

第三者保守（延長保守）

サービス 活用ガイド



よく分かる
マンガ付き!



三和コンピュータ株式会社

もくじ

□ マンガでわかる 第三者保守（延長保守）サービス	3
□ 第三者保守（延長保守）サービスとは？	5
□ 第三者保守サービスの特徴	6
□ 第三者保守サービスの活用シーン	7
□ 三和コンピュータの第三者保守（延長保守）サービス	10
□ 第三者保守サービスのメニュー	11
□ サービス・契約形態	12
□ ご契約のながれ	13
□ 対応機器一覧	15
□ よくあるご質問	16
□ お問い合わせ	17
□ 三和コンピュータ株式会社のご紹介	18



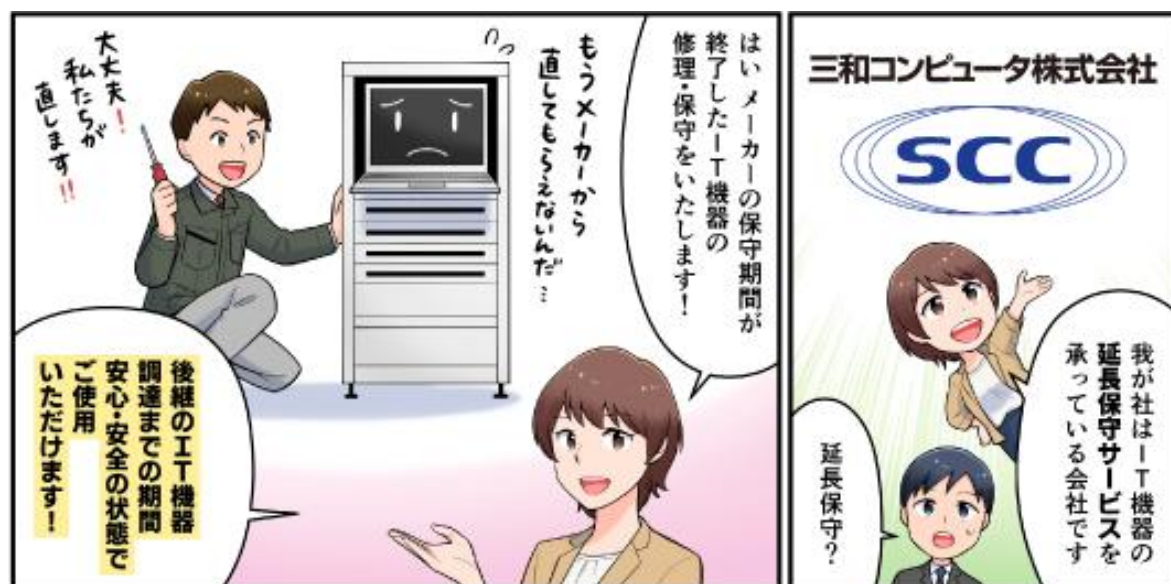
マンガでわかる

IT機器の長期稼働を支援する

第三者保守サービス (延長保守)

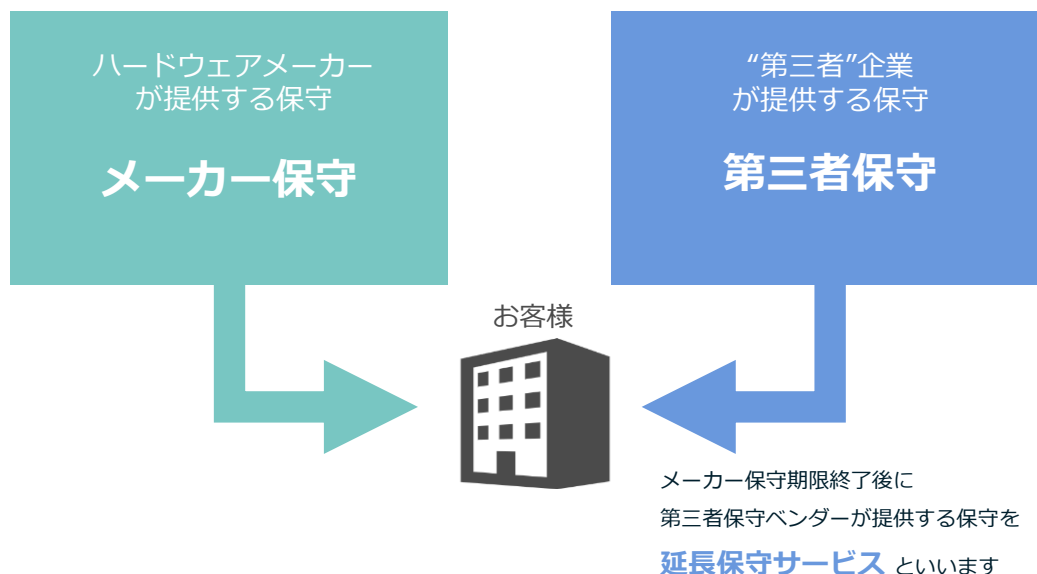
いざというときに
焦らないよう
事前の対策を！





第三者保守（延長保守）サービスとは？

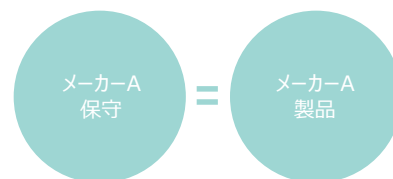
第三者保守サービスとは、ハードウェアメーカーではない“第三者”である企業が提供するハードウェアの技術サポートや保守サービスのことをいいます。通常、サーバやストレージ等のIT機器を購入した際メーカーから保守サービスが提供されますが、メーカーの保守期間は5～7年に設定されていることが一般的です。メーカー保守期間が終了してしまうが諸事情により機器を引き続き使っていきたい、といった場合に第三者保守サービスの活用が有効です。



メーカー保守と第三者保守の違い

■メーカー保守

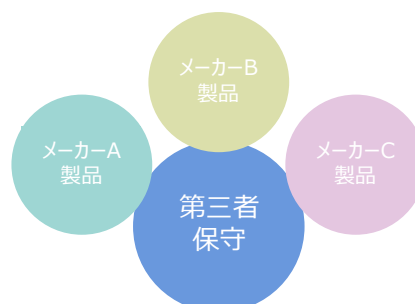
製品を製造したメーカーが提供するサポートサービスです。製造元として製品に特化した専門知識や技術を有していることや、機器の交換用純正部品を豊富に保有していることが特長です。一般的に保守期間が設けられており、期限を過ぎると保守サービスが提供されなくなります。



■第三者保守（延長保守）

メーカー保守期限が終了したIT機器の保守サポートを行います。特定のメーカーに縛られず、さまざまなメーカー製品の保守が可能です。万が一メーカー保守が終了してしまっても安心して機器を継続利用できます。

また、第三者保守はお客様のニーズに合わせて柔軟なサービスメニューの提供が可能です。



第三者保守サービスの特徴



1 対応内容、保守期間の柔軟性

サーバなどのIT機器に障害が発生した際、現地に訪問し修理を行うオンサイト保守をはじめとし、センドバック保守やオーバーホール保守、故障したパーツの代替パーツのご提供など、豊富なメニューがあります。保守期間においても柔軟に対応でき、次期システムの開発が完了するまでの1年間だけ延長保守を依頼するといったことも可能です。サービス対応時間帯は、平日の日中時間帯対応や24時間365日対応※など、お客様の希望に合わせた選択ができます。

※保守エンジニアが現場へ駆け付けるオンサイト応答の「駆け付け4時間対応」といったメニューはSLA（Service Level Agreement）として品質保証をするのではなく、ベストエフォート（努力目標）となる場合が大半です。

➡ サービスメニューの詳細は11ページへ

2 独自ルートでの部品調達

第三者保守で使用する保守部品は、メーカーの保守期限が経過しメーカーに部品在庫がなくても、第三者保守ベンダーが独自に開拓している入手経路や流通経路で、代替部品やリファービッシュ品など高品質な部品を調達しています。そのため独自に保守サービスの提供が可能です。

3 マルチベンダー製品の一括保守

IT機器メーカーは当然ながら自社製品しか保守を行いませんが、第三者保守ベンダーはそういった制限がないため、様々なメーカーの多数の種類・型番のIT機器の保守に対応しており、マルチベンダー製品の一括保守が可能です。

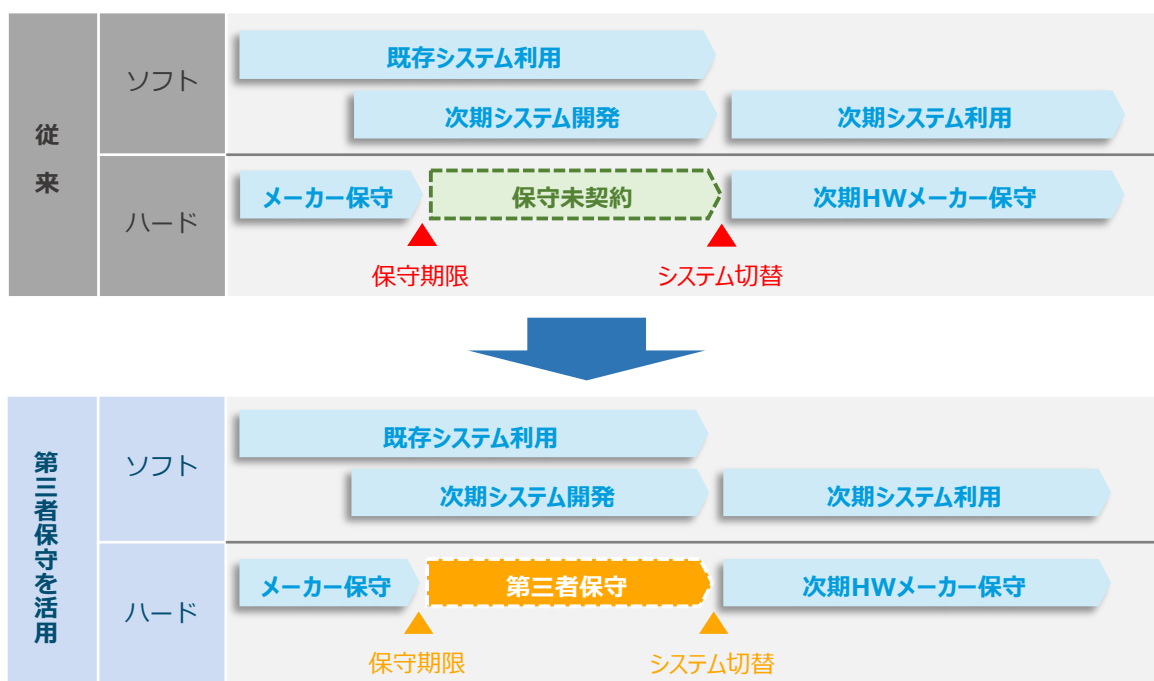
4 豊富な保守経験を有する技術者集団

第三者保守サービスに従事しているエンジニアは、ハードウェアの豊富な保守ノウハウを有しています。お客様に対してわかりやすく丁寧なご説明・ご提案はもちろん、現地訪問でのオンサイト保守、センドバック保守など経験豊富なエンジニアが対応します。

第三者保守サービスの活用シーン

(1) 次期システムへの更新までの“つなぎ”として活用

企業の事業運営でかせせない重要なシステムの更新を行う時、次期システムの開発期間中や運用開始前にサーバのハードウェア保守期間が終了してしまうといった場合に、次期システム利用開始までの“つなぎ”として活用いただけます。新システムの開発から導入、運用が安定するまでの平行稼働期間に、安心して既存システムを稼働させるために本サービスを活用することで、機器の故障などによる業務停止のリスクを低減することが可能です。



■活用メリット

- ✓ サーバ等のIT機器のメーカー保守期限終了から次期システム稼働までの間、安心して現行システムを運用できる
- ✓ 重要なシステムが搭載されているサーバーが故障した際、メーカー保守期限が切れていても保守してもらえる
- ✓ “ハードウェアの保守期限切れ”というシステム更新のタイムリミットがなくなり、次期システムの検討や開発に十分な時間を確保することができる

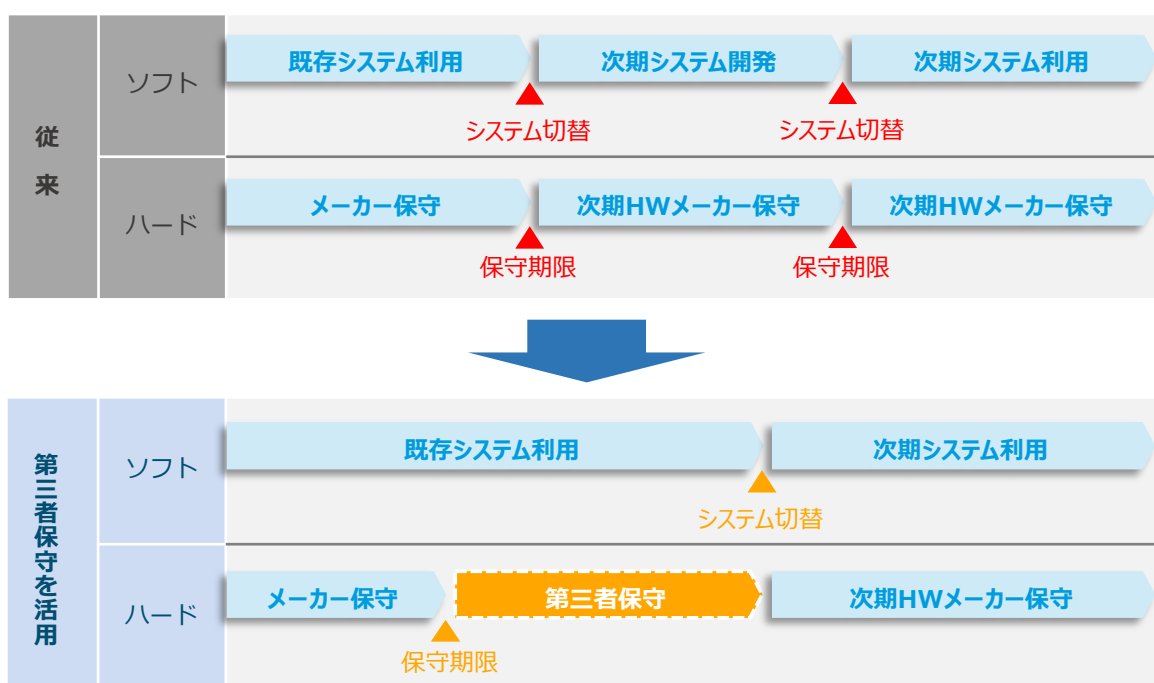


第三者保守サービスの活用シーン

(2) システムとハードウェアのライフサイクル最適化

サーバやストレージといったIT機器はメーカーの保守期限が設けられているため、約5～7年ごとに新しい機器に更新をするのが一般的ですが、第三者保守を利用することでIT機器の長期継続利用が可能となります。

IT機器の更新には機器の購入費のほかシステム構築や導入展開など様々な費用が発生しますが、入れ替えのサイクルを伸ばすことで投資コスト削減にも繋がります。



※ハードウェアに搭載されているシステムのサポート期間については導入ベンダーにご相談ください

■活用メリット

- ✓ ハードウェアのメーカー保守期限が終了した後も安心して現行システムを運用できる
- ✓ システムのライフサイクルの長期化によるコスト削減
- ✓ システム更新にかかる情報システム担当や関係部門の手間を削減し、IT投資戦略立案等、違う事に時間を有効活用できる

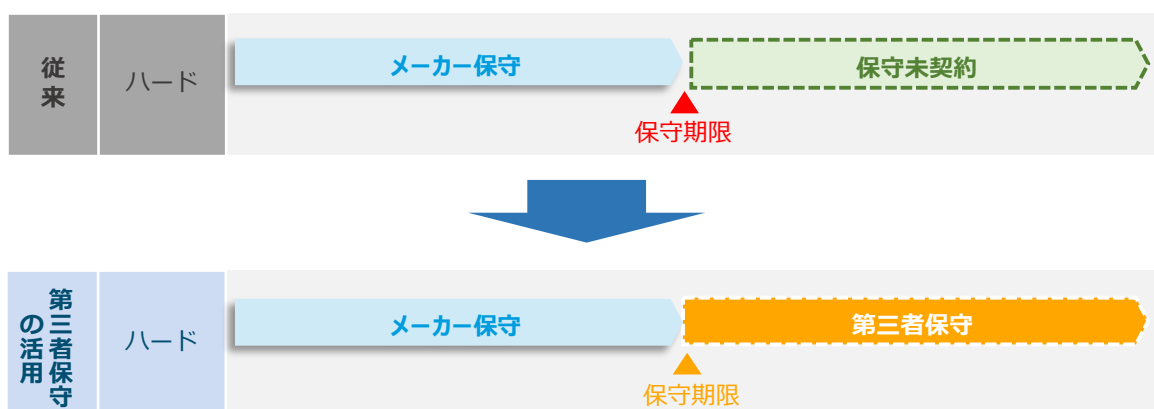


第三者保守サービスの活用シーン

(3) メーカー保守期限終了後の保守

メーカー保守が終了し、修理ができない状態で重要なシステムを運用することは高いリスクが伴いますが、第三者保守サービスを活用することによってそのリスクを低減することが可能です。

メーカー保守期限が終了しメーカーの保守サービスを受けられない場合でも、第三者保守ベンダーであれば保守を行うことが可能です。ただし機種や型番により部品の調達が困難な場合は保守が行えないケースもあるため、事前に第三者ベンダーに保守対応の可否を確認したり、保守契約を締結しておくのが安心です。



■活用メリット

- ✓ IT機器のメーカー保守期限終了後も安心して利用できる
- ✓ メーカー保守期限が切れたあとも使い続けるという新たな選択が可能に
- ✓ メーカー保守が切れている機器で障害が発生して困った際の駆け込み寺として活用できる



三和コンピュータの第三者保守（延長保守）サービス

メーカー保守期限が終了した IT機器を 安全・安心に使い続ける 延長保守サービス

- 50年以上のIT機器保守実績
- メーカーで教育を受けたエンジニアが多数在籍



三和コンピュータ株式会社をご提供する第三者保守（延長保守）サービスの強み



メーカー保守終了 直後から スピーディーな 対応が可能

通常保守終了製品が流通し始めてからスキルやノウハウを蓄積しますが、当社はこれから保守が必要となる多くの製品のスキルやノウハウを、すでに蓄積しています。このため、保守終了直後からスピーディーに提供が可能です。



メーカー教育を 受けたエンジニア が多数在籍

メーカーから直接教育を受けたエンジニアが対応します。NEC系列の保守会社には常時100名以上を派遣しており、必要な知識やスキルを現場で学んでいます。その他のメーカーについても、現場でスキルを蓄積しています。



24時間365日対応 のサポート体制

24時間365日対応のヘルプデスクを社内にて設けており、修理が必要な場合には迅速にスタッフが駆けつける体制を整えています。東京・大阪・福岡の近郊であれば、ご連絡をいただけてから4時間以内を目標に駆けつけるよう尽力します。



50年以上の IT機器保守実績

当社は保守会社として1971年に設立しました。50年以上にわたりIT機器の保守を行ってきた豊富な経験と実績があります。蓄積されたノウハウや、日々の研鑽で培った技術を基に専門スタッフが適切に迅速にサポートいたします。

第三者保守サービスのメニュー

三和コンピュータの第三者保守サービスにはおおきく4つのメニューがあります。
お客様に合った最適なプランをご提案いたしますので、まずはお気軽にご相談ください。

オンサイト保守

年間契約

スポット



サーバーなどの機器トラブルが発生した際に現地にエンジニアが赴き修理を行うサービスです。該当機器が設置してある現地で修理を行うことでダウンタイムを最小限に抑え、迅速な復旧対応が可能となります。

センドバック保守

年間契約

スポット



故障した機器を送っていただき、修理完了後にお返りするサービスです。専門のエンジニアが様々な機器を用いてじっくり検証を行い修理を進めます。他社で修理ができなかった機器なども修理できる可能性がありますので、ぜひご連絡ください。

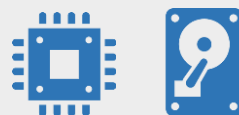
オーバーホール保守

スポット



該当機器を送っていただき、機器全体を徹底的に点検。パーツ交換を行い、新品のようにリフレッシュするサービスです。エンジニアが詳細な診断を行い、どの箇所に劣化や不具合があるかを特定します。その後、必要な部品を調達し修理や交換作業を実施します。

パーツ提供



コンピューター製品の中古機およびパーツを販売します。国内外の提携先から直接取り寄せ、動作検証、外観チェックを詳細に行った後、お客様へお届けします。パーツひとつからご相談ください。

サービス・契約形態

4つのサービスの各契約形態

契約形態/サービス	①オンサイト保守	②センドバック保守	③オーバーホール保守	④パーツ・システム販売
年間契約※1	○	○	×	—
スポット修理※2	○	○	○	—

※1：年間で定額契約、ご連絡ひとつで駆け付けます

※2：保守部品が確保できる場合、都度有償で修理いたします

オンサイト保守のサービスレベル一覧

受付窓口と作業時間によって下記2つのパターンのサービスレベルをご用意しております。
下記パターンの他にも柔軟に対応いたします。

	パターン1	パターン2
窓口受付時間	24時間×365日	平日9:00～17:00※1
作業対応時間	駆けつけ4時間を目標※2	翌営業日9:00～17:00※1

※1：土日、祝祭日、12月30日～1月3日及び当社の定める休日を除く

※2：障害箇所切り分け後、駆けつけ4時間目標（ベストエフォート）※当社保守拠点の東京・大阪・福岡よりの駆けつけとなります

対応エリア

全国対応可能で、主要都市に支店がございます。
主に東京・大阪・福岡の保守拠点より駆け付けます。



ご契約のながれ

オンサイト保守の年間契約

年間契約

エンジニアが機器設置場所までお伺いし、保守を行う年間契約サービスです。

保守可能な場合はご希望の保守期間・サービスレベルに合わせたお見積をさせていただきます。

STEP
01



お問い合わせ

機種・システム・ネットワーク構成、保守契約条件の確認など対象機種の情報をいただきます。

STEP
02



お見積

必要な部品が入手可能を確認します。入手可能であれば、お見積書を作成します。

STEP
03



保守契約

契約締結後、部品事前調達など準備期間が必要となるため、約2か月程度のお時間をいただくケースもあります。

STEP
04



保守開始

保守に必要な部品の手配が完了すれば、お客様のもとへ訪問し、機器の保守対応を開始します。

オンサイト保守のスポット契約

スポット

エンジニアが機器設置場所までお伺いし、スポット修理を行うサービスです。

保守可能な場合はお見積をさせていただきます。

STEP
01



お問い合わせ

機種・システム・ネットワーク構成、保守契約条件の確認など対象機種の情報をいただきます。

STEP
02



お見積

必要な部品が入手可能かを事前に確認します。入手可能であれば、お見積書を作成します。

STEP
03



ご発注

ご発注後、部品調達など準備期間が必要となるため、約1か月程度のお時間をいただくケースもあります。

STEP
04



保守開始

保守に必要な部品の手配が完了すれば、日程調整のうえお客様のもとへ訪問し、機器の保守対応を開始します。

年間1,800件のオンサイト保守対応の実績がございます

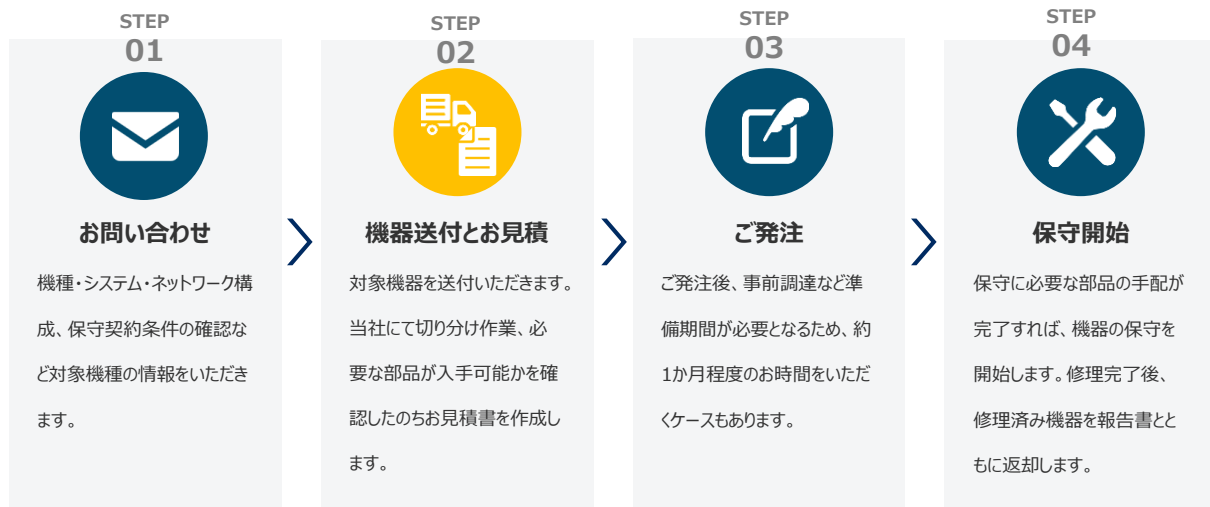
ご契約のながれ

センドバック保守のスポット契約

スポット

機器を修理センターをお送りいただき、修理後に返却する保守サービスです。

保守可能な場合はご希望の保守期間・サービスレベルに合わせたお見積をさせていただきます。



他社で修理困難な機器でも当社のセンドバック保守なら修理できる可能性があります

オーバーホール保守のスポット契約

スポット

当社に機器を送付いただき、機器を分解して点検を行います、有寿命部品は新品に交換。

電解コンデンサー、冷却ファン、CMOSバッテリー、ハードディスク等を予防交換するサービスです。



システムの稼動停止を未然に防ぐ！長期使用機器の障害を予防するサービスです

対応機器一覧

各種サーバ、ネットワーク機器、ストレージなど様々なIT機器の保守をマルチベンダーでご提供いたします。二次元バーコードより対応メーカー・機種をご覧ください。その他についてもお気軽にご相談下さい。

DELL	PowerEdge/PowerVault/EqualLogic/Net working	Fujitsu	PRIMERGY/SPARC/ETERNUS/SH/SR-X/SR-S/Si-R
HITACHI	HA8000/BS/EP8000/SANRISE/VFP/VSP/AMS/BR/HUS/WMS/SMS/HT-4990	HP	Proliant/3PAR StoreServ/StoreOnce/EVA/StorageWorks/StoreEasy/MSA/Store Virtua/ProCurve Switch
NEC	Express5800/SIGMA BLADE/iStorage/LTO 集合型/UNIVERGE QX	Oracle	Sun Fire X/Sun Server/Sun Netra/Blades/Sun Ultra/SPARC Enterprise/Sun Fire V/Sun Netra/SPARC/Sun StorEdge/StorEdge/StorageTek/StorageLibrary
IBM	System/DS/SAN/TS/LTO6		
NetApp	FAS/DS		

機器一覧に載っていない場合も
お気軽にお問い合わせください！

詳細な対応機種一覧はこちらから



よくあるご質問



Q

PCの保守は可能ですか。

PCの第三者保守（延長保守）はコスト面でお客様にメリットが少なく、基本的にお勧めしておりません。

Q

保守サービスの参考価格を教えてください。

メーカー型番や構成によっても変わるため、都度お見積となります。どうぞお気軽にお問い合わせください。

Q

数か月だけの契約は可能ですか。

基本的に初回契約の最小期間は1年間の期間にてお申込みいただいております。初回で14か月などの契約も可能です。

Q

長期間の契約は可能ですか。

長期化すると部品が枯渇するリスクが高いため、通常お申込み時から2年間の契約が可能です。2年目以降の契約延長については部品の流通在庫を確認して、延長の可否を都度ご回答します。

Q

契約後、即日に保守サービスが可能ですか。

部品の在庫が無い場合、部品の事前調達など準備期間が必要となります。保守開始の約2カ月前にご発注を頂かないと、すべての部品が準備できないケースもございます。

Q

予備機や部品を購入することは可能ですか。

可能です。
リファビッシュ品（整備再生品）や代替部品等を調達してご提供いたします。

Q

現在エラーや障害が発生している機器の年間保守契約は可能ですか。

保守サービス契約開始時に対象機器が正常に稼働していることがサービス締結の条件となります。まずは機器の状況をお伺いし、正常稼働のためのスポット保守をご提案をさせていただき、その後年間契約のご案内いたします。

Q

今すぐ直してほしい機器がありますが、すぐに対応可能ですか。

機器に関する詳細情報をご提供いただき次第、当社で保守対応が可能か確認いたします。障害内容や交換部品の在庫有無などによって保守実施時期は異なりますが出来る限り迅速に対応いたします。
オンサイト保守やセンドバック保守などベストな形で復旧のご支援をさせていただきます。

お問い合わせ

保守に関するお問い合わせ・ご相談

三和コンピュータ お問い合わせフォーム



- 第三者保守サービスについて説明を聞いてみたい
- サーバの障害が起きているかもしれないから相談したい
- 自社に合った保守プランの提案をして欲しい

などお気軽にご相談ください！

こちらから
アクセス



保守に関するお見積のご依頼

三和コンピュータ 見積依頼フォーム



- 保守希望の製品・型番が分かっている
- 対象機器の保守が可能なのか早めに知りたい
- 保守の見積が欲しい

などの場合は希望メニューを選択できるこちらから！
機器の詳細情報も教えてください！

こちらから
アクセス



三和コンピュータ株式会社のご紹介

商号	三和コンピュータ株式会社
本社所在地	東京都港区南麻布3-20-1 Daiwa麻布テラス(旧 麻布グリーンテラス)
設立日	1971年（昭和46年）9月1日
資本金	1億2千万円
代表者	代表取締役 執行役員社長 本永 実
主な資格等	- 一般建設業 国土交通省大臣許可(般-2)第21531号 - 電気工事業 - 電気通信工事業 - 内装仕上工事業 - 管工事業 - 電気工事業届出 東京都知事第157141 - 電気通信事業届出 A-12-4095 - ISO9001 初回登録日 2004年12月24日 JQA-QMA11864 - ISO14001 初回登録日 2006年3月24日 JQA-EM5266 - ISO27001 初回登録日 2006年11月2日 JQA-IM0393
拠点	- 本社：〒106-0047 東京都港区南麻布3-20-1 Daiwa麻布テラス(旧麻布グリーンテラス)2F(受付) - 東北支店：〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-1-31 山口ビル2F - 関西支店：〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町3-3-7 ビル博丈(ひろたけ)8F (旧ORE本町南ビル) - 九州支店：〒812-0013 福岡県福岡市博多区博多駅東1-9-11 大成博多駅東ビル7F



facebook

YouTube



- 掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい
- 漫画はフィクションです。実在の人物や団体などとは関係ありません
- 漫画の無断転載および二次利用はいかなる理由でも禁止しております

