

Lenovo サーバー製品の保証について

■保証サービス(無償)

Lenovo Enterprise Solutions(以下：LES)のサーバー製品はお客様に安心してご利用いただけるよう充実した保証サービス(無償)を提供しています。ThinkSystem、System x、Flex System、NeXtScale/iDataPlex、BladeCenterの保証には障害内容により、

- | | |
|---|----------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. お客様による交換可能部品(CRU)送付・保証サービス 2. オンサイト修理・保証サービス 3. オプション製品の保証サービス | が提供されます。 |
|---|----------|

1. お客様による交換可能部品(CRU)送付・保証サービス

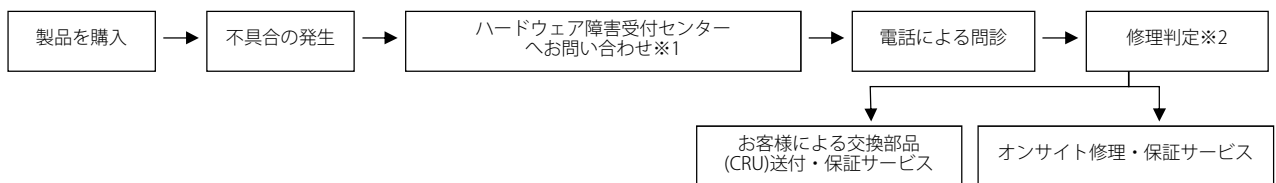
ThinkSystem、System x、NeXtScale System、Flex System(x86)、BladeCenter、System x iDataPlex等の構成部品の一部は、お客様ご自身で交換できるように設計されております。このような考えに基づいて設計された部品を Customer Replaceable Unit(お客様による交換可能部品：以下、"CRU")と呼びます。

ハードウェア障害が発生した際、お客様よりハードウェア障害受付センターにご連絡をいただきますが、その電話で故障内容などを確認して問題判別をした結果、問題のある個所が1カ所に特定でき、さらにその部品が CRUに該当する場合、LESからお客様に交換用の CRUを送付し、お客様ご自身で部品交換していただきます(LES技術員はお客様サイトへ訪問いたしません)。障害個所が特定できない場合やCRU以外の部品障害と思われる場合は、技術員がお客様サイトにて部品を交換いたします。

CRUは Tier 1CRU(MandatoryCRU)または Tier 2CRU(VoluntaryCRU)と指定されます。Tier 1と指定するCRUは、お客様ご自身で導入していただきます。お客様の要請によりLESが導入した場合は、その料金を請求させていただきます。Tier 2と指定するCRUは、お客様ご自身で導入できますが、対象の機械に関して指定された保証サービスの種類に基づき、追加料金なしでLESに導入を要求することもできます。

なお、送付・返送に関わる費用は LESにて負担いたします。また、お客様のご使用環境により CRU送付・保証サービスをご希望されないお客様は、あらかじめNon-CRU付きLenovo Servicesをご利用ください。

●保証サービスの流れ



※1 保証書に記載されている電話番号へご連絡ください。

※2 保証サービスを受ける際は、補償内容を迅速に確認させていただくために、あらかじめお手元に保証書をご用意ください。

●CRU部品の当日配送について

・CRU当日配送の提供条件

下記の条件をすべて満たす場合に限り、CRU部品を当日中にお客様宛てに配送いたします。

1. 当日15時までにハードウェア障害受付センターで故障個所がCRU部品と特定された
2. お客様がCRUの当日配送に同意している
3. お届け先が下記対象地域内にある
4. お届け先に受取人がいる

・対象地域

関東圏

東京(23区)、さいたま市、千葉市(中央区、美浜区)、船橋市、川崎市(川崎区、幸区、中原区、高津区、宮前区)、および横浜市(鶴見区、神奈川区、西区、中区、南区、磯子区、金沢区、港北区、都筑区、戸塚区)

関西圏

大阪市、豊中市、吹田市、守口市、八尾市、門真市、摂津市、東大阪市、京都市(上京区、中京区、下京、南区、右京区)、神戸市(中央区、兵庫区、長田区)、尼崎市、および伊丹市

中部圏

名古屋市

●交換作業について

CRUは、特殊工具などを必要とせず作業上の安全も確認されております。特別な知識がないお客様においても簡単に交換できるように設計されております。ハードウェア・メンテナンス・マニュアルをCRUの取り外しと取り付け方法に掲載しますので、ハードウェア・メンテナンス・マニュアルをご参照ください。

●CRUの送料は無償です

お客様には交換用のCRUを受領してから15日以内に、全ての故障したCRUを返却していただきますが、その際の CRU送付および返却送料はLESが負担いたします。

●LES技術員によるサービス

CRUの障害であっても、LESによるオンサイト・サービスを必要とされるお客様のために、Non-CRU付きLenovo Servicesをご用意しております。これらのサービスをあらかじめご購入いただくことで、CRUの障害時でもLES技術員がオンサイトで修理サービスを実施いたします。



なお、Non-CRU付きLenovo Servicesをあらかじめ購入していない場合は、LES時間制サービス(有償)での対応となります。

LES時間制サービス(有償)の詳細に関しましては、以下をご参照ください。

<http://www.lenovo.jp.com/business/support/server/menu/parcall.html>

2. オンサイト修理・保証サービス

ThinkSystem、System x、Flex System、NeXtScale/iDataPlex、BladeCenterおよびStorage製品には、電話受付にて故障内容を確認後、必要に応じて技術員が機械設置先へ伺って修理する保証サービスが提供されます。(機種により保証の種類が異なります。)

保証の種類 ^{※1}	障害受付/障害対応時間
3年間部品/3年間当日オンサイト ^{※2} 修理・保証サービス (24時間×週7日/CRU)	月曜日～日曜日 0時～24時
1年間部品/1年間当日オンサイト ^{※2} 修理・保証サービス (24時間×週7日/CRU)	
3年間部品/3年間翌営業日以降対応オンサイト ^{※3} 修理・保証サービス (9時間×週5日/CRU)	月曜日～金曜日 ^{※4} 9時～18時 (祝日、12月30日～1月3日を除く)
1年間部品/1年間翌営業日以降対応オンサイト ^{※3} 修理・保証サービス (9時間×週5日/CRU)	
障害受付窓口	
<p>●ご購入いただいた製品のセットアップ/ハードウェアおよびソフトウェア障害、初期不良に関する連絡窓口</p> <p> 0120-34-0000 [IBMサービス・ライン] (フリーダイヤル)ガイダンスに従って窓口を選択してください。</p> <p>●プレミアサポートサービスをご契約のお客様、およびThinkAgile製品、Lenovo OEM版VMware製品[※]をご購入されたお客様の専用受付窓口</p> <p> 0120-66-8600 <small>※2017年12月26日以降に発表したVMware製品よりこちらの番号で受け付けます。 2017年12月26日以前に発表した製品とはサービスの提供元が異なりますので、お問い合わせ先にご注意願います。</small></p>	

- ※1 各保証の対象製品につきましては、各システム製品のシステムガイドにてご確認ください。
- ※2 電話受付にて故障内容を確認後、必要に応じて技術員がお客様の機器設置場所へお伺いして修理いたします。
- ※3 電話受付にて故障内容を確認後、必要に応じて翌営業日に技術員がお客様の機器設置場所へお伺いして修理をいたします。
翌営業日の修理スケジュールは技術員が行います。
- ※4 24時間365日保証サービスへのアップグレードをご希望の際は、LES保守サービス(有償)にて可能です。

3. オプション製品の保証サービス

LESシステム装置に組み込まれて出荷あるいは、同時にご購入いただき、お客様が組み込み、または接続されたLESオプション製品には、システム装置の保証条件が適用されます。ただし、システム装置をご購入後オプション製品を単独でご購入いただき、システム装置に組み込み、または接続した場合、以下の点にご注意ください。

- オプション製品の保証期間がシステム装置の保証期間内の場合は、システム装置の保証条件が適用されます。
- システム装置の保証期間が終了していてLES保守サービスをご契約いただいていない場合で、オプション製品の保証期間内の場合は、オプション製品の保証条件が適用されます。
- システム装置およびオプション製品の保証期間がともに終了している場合は、LESによる保証は提供されません。別途LES保守サービスを契約していただくか、LES時間制保守サービス(パーコール)で対応いただくことになります。

Lenovo 保証の内容と制限につきましては、下記URLをご参照ください。

<http://support.lenovo.com/jp/ja/documents/ht100742>

■保守サービス(有償)

保守サービス(有償)ではサービスレベルのアップグレードをする、または、製品保証終了後の保守サービスを予め契約することにより、突発的な保守費用の発生を防ぐことができます。

1. Lenovo Services(サービス提供期間3年、4年、5年のお得なパック)
2. 年間保守契約

また、これら契約によらないオンサイト保守サービスをご希望されるお客様には、時間制保守サービスもございます。

1. Lenovo Services

LES製品をご購入のお客様に、保証/保守サービスのサービス・レベルとサービス期間をアップグレードするものです。

サービス内容	Entry
	CRUの障害であっても技術員がお客様の機器設置先へ伺い修理する保守サービスです。
サービス内容	Value Selection
	Entryサービスに以下の内容が追加されます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 機械コード(ファームウェア、マイクロ・コード、BIOS、ストレージ・マネージャー、ストレージ・ソフトウェア)の更新障害対応および予防保守。予防保守対応は定期点検時の年1回 ・ 定期点検(LES所定の機械清掃、エラーログ点検、機械内部の異音異臭目視点検)年1回 ・ 機械コード情報をe-メールで報告
HDDお渡しサービス	機械の故障修理により取り外された部品 (LES所有)を技術員が持ち帰らずにお客様所有物としてお渡しいたします。 対象部品はHDD、SSD、Flash I/O Drive、Flash memory module、Lenovo Server USB flash keys
プレミアサービス	通常のオンサイト保守サービスに以下の内容が追加されます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 専用の電話番号を使用して、高度に訓練されたレノボ・テクニカル・チームによる一元窓口を提供します。 ・ ハードウェアおよびソフトウェア障害の切り分けに加えて、ハードウェア技術部門と各サードパーティ・ソフトウェアサポートと連携して障害解決支援を行います。 ・ リモートコンサルタントによる問題発生から解決までの問題管理、また公開情報に基づいたセットアップおよび問題解決支援を行います。
サービス期間	機械の保証期間開始から 3年間/4年間/5年間 より選択
サービス時間帯	24×7…月曜日～日曜日 00:00 - 24:00 (24時間×週7日) / 9×5…月曜日～金曜日 09:00 - 18:00 (9時間×週5日)

●Lenovo Servicesの特長

1. PC製品と同様にご購入は商品番号(パーツ・ナンバー)でのお申し込み。
2. お手元に届く契約文の入ったビニール包装(シュリンクラップ)を開封することでサービス契約が成立。
3. 契約種類の登録は登録票を記入し、LESへFAXするだけ。
4. 電話一本でサービスの依頼が可能。
5. リース契約に組み込むことで、PC製品とサービスのお支払いが簡素化。

●Lenovo Servicesのご購入について

1. Lenovo Servicesは、標準保証期間中に限り購入可能で、サービス提供期間の3年間、4年間、5年間は標準保証期間を含めての期間です。
2. Lenovo Servicesは、商品番号ごとに対象となる機械が限定されておりますので、ご注意ください。お客様の機械のマシントイプが、購入するLenovo Servicesの商品番号の対象機種になっていることをご確認ください。価格、対象機種などの最新情報は、以下のページで検索、確認いただけます。
Lenovo Services : <http://www.lenovo.jp/server/services/>
3. Lenovo Servicesのサービス提供期間(3年、4年、5年)は、機械の保証サービス開始日(機器納品日)からの年数となります。保証サービス開始日は保証書でご確認ください。保証サービス開始後にお申し込みされた場合でも、サービス提供期間の終了日は、保証サービス開始日から契約期間(3年、4年、5年)満了日までとなります。
4. Lenovo Servicesは、お手元に届いてから速やかに、同封の登録票により、LES製品の登録を行なっていただく必要があります。

●受付時間

オンサイト修理・保証サービス

電話受付にて故障内容を確認後、必要に応じて技術員がお客様の機械設置場所にお伺いして修理をいたします。

受付時間 : 月曜日～日曜日 00:00 - 24:00

2. 年間保守契約

技術員がお客様の機械設置場所にお伺いして修理をします。

保守サービス時間帯は、基本サービス、あるいは規定の「保守料金」に「追加保守料金」を加えた選択サービス時間帯から選択いただけます。

障害受付窓口	ハードウェア障害受付センター(旧コール・センター) 電話番号は保証書に明記されておりますので、そちらをご覧ください。
受付時間	月曜日～日曜日 00:00 - 24:00
サービス時間	基本 : 月曜日～土曜日 08:00 - 20:00 選択1 : 月曜日～日曜日 08:00 - 20:00 選択2 : 月曜日～日曜日 08:00 - 02:00を含んだ18時間 選択3 : 月曜日～日曜日 00:00 - 24:00

■構造部品および消耗品について

消耗部品および構造部品(カバーやベゼルなどのコンポーネント)の購入および交換はお客様の責任で行っていただきます。お客様の要請によりLenovoが構成部品の入手または取り付けを行った場合は、サービス料金を請求させていただきます。

対象となる消耗品 構造部品※/ RAIDコントローラーに付属のバッテリー / 限定保証ソリッド・ステート・ドライブ(SSD) /
バックアップ・メディア(テープ・カートリッジ,RDX) / UPS/バッテリー
注)システム装置に内蔵されるコイン型バッテリーは消耗品ではありません。

※ 構造部品とは

システム装置に搭載される以下の部品は、構造部品として定義されており、初期不良時を除き、購入および交換はお客様の責任で行っていただきます。
エアー・バッフル/HDDフィルター/PCIe ライザー・カードフィルター/その他

●RAIDコントローラーに付属のバッテリー

System x、iDataPlex、BladeCenterに搭載されている RAIDコントローラーに付属のバッテリーは、通常の使用環境下であっても使い方によって消耗の度合いが異なります。その性能・機能を維持するためには適時交換が必要です。

バッテリーの交換について

- ・バッテリーは消耗品です。推奨年数以内での交換をお勧めします。
- ・交換用バッテリーの購入については、現在お使いの機器のバッテリーの保守用部品番号(FRU番号※1)をご確認の上、下記の「ご購入窓口」までお問い合わせください。なお、バッテリー交換は、お客様ご自身での作業となります。

ご購入窓口

下記窓口でご購入いただけます(ご購入の際は保守用部品番号(FRU番号)をご指定ください)。
なお、販売価格、お支払い方法、納期、その他詳細についても、窓口までお問い合わせください。
日本アイ・ビー・エム株式会社
部品販売 TEL: ビジネス・パートナー販売 03-3769-2996
一般販売 03-3769-7862
受付時間: 9時~12時/13時~17時30分 (土曜、日曜、祝日、年末年始(12月30日~1月3日)を除く)

- ・ご購入いただいた交換用バッテリーの90日以内の不良や故障等については、部品交換となります。
- ・予防のための交換以外でのバッテリーの不良や故障等での交換については、システム装置の保証(または保守契約)での対応となります。なお、保証・保守期間が切れている場合はLES時間制サービスでの対応となり、部品費、作業費とも有償です。

※1 FRU : Field-Replaceable Unit(フィールド交換可能ユニット)。修理や部品交換のためにLESで機器をお預かりすることなく、技術員がオンサイトで交換できる保守用部品を指します。

ServeRAIDアダプター および オプション・バッテリー 製品一覧

製品番号	製品名	製品番号	製品名	製品番号	製品名
43W4296	ServeRAID-MR10i アダプター	44E8825	ServeRAID-MR10M アダプター	46M0917	ServeRAID-M5000用バッテリー
44E8695	ServeRAID-MR10is VAULT アダプター		(バッテリー・ケーブル付き)	43W4280	ServeRAID-MR10k アダプター
43W4299	ServeRAID-MR10i 用バッテリー	46M0916	ServeRAID-M5014 アダプター	46C7167	ServeRAID-MR10ie(CIOv)アダプター
44E8826	ServeRAID-MR10i 用バッテリー(Li-Ion)	46M0829	ServeRAID-M5015 アダプター	46M0800	ServeRAID-MR10ie(CIOv)用バッテリー
43W4339	ServeRAID-MR10M アダプター	46M0830	ServeRAID-M5025 アダプター	43W3584	BladeCenter S SAS RAID コントローラー

バッテリー 保守用部品番号につきましては、お使いの機器のバッテリーに記載されている7桁のFRU番号を参照してください。

FRU番号は、LES製品やオプション部品に貼付されているラベルに、「FRU」に続く7桁の英数字で記載されています。なお、製品や部品によっては「FRU PN」、LES FRU、「LES FRU P/N」など、やや異なる表記の場合がありますが、いずれの場合もその右側に7桁のFRU番号が記載されています。

※ Flashキャッシュ付きServeRAIDアダプターに含まれるパワー・モジュールにつきましては対象外となります。

●ソリッド・ステート・ドライブ(SSD)/High IOPSアダプター(PCI Expressスロット専用SSD)

ソリッド・ステート・ドライブ(SSD)製品およびHigh IOPSアダプター(PCI Expressスロット専用SSD)製品の製品番号等はシステムガイドの各製品ページをご参照ください。

ソリッド・ステート・ドライブ(SSD)製品およびHigh IOPSアダプター(PCI Expressスロット専用SSD)製品については、製品の保証・保守期間満了時、または書き込み寿命限界に達した時点※2のうち、いずれか早い時点で保証終了となります。

※2 SSDの書き込み寿命限界は、Lenovoが提供する寿命確認ツール「Lenovo SSD Wear Gauge CLI Utility」による確認の結果、書き込み可能残量が「0%」となった時点を示します。

なお、寿命確認ツールは、下記リンク「Lenovo サポート」Webサイトより、「SSD Wear Gauge CLI Utility」にて検索してください。

SSD Wear Gauge CLI Utility につきましては、Lenovo データセンターサポートにてダウンロード可能です。

<http://datacentersupport.lenovo.com/jp/ja/>

2017/5/11現在

Lenovo SSD Wear Gauge CLI Utility for Windows v7.11-17.2.17

<http://datacentersupport.lenovo.com/jp/ja/downloads/DS121214>

Lenovo SSD Wear Gauge CLI Utility for Linux v7.11-17.2.17

<http://datacentersupport.lenovo.com/jp/ja/downloads/DS121212>

Lenovo SSD Wear Gauge CLI Utility for VMware v7.11-17.2.17

<http://datacentersupport.lenovo.com/jp/ja/downloads/DS121213>

●バックアップ・メディアについて

LTO データカートリッジやRDX カートリッジなどのバックアップ・メディア製品は消耗品扱いとなります。ただし1年間部品保証が適用されます。

●UPS製品のバッテリー交換について

バッテリー交換と保証・保守サービスとの関係は以下のようになります。

保証期間中 [故障が消耗]※の場合はバッテリー交換は部品代、作業代共に無償です。

保証終了後 保守サービス契約の下では、[故障が消耗]※の場合にバッテリー交換は部品代、作業代共に無償です。
ただし、予防目的のバッテリー交換は全て有償となります。

※ [故障]とは、バッテリーが機能していない場合を示します。また、[消耗]とは、バッテリーとして保持できる電力が規定容量以下となった場合を示します。

いずれの場合においても、UPSはバッテリーの診断機能によりエラーを表示します。

エラー表示のない段階でのバッテリー交換を依頼された場合、予防保守の扱いとなります。

UPSバッテリーの予防交換のすすめ

UPS(無停電電源装置)に内蔵されているバッテリー(鉛蓄電池)には寿命があります。

寿命を過ぎたバッテリーを使い続けると停電時に期待通りのバックアップができなくなったり、バッテリーの電解液の液漏れによる異臭や発煙、発熱による火傷や設備の破損等の事故が発生する危険があります。このような事故発生の未然防止のための予防交換をおすすめします。

・詳細はhttp://www.lenovo.jp/servert/systemguide/pdf/ups_5594_conf.pdf 「UPSバッテリーの予防交換のすすめ」をご参照ください。