

## Safemodeのクイックレスキュー・サービス

## サービス内容

## クイックレスキューの目的

Safemodeが実施するクイックレスキューの目的は、「ITトラブルにより円滑に遂行できなくなっているお客様の業務を、最速で復旧すること」です。

## サービスの特徴

1) **レベル別サービス料金** (詳細別紙料金表参照)  
最速で業務を再開するために、詳細な見積りはあえて実施しません。お客様からのヒアリング内容とご依頼内容、Safemodeの経験知に基づき仮のレスキューレベルを決定します。そして、初動サービスの結果に基づき、お客様の承認を得て正式なレスキューレベルを適用します。この料金方式は、Safemodeもリスクを負い、お客様の業務復旧に最善を尽くすことを意味しています。

2) **レスキューストラテジ**  
一般の修理と違い、Safemodeのクイックレスキューではレベル4、6、7で、レスキューストラテジを採用しています。これは、様々な技術・手法により業務を最速で再開するためのプランニングとそれに基づいた最速な復旧を実現するものです。

3) **業務データの保全**  
業務データの価値を考慮し、バックアップが無い業務データの場合、その保全を実施します。具体的には作業前に別のハードディスクや外部メモリ等に業務データをバックアップし、不測のハードディスク障害等に備えます。

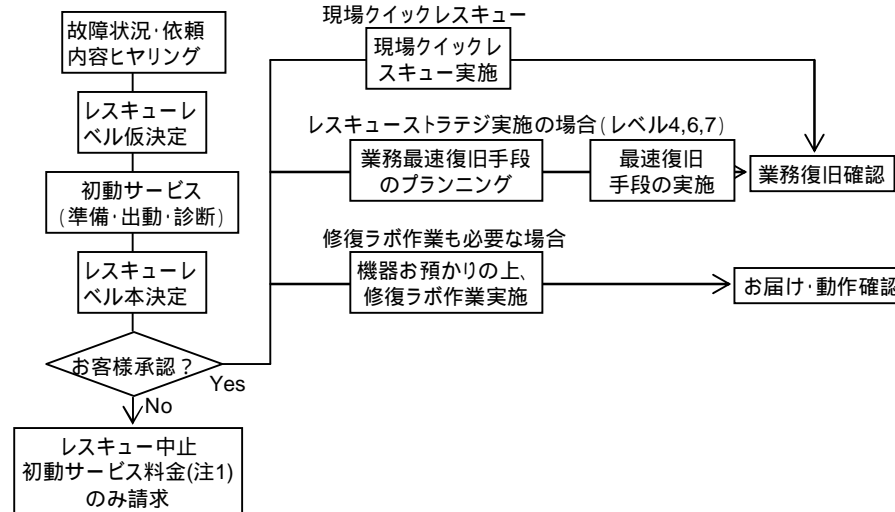
4) **万全な個人情報保護**  
個人情報保護に関し、別紙「Safemodeの個人情報保護方針」を定め継続監査しています。ご安心ください。

5) **安心の成功報酬システム**  
レスキューが万一不成功に終わった場合、初動料金以外のレスキュー料金はお支払いの必要がありません。私どもはプロとして責任を持って、クイックレスキューさせていただきます。

## サービスの流れ

お客様からのお電話等で故障の状況、業務回復のためのご依頼内容をヒヤリングさせていただきます。  
お客様のご申告内容に基づいて仮のレスキューレベルを設定します。

ご申告内容から必要な装備・準備を整え、お客様現場へ急行。現場到着後、速やかに現状把握と故障診断を行います。  
必要なレスキューレベルを判定します。



必要なサービスレベル・料金について、お客様のご承認を得た後、レスキュー作業に入ります。

お客様のご承認が得られない場合、レスキュー中止となり、仮決定されたレスキューレベルに該当する初動料金のみ頂きます。

お客様の現場において、クイックレスキュー作業を進めます。必要に応じてラボ修理、パーツ・器材手配等のため一時現場を離れる場合があります。

\*\*\*レスキューストラテジ実施の場合(レベル4,6,7)\*\*\*  
レベル4,6,7のクイックレスキューにおいては、業務を最速に復旧するために様々な代替手段も視野に入れたプランニングを現場または初動で実施します。

プランニングで出された最速復旧手段について、お客様ご了解を得た上で実施します。最速復旧手段としては、例えば、代替機器・ソフトの提供とそれに伴う環境設定やデータ移行などがあります。

\*\*\*\*\*

現場で業務が再開できることを確認。

\*\*\*修復ラボ作業も必要な場合\*\*\*  
故障機器について、ラボにおける修理が適切であると判断された場合、機器とその付属品等をお預かりの上、修理ラボで修理を実施する場合があります。レスキューストラテジ実施の場合(レベル4,6,7)においては、お預かりしている間、別の最速復旧手段が提供され、業務を再開可能です。

修復ラボの修理が終われば、お届け日時を調整後、速やかにお届けし、現場で動作確認致します。

\*\*\*\*\*

## 注1) 初動サービス料金

で仮決定されたレスキューレベルに応じた初動サービス料金になります。初動サービス料金とは、準備、出動、故障診断にかかる料金です。詳細は別紙料金表をご参照ください。