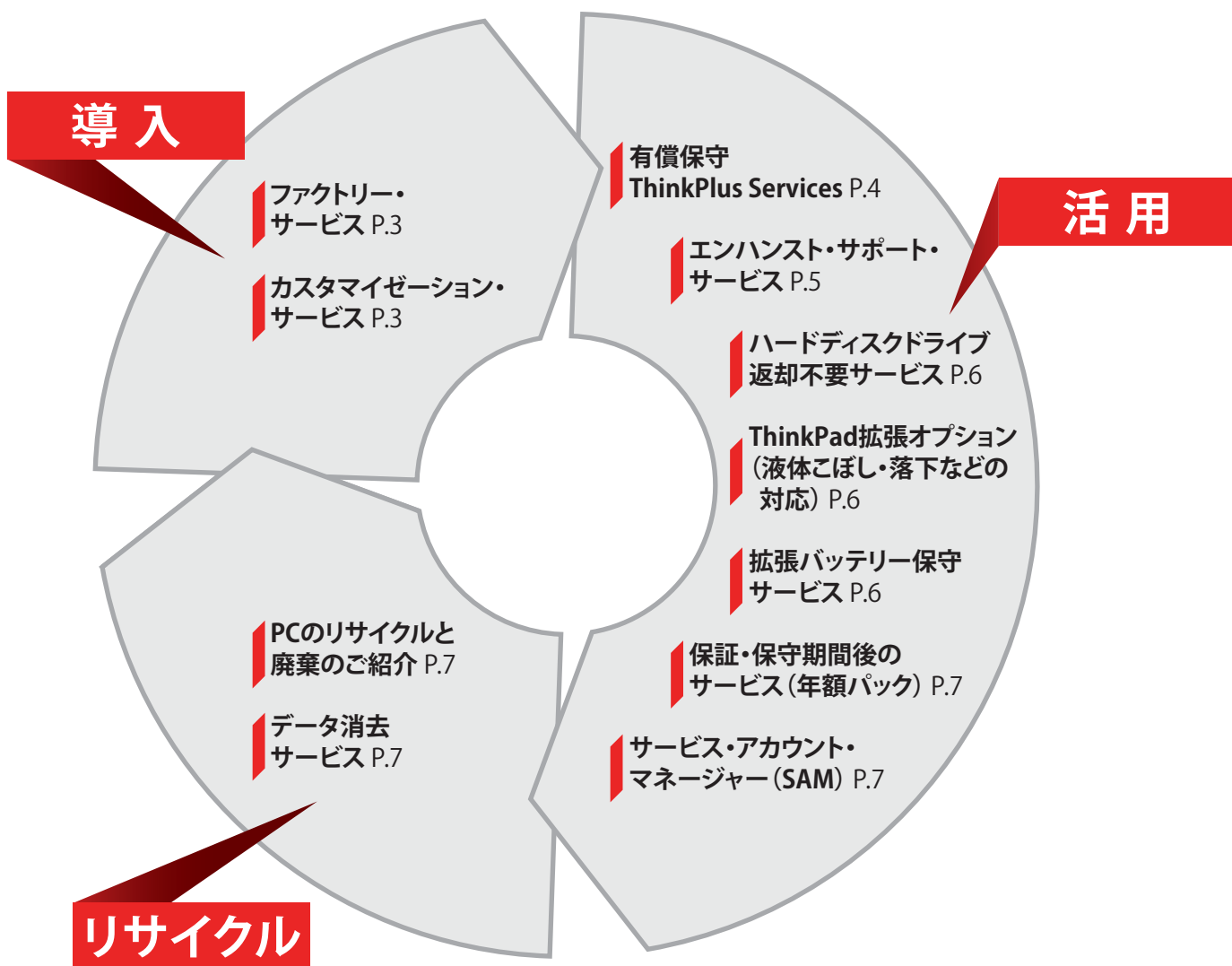


THINKPLUS SERVICES

確かなサポート体制でIT管理の負担を軽減。 PC ライフサイクル・サポートが お客様のビジネスに安心をお届けします。

ビジネスの効率を飛躍的に高めるツールとして、PCは不可欠な存在です。反面、その存在感が高まるほど、管理するスタッフの負担が増加。万が一トラブルが発生した場合、多大な損失につながる可能性もあります。レノボではPCの導入から活用、リサイクルまで総合的にサポートするPC ライフサイクル・サポートをご用意しました。グローバルで質の高いサポート体制でPCの安定稼動を実現。お客様がPCを安心してお使いいただける環境づくりをお手伝いいたします。

PC ライフサイクル・サポート



導入から活用、リサイクルまで総合的にサポートいたします。

ファクトリー・サービスとカスタマイゼーション・サービス

ファクトリー・サービス

お客様がご使用になられるイメージをPC生産時に導入し、PCがお手元に届いた瞬間からすぐにお使いいただける環境を実現します。また、展開サービスや資産管理ラベル作成サービスと組み合わせることで、機械設置や資産管理の煩わしさを軽減します。

ファクトリー・サービスでは、お客様作成イメージを導入するだけでなく、弊社大和研究所の開発部門がお客様に合わせたイメージの作成をサポートします。

カスタマイゼーション・サービス

日本国内の指定キittingセンターにて、より細かな使用環境を実現するためのサービスです。主なサービスとして、個別設定（IP・アドレス設定、プリンタ設定など）、オンサイトでの展開、データ消去サービス、展開後の空き箱回収などお客様のニーズに対応したサービスをご提供いたします。

お客様によって異なるPC導入時の課題を、専門スタッフがスピーディーにサポートし解決いたします。



有償保守ThinkPlus Servicesの概要

Think製品をご購入のお客様向けに、保証サービスの期間延長や内容のアップグレードなど、多様なハードウェア保守サービスをご用意しています。



基本保証の内容

<p>引き取り修理サービス 宅配便によるPCの引き取り、修理完了PCのお届け。</p> <p>パーツ送付サービス (CRU) 迅速な障害復旧のための交換可能部品 (HDD、キーボード、マウスなど) の送付。</p> <p>翌営業日対応オンサイト修理サービス (NBD) お客様の機器設置場所までオンサイト修理に伺います。</p>	<p>機器交換サービス^{※2} 宅配便による代替機のお届けと同時に故障機器を宅配業者がお引き取り。</p> <p>国際保証 (IWS) 対応^{※3} IWS (International Warranty Service: 国際保証サービス) は、保証期間内であれば レノボ製品を購入された国だけでなく、他の国でも無償で保証サービスが受けられるものです。ただしハードウェアのみが対象です。IWSは提供可能な対象機器、国に制限がございますので事前にご確認ください。対応国検索サイト: http://support.lenovo.com/en_US/product-service/iws.page</p>
---	--

ThinkPlus Services 対応表

		ThinkPad	ThinkPad Tablet ^{※4}	ThinkCentre	ThinkVision	ThinkStation	ThinkServer
ThinkPlus 延長保守 ^{※5}	機器交換サービス	—	—	—	○	—	—
	引き取り修理サービス	○	○	○	—	—	—
	翌営業日対応オンサイト修理サービス (NBD)	○	○	○	○	○	○
	当日対応オンサイト修理サービス (SBD)	○	○	○	○	○	○
ThinkPlus オプション サービス	ハードディスクドライブ返却不要サービス	○	—	○	—	○	—
	ThinkPad拡張オプション	○	○	—	—	—	—
	拡張バッテリー保守サービス	○	—	—	—	—	—
エンハンスト・サポート・サービス ^{※6}	○	—	○	—	○	—	
保証・保守期間後	年額パック	○	—	○	○	○	—

ThinkPlus Services のメリット

IT管理者	<p>ニーズに合わせた保守選択 保証期間延長の他に、保証範囲を広げる拡張保守やHDD返却不要サービスなど、必要な保守を選択できます。</p> <p>計画的な予算策定 保守サービスの申込時にお見積書をご提出いたしますので、適正な予算計画が可能となります。</p> <p>トラブル時の手間を軽減 故障やトラブル、機器導入時のセットアップなど、レノボが対応。IT管理者の手間を軽減します。</p>	エンドユーザー	<p>業務停止時間の最小化 万一のトラブル時でも、スピーディーな対応により、迅速な復旧を実現。業務停止による損失を最小化します。</p> <p>ヘルプデスクによる技術支援 困ったことや疑問点などが発生した場合、すぐに電話で技術情報サポートを受けることができます。</p> <p>万が一の時も確かな安心感 お客様のご要望に合わせた各種サービスをご用意。万一の場合も、安心して業務に取り組みます。</p>
--------------	--	----------------	---

※1: ThinkPlus Servicesは購入後に登録する必要があります。購入後は速やかにご登録ください。 ※2: モニターのみが対象です。 ※3: 持ち込む国のレノボの保証条件が適用されますので、日本と同一とは限りません。 ※4: XシリーズのTabletはThinkPadに含まれます。 ※5 ※6: ThinkPlus Services 延長保守とエンハンスト・サポート・サービスは保証期間中にご購入いただけます。

サービス期間の延長と内容のアップグレード

基本保証をお客様のご利用シーンに合わせて延長・アップグレードすることができます。

機器交換	引き取り修理	オンサイト修理	
宅配便による代替機のお届けと同時に故障機器を宅配業者がお引き取り。	宅配便による故障機器の引き取り、修理、修理完了機器の宅配便によるお届けを行います。	翌営業日対応オンサイト修理サービス(NBD)	当日対応オンサイト修理サービス(SBD)
		修理受付後、翌営業日以降に技術員が出張訪問修理を行うサービスです。	修理受付後、当日に技術員が出張訪問修理を行うサービスです。 <small>※部品在庫状況などにより当日対応ができない場合があります。</small>

オンサイト修理の種類(延長保守契約時)

サービス名	翌営業日対応オンサイト修理(NBD) 8×5	当日対応オンサイト修理(SBD) 12×6	当日対応オンサイト修理(SBD) 24×7
受付時間	24時間		
修理サービス実施時間	9:00~17:00 月~金 (祝日および12/30~1/3を除く)	8:00~20:00 月~土	24時間 365日
修理方法	技術員がお客様のPC設置場所にお伺いして機器の修理をします。		
期間	機器の保証期間開始日から所定契約期間(機種によりサービスご提供年数が異なります)		

エンハンスト・サポート・サービス^{※1}

ご使用中のPCにトラブルが発生したときに、ご提供する『技術支援サービス』です。トラブルが発生した際のお電話による技術サポートを延長。技術支援窓口(テックライン)が問題解決をサポートします。

サポート範囲

エンハンスト・サポート・サービス

ThinkPlus提供期間中有効(2年間/3年間/4年間/5年間)

- 提供条件に基づく修理
- 保証・保守適用期間に提供される技術支援
 - BIOS/Driverに関する技術支援
 - Windowsに関連する技術情報の提供
 - トラブル発生時の技術支援の提供
 - 修理内容の詳細報告書作成

基本保証

電話での技術支援は機器購入後30日間有効
(30日経過後は1件ごと有償対応)^{※2}

- 保証期間内の無償修理
- 購入後電話サポート

機器購入後30日間

- 初回セットアップ支援
- 初回導入方法のサポート
- 製品機能の設定に関する技術情報
- 製品機能の使用法に関する技術支援
- 故障診断

※1:エンハンスト・サポート・サービスはThinkPlus 延長保守(P.4)を購入されたお客様にご利用いただけます。※2:エンハンスト・サポート・サービスをご購入されていないお客様でも、いざというときの、電話による有償技術支援サービス「ヘルプバック」をご用意しております。製品発表後48ヶ月以内のThinkPad・ThinkCentre製品をお持ちのお客様を対象としたサービスとなります。

ハードディスクドライブ返却不要サービス^{※1}

ハードディスクドライブを修理交換した際、故障したハードディスクドライブは通常レノボで引き取りますが、ご自身での破棄を希望されるお客様のために本サービスを用意しました。情報漏洩のリスクを抑えるため、故障したハードディスクを手元に残しておきたいというお客様に最適です。

こうしたお客様に最適なサービスです

内部統制、コンプライアンス
対策に力を入れている

個人情報や機密情報を
取り扱っている

取引先から情報管理の
強化を要請されている

ThinkPad拡張オプション^{※1}

「キーボードにドリンクをこぼしてしまった」「ThinkPadを落としてしまった」「ThinkPadが盗難にあった」等、偶然的事故や万一の災害時などの本体保証を超える幅広いトラブルに対応。さらに「海外出張中にThinkPadが故障したが、現地で修理を頼むのは不安」という方に、24時間日本語対応し、日本への引き取り修理を行う保守サービスもご用意しています。

ThinkPad拡張オプション		基本保証 (延長保守期間は含まない)	拡張オプション
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%; text-align: center;">液体こぼし</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">落下</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">震災</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">火災^{※3}</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">盗難・紛失^{※4}</div> <div style="width: 50%; text-align: center;">海外でのトラブル</div> </div> <p>偶然的事故や、まさかの災害など、幅広いトラブルに対応。海外で故障した場合にも24時間日本語対応し、日本への引き取り修理を行います。</p>	保証内容	通常使用 (保証規定記載内範囲) で故障/障害	通常使用 + 各種偶然的事故 (落下破損/ひび割れ/ 液体こぼしなど)
	盗難・紛失(代替機提供) ^{※2}	対象外	対象
<div style="text-align: center;">海外対応</div>	サービス名	国際保証 (IWS)	Jサポート
	対応方法	海外現地での修理	海外現地から日本への修理依頼
	修理依頼時の言語	修理依頼国使用言語	日本語
	保証内容	通常使用 (保証規定記載内範囲) で故障/障害	通常使用 + 各種偶然的事故 (落下破損/ひび割れ/ 液体こぼしなど)
	盗難・紛失(代替機提供) ^{※2}	対象外	対象外

拡張バッテリー保守サービス^{※5}

お客様自身でバッテリーが交換できない構造のThinkPad製品において、保証・保守期間中にバッテリーに不具合が生じた場合に無償で交換します。バッテリーの状態はバッテリー診断ツールで確認します。



※1:本サービスは製品購入時に購入することをお勧めします。※2:レノボは、「損失機械」のシステム装置基本構成(ACアダプター、内蔵オプション機構、外付け機械、バッテリーパック、その他ソフトウェア等の付属品/バンドル品を除く)と同等機能を有するとレノボが判断するノート型パーソナル・コンピューターのシステム装置基本構成を代替機として提供します。代替機提供費用(5万円:消費税別)をお客様にご負担いただけます。※3:「機械」が火災により焼失した場合、お客様は所轄消防署発行の罹災証明書を取得の上、レノボへ代替機提供依頼書を請求し、必要事項を記入し罹災証明書を添付の上、レノボに提出することが必要となります。※4:「機械」の盗難または紛失の場合、お客様は所轄警察署発行の被害届(盗難時)または遺失届(紛失時)の受理番号を取得の上、レノボへ代替機提供依頼書を請求し、必要事項(当該受理番号を含む)を記入の上、レノボに提出することが必要となります。※5:本サービスは製品購入時に購入することをお勧めします。適用製品に制限があります。また、保証・保守期間中、一回のみの交換となります。詳しくは担当営業にご相談ください。

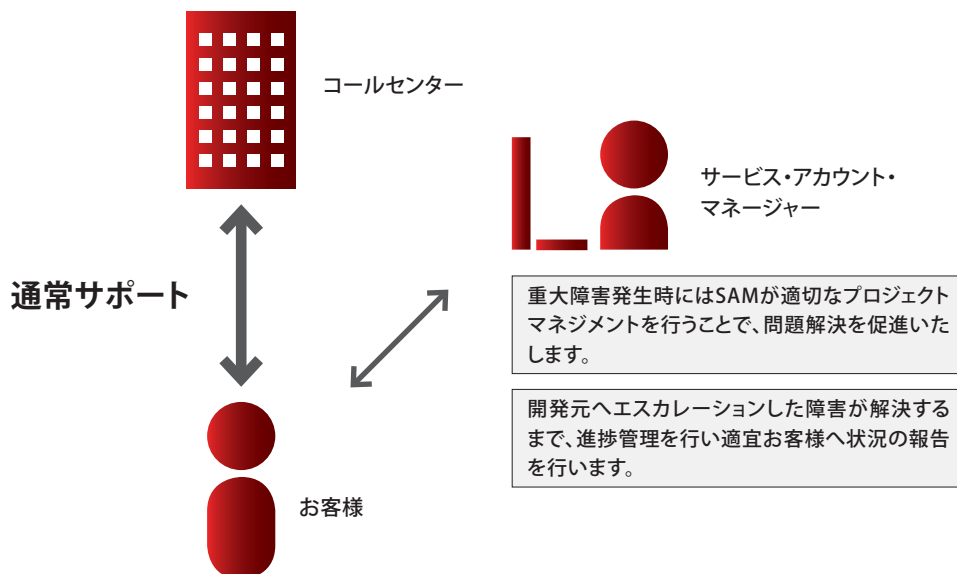
保証・保守期間後のサービス(年額パック) ※1 ※2

基本保証や延長保守の適用期間が終了した機器をお持ちのお客様にも保守サービスをご用意しています。終了日までご利用いただいていたサービス内容をそのまま一年間延長することができます。サービス提供開始日は、保証・保守期間満了後の翌日からとなりますので、安心が続けられます。

対象製品：
ThinkPad、ThinkCentre、ThinkStation、
ThinkVision (モニター)

サービス・アカウント・マネージャー (SAM)

サービス・アカウント・マネージャー (SAM) は、お客様とレノボを結ぶ重要な窓口です。レノボが提供するサービスの品質をモニターし、品質の向上を図ります。定例会議等により、サービス品質、修理履歴などの情報をご報告させていただくことで、問題の早期発見を実現し、速やかな改善策の提供を行います。また、製品に重大なトラブルなどが発生した際は、開発元へのエスカレーションや進捗管理を行いお客様の運用にワンランク上の安心をご提供いたします。



お客様により安心して製品をお使いいただくために必要なサポートを、
サービス・アカウント・マネージャーがご提供いたします。

リサイクル

PCのリサイクルと廃棄のご紹介

お客様からPCを回収し、「廃棄物処理法」および「資源有効利用促進法」に準拠したリサイクル・廃棄処理を実施。回収資源化は弊社に代わって一般社団法人パソコン3R推進協会が行い、使用済みPC製品の回収・リサイクルを行います。

一般社団法人 パソコン3R推進協会

<http://www.pc3r.jp/>

データ消去サービス

機密情報保持、セキュリティの確保は現在のビジネスにおける非常に重要な課題です。リサイクルまたは廃棄されるPCからの情報漏洩、不正使用等の様々なリスクを軽減するためにデータ消去サービスをご利用ください。消去証明書の発行、オンサイト/オフサイトでの作業などご要望に柔軟に対応します。

※1:保証・保守終了日より1年以内のご購入に限ります。レノボが指定する保守活動終了日までのサービス提供となります。※2:拡張バッテリー保守サービスは対象外となります。

法人向け PC総合保守サービスカタログに関するお問い合わせ

Email: service1_jp@lenovo.com

中規模企業・大規模企業（従業員1,000人以上）および企業グループのお客様/公共機関のお客様

オンラインカスタマイズお見積依頼は
(製品・技術情報ポータルサイト)

www.lenovo.com/jp/ep

- ・オンラインでお見積依頼ができます。後日レノボ営業員からお見積回答をさせていただきます。
- ・当カタログ発行後に修正や変更があった場合など情報をタイムリーに提供します。定期的にWebをチェックしてPCの最新情報を手にして下さい。
- ・ポータルページです。レノボ製品情報、技術情報、お役立ち情報が満載です。

Eメールでのお問い合わせは

epdirect@lenovo.com

お電話でのお問い合わせは

0120-80-4982

受付時間:
月曜日～金曜日 9:00～18:00
(土・日・祝、5/1、12/30～1/3を除く)

レノボ・ジャパン ビジネス・パートナー お問い合わせ先一覧

■ビジネス・パートナー様向け窓口

ディストリビューター様 **0120-498-170** (フリーダイヤル)

リセラー様 **0120-911-426** (フリーダイヤル)

リセラー・プログラム・メンバー様 **0120-977-576** (フリーダイヤル)

受付時間: 9:00～12:00 / 13:00～18:00 (土・日・祝、5/1、12/30～1/3を除く)

■ご購入に関するご相談窓口

個人事業主・SOHO・中小規模企業
(従業員数500人まで)のお客様 **0120-911-426** (フリーダイヤル)
<http://www.lenovo.com/jp/smb/>

個人のお客様 **0120-804-545** (フリーダイヤル)
<http://www.lenovo.com/jp/pc/shop/kojin/>
※シリーズにより販売方法が異なりますので
ご注意ください。

受付時間: 月曜日～金曜日 9:00～18:00 (土・日・祝、12/30～1/3を除く)

Lenovo、レノボ、レノボロゴ、New World、NEW Thinking、IdeaPad、IdeaCentre、ThinkPad、ThinkCentre、ThinkStation、ThinkServer、ThinkVantage、ThinkVision、ThinkPlus、TrackPoint、Rescue and Recovery、UltraNavは、Lenovo Corporationの商標。他の会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標です。●このカタログで使用されている製品の写真は、出荷時のものと一部異なる場合があります。また、仕様は事前の予告なしに変更する場合があります。●カタログ掲載製品でキーボードが英語版の写真については、本製品では日本語版のキーボードとなります。●表示画面および印刷帳票の出力例のうち、特に断り書きのない出力例のデータ部分はすべて架空のものです。●画面ははめ込み合成で実際の表示とは異なります。●印刷の都合によりカタログの製品写真と実物では色彩が異なる場合があります。●製品、サービス等詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。●誤操作や故障などにより、本製品の記憶内容が失われたり、使用できない場合がございますが、これによる損害などの責任を当社は一切負いかねますのでご了承ください。●当カタログ記載の製品にプリインストールあるいは添付されているソフトウェア製品につきましては、その梱包方法および内容物に関し、市販されているものとは異なる場合があります。●このカタログの情報は2011年9月現在のものです。