

# Datenblatt FUJITSU Support Pack Hardware

Maintenance Services für IT-Hardware



## **EINLEITUNG**

Mit seinem Fujitsu Support Pack Hardware bietet Fujitsu Supportservices für Hardware, die Diagnose und Behebung von Hardwarefehlern durch Reparatur oder Austausch umfassen. Je nach Art der IT-Hardware und entsprechender Herstellergarantie bietet Fujitsu Onsite-Supportservices am Kundenstandort oder an einer Fujitsu Servicestelle (Offsite-Services). Bei den Onsite-Services sind verschiedene Serviceleveloptionen wählbar. Dieses Datenblatt enthält eine Beschreibung der vertraglich relevanten Supportservices; eventuelle produktspezifische Ergänzungen sind in einem technischen Anhang definiert.

Die spezifischen, vertraglich vereinbarten Supportservices für die entsprechend aufgelisteten Hardwareprodukte werden gemäß des im Support Pack-Zertifikat definierten Serviceumfangs erbracht. Der Einsatz von Fernzugriffsmethoden ist entscheidend für eine effiziente Leistungserbringung und auch Voraussetzung für ein Fujitsu Support Pack Hardware mit definierten Wiederherstellungszeiten (siehe „Voraussetzungen“).

## **FUJITSU SUPPORT PACK HARDWARE**

Das Support Pack Hardware ist ein produktbezogener Servicevertrag für einen festgelegten Zeitraum mit einmaliger Vergütung zur Ergänzung der Herstellergarantie. Die Vertragsdauer (Servicedauer) beginnt exakt am ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareprodukts. Der Service wird bereitgestellt, sobald eine beim Kauf des Support Packs im voraus zu leistende Einmalzahlung erfolgt der Service gemäß der „Ergänzungsbedingungen für Fujitsu Support Pack“ aktiviert ist.

Fujitsu Support Packs können binnen 90 Tage ab Produktkauf für Vertragsdauern von 36, 48 oder 60 Monaten erworben werden. Die Servicedauer kann (bis zum erklärten Nutzungsende für das betreffende Produkt) vor ihrem Ablauf durch Erwerb eines Folge-Support Packs für 12 Monate verlängert werden.

# Detaillierte Darstellung:

## UNSERE SERVICEANGEBOTE

Abhängig von der Art der Hardware können verschiedene Services angeboten werden:

### • BRING-IN SERVICE

Der Kunde wendet sich telefonisch an den Fujitsu Help Desk. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und die Hardware muss repariert werden, bringt der Kunde das defekte Gerät zu einer qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center). Der Bring-In-Service umfasst die Bereitstellung aller Ersatzteile und die Arbeitskosten, jedoch nicht den Transport zur und von der Servicestelle. Die Reparaturarbeiten werden im Reparatur-Center vorgenommen. Nach Beendigung der Reparaturarbeiten wird der Kunde benachrichtigt, dass das Gerät abholbereit ist.

### • SEND-IN & RETURN-SERVICE

Der Kunde wendet sich telefonisch an den Fujitsu Help Desk. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und die Hardware muss repariert werden, bringt der Kunde das defekte Gerät zu einer qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center). Transport- und Versicherungskosten gehen dabei zu Lasten des Kunden. Der Send-In Service deckt die Bereitstellung aller Ersatzteile, den Arbeitsaufwand und die Kosten für den Rückversand des Geräts ab.

### • COLLECT & RETURN-SERVICE

Der Kunde wendet sich telefonisch an den Fujitsu Help Desk. Kann der Fehler nicht telefonisch durch den Help Desk-Techniker behoben werden, erhält der Kunde eine Reparaturauftragsnummer. Einer unserer Transportpartner organisiert dann die Abholung. Das defekte Gerät wird an der Kundenadresse abgeholt (falls nicht anders vereinbart, am Haupteingang). Das defekte Gerät muss vom Kunden vor der Abholung mit geeigneten Packmitteln verpackt werden. Nach Beendigung der Reparatur in einem Fujitsu Reparatur-Center wird das Produkt an den Kunden zurückgesendet.

### • DOOR-TO-DOOR ODER DESK-TO-DESK-SERVICE

Der Kunde wendet sich telefonisch an den Fujitsu Help Desk. Kann der Fehler nicht telefonisch durch den Help Desk-Techniker behoben werden, wird das defekte Produkt durch ein vergleichbares ersetzt. Das defekte Gerät wird an der Kundenadresse abgeholt (falls nicht anders vereinbart, am Haupteingang); ein neues wird an dieselbe Adresse geliefert. Door-to-Door Service umfasst auf Anfrage ein Upgrade auf Desk-to-Desk Service; d. h. das Austauschgerät wird direkt zum Arbeitsplatz des Benutzers geliefert.

### • ONSITE-SERVICES

Der gemeldete Fehler wird analysiert. Bei Bedarf wird das diagnostizierte technische Problem behoben, falls möglich per Fernzugriff, ansonsten auf andere Art von einem Vor-Ort-Servicetechniker. Wenn eine Hardware-Komponente ausfällt, wird die Betriebsbereitschaft durch Austausch oder Reparatur des defekten Teils gewährleistet.

Die Ersatzteile sind neu oder neuwertig. Die ausgetauschten Teile gehen in den Besitz von Fujitsu oder des beauftragten autorisierten Servicepartners über.

Bei den Onsite-Services können verschiedene Serviceleveloptionen einschließlich Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit gewählt werden (siehe „Optionen“). Die Servicelevel sind

- Reaktionszeit 4 Std. und NBD
- Wiederherstellungszeit 4/8 Std. und NBD

## NICHT IM SUPPORT-UMFANG ENTHALTENE LEISTUNGEN (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Support-Leistungen beinhalten nicht die Sicherung oder Installation des Betriebssystems, der Anwendungssoftware sowie der System- und Nutzerdaten.

Ausnahme: Bei Festplattentausch von Arbeitsplatzsystemen (Desktops, Notebooks) muss das vorinstallierte Betriebssystem neu installiert werden, sofern es durch den Benutzer zur Verfügung gestellt wird.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, regelmäßig umfassende Backups vorzunehmen, darunter das Backup von Anwendungs- und Betriebssystemsoftware.

## SERVICELEVEL

Die nachfolgend definierten Antrittszeiten gelten für den Vor-Ort-Service. Sie beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit mit der Störungsannahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. D. h. Antrittszeiten können bis zu dem Folgetag andauern, der durch die Servicezeit abgedeckt ist. Die vereinbarten Antrittszeiten hängen von der gewählten Serviceoption ab.

### • STÖRUNGSANNAHME

Die Annahme von Störungen erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen. Störungen können auch per Fax, E-Mail oder über das Internet abgesetzt werden. Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird die Störung angenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Servicelevel weiter bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Antritts- bzw. Wiederherstellungszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Help Desk. Der Kunde muss jeweils die Serien- bzw. ID-Nummer des betreffenden Geräts angeben.

### Störungsannahme

Wie Sie Kontakt mit dem Support von Fujitsu aufnehmen können, erfahren Sie unter [www.fujitsu.com/global/support](http://www.fujitsu.com/global/support). Bitte wählen Sie die Kontaktdaten über die Auswahl des Landes und den entsprechenden Produktbereich.

### • SERVICEZEIT

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, in dem der Service per Fernzugriff (remote) oder vor Ort (onsite) erbracht wird. Die normale Servicezeit ist montags bis freitags von 8:00 h bis 17:00 h mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

### • ANTRITTSZEIT

Die Antrittszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker normalerweise mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil (falls erforderlich) am Kundenstandort eintrifft. Die Messung der Antrittszeit wird außerhalb vereinbarter Servicezeiten unterbrochen. Die Antrittszeit entfällt in Fällen, in denen eine Störung per Fernzugriff behoben werden kann.

Die Entstörung dauert an, bis die IT-Infrastruktur wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.

Für verkehrstechnisch schwer zu erreichende Installationsorte (z. B. Inseln, Berge) müssen spezielle Servicelevel vereinbart werden.

### **WIEDERHERSTELLUNGSZEIT**

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Servicetechniker üblicherweise die Einsatzbereitschaft der Hardware wiederherstellt, die als fehlerhafte identifiziert wurde. Die Messung der Wiederherstellungszeit wird außerhalb der vereinbarten Servicezeit unterbrochen. Die Wiederherstellungszeit beinhaltet nicht die Zeit, die für die Wiederherstellung der Daten und/oder die Installation von Software, Betriebssystem oder entsprechenden Updates und/oder die Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration erforderlich ist.

### **HARD DISK RETENTION**

Diese Option des Fujitsu Support Packs Hardware richtet sich an Kunden, die Datenträger (Festplattenlaufwerke oder SSDs) mit vertraulichen Daten im Servicefall nicht an Fujitsu bzw. den beauftragten autorisierten Servicepartner aushändigen möchten. Kunden, die diese Option zu einem Fujitsu Support Pack Hardware erwerben, ist es gestattet, defekte, serviceberechtigte Festplattenlaufwerke einzubehalten: In diesem Fall verzichtet Fujitsu entgegen etwaiger anders lautender Angaben in diesem Dokument bei Lieferung eines Austauschlaufwerks an den Kunden auf sein Eigentumsrecht. Der Kunde behält die alleinige Verantwortung für den Schutz und die Vertraulichkeit der Daten, die auf dem defekten Festplatten-Laufwerk gespeichert sind.

### **REMOTE SERVICE**

Als Teil seiner Supportservices bietet Fujitsu zuverlässige Fernzugriffsfunktionen, die eine zügige und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. -behebung unterstützen. Ein Fernzugriff auf das System eines Kunden findet nur mit dessen Genehmigung statt, die generell oder fallweise erteilt werden kann; üblicherweise ist dazu ein Internetzugang erforderlich.

### **VORAUSSETZUNGEN**

Die folgenden Voraussetzungen gelten für den Servicevertrag. Sollten eine oder mehrere der Voraussetzungen nicht erfüllt werden, können die beschriebenen Services ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

- **FERNZUGRIFF**

Bei den Fujitsu Support Packs mit definierter Wiederherstellungszeit wird davon ausgegangen, dass Fujitsu ein Remote-Zugang zur Verfügung steht. Falls der Kunde den Remote-Zugang nicht bereitstellen will oder dieser aus anderen Gründen nicht konfiguriert werden kann, können die vertraglich vereinbarten Service-Levels nicht in allen Fällen erfüllt werden.

- **MACHBARKEITSANALYSE**

Bei Abschluss eines Fujitsu Support Pack mit definierten Wiederherstellungszeiten wird vorab durch Fujitsu eine Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Als Ergebnis dieser Prüfung wird Fujitsu ggf. Vorschläge für Änderungen in der Umgebung des Benutzers machen, sofern nicht alle Voraussetzungen für die Einhaltung der Wiederherstellungszeiten gegeben sind. Diese Vorschläge erfolgen schriftlich.

Die Serviceverpflichtung von Fujitsu entsteht erst nach erfolgreichem Abschluss der Machbarkeitsanalyse sowie der Schaffung der erforderlichen o.g. Voraussetzungen.

- **SYSTEMMODIFIKATIONEN**

Die Fujitsu Support Pack-Services können nur erbracht werden, wenn der Kunde Fujitsu unverzüglich schriftlich über alle leistungsbeeinflussenden Modifikationen am serviceberechtigten Hardwareprodukt in Kenntnis setzt (z. B. Konfigurationsänderungen wie zusätzliche Komponenten, Änderung der IP-, LAN-, SAN-, NAS-Konfiguration etc.). Im Fall einer Erweiterung muss dieselbe Serviceoption vereinbart werden, die im bestehenden Vertrag festgeschrieben ist.

### **RECHTLICHE INFORMATIONEN/ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Die Produkt-, Bereitstellungs- und Servicemerkmale laut obiger Beschreibung beinhalten eine abschließende Liste der Merkmale des Vertragsgegenstandes und stellen keine zugesicherte Eigenschaft im Sinne des Gesetzes dar.

Zusätzlich zu diesem Datenblatt gelten die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von Fujitsu Technology Solutions:

- Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu Technology Solutions
- Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs

# OPTIONEN

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die normalerweise verfügbaren Support Pack-Optionen. Die Verfügbarkeit eines bestimmten Servicelevels für ein bestimmtes Produkt ist abhängig vom Produkttyp und der damit verbundenen Herstellergarantie.

Infrastrukturprodukte	Offsite-Service			Onsite-Service				Option Festplatten- einbehalt verfügbar	
	Bring- In	Collect & Return	Desk- to- Desk	Onsite- Service  ohne Antrittszeit	9x5 <sup>1)</sup>				
			oder		SBD <sup>2)</sup>	NBD <sup>2)</sup>	4 Std.		NBD <sup>2)</sup>
			Door- to- Door		Antrittszeit		Wiederherstellungszeit <sup>3)</sup>		
Arbeitsplatzsysteme	•			•	•	•	•	•	

Infrastruktur- produkte	Onsite- Service  ohne Antrittszeit	Onsite-Service								Option Festplatten- einbehalt verfügbar	
		9x5 <sup>1)</sup>				24x7 <sup>1)</sup>					
		SBD <sup>2)</sup>	NBD <sup>2)</sup>	4 Std.	NBD <sup>2)</sup>		4 Std.	24 Std.	8 Std.		4 Std.
		Antrittszeit		Wiederherstellungszeit <sup>3)</sup>		Antrittszeit	Wiederherstellungszeit <sup>3)</sup>				
Server & Storage	•	•	•	•	•	•	•	•	•		

Legende:

- Verfügbarkeit produkt- und landesabhängig, gilt für CEMEA/I

1) Erläuterung von Servicezeiten

**9x5** - Lokale Arbeitstage und lokale Geschäftszeiten, ausgenommen gesetzliche Feiertage

**24x7** - Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden

2) NBD ist der nächste Fujitsu Arbeitstag, z. B. Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, SBD der übernächste Fujitsu Arbeitstag (SBD).

3) Verfügbarkeit abhängig von einer Machbarkeitsprüfung

# Weitere Informationen

## Fujitsu Plattformlösungen

Neben den Fujitsu Supportservices bietet Fujitsu eine Reihe von Plattformlösungen. Diese Lösungen kombinieren zuverlässige Fujitsu-Produkte mit den besten Services, hervorragendem Know-how und weltweiten Partnerschaften.

### Dynamic Infrastructures

Mit seiner Fujitsu Dynamic Infrastructures-Strategie bietet das Unternehmen ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- und Rechenzentrumslösungen sowie Managed Infrastructures bis hin zu Infrastructure-as-a-Service. Wie groß der Nutzen der Technologien und Services von Fujitsu ist, hängt von dem von Ihnen gewählten Maß der Kooperation ab. Damit erreicht Ihre IT die nächste Ebene in Bezug auf Flexibilität und Effizienz.

### Computing-Produkte

<http://www.fujitsu.com/de/products/>

- PRIMERGY: Industry Standard Server
- SPARC Enterprise: UNIX-Server
- PRIMEQUEST: Mission Critical IA Server
- ETERNUS: Speichersystem

### Software

<http://www.fujitsu.com/de/products/software/>

- Betriebssysteme
- Datenbankprodukte
- Ressourcenorchestrierung
- Speichersoftware
- System Management

### Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>

- Managed Infrastructure Services
- IT Consulting Services
- Financial & Remarketing Services
- Produkt-Supportservices
- Cloud Services

## Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu Maintenance- und Supportservices zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren FUJITSU-Vertriebspartner bzw. -Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website.

<http://www.fujitsu.com/de/services/support>

## Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mithilfe unseres globalen Know-hows streben wir eine Lösung der Probleme hinsichtlich umweltfreundlicher Energienutzung über die IT an. Weitere Informationen finden Sie unter: [www.fujitsu.com/global/about/environment/](http://www.fujitsu.com/global/about/environment/)



## Copyright

© Copyright: 2013 Fujitsu Technology Solutions GmbH

Fujitsu, das Fujitsu-Logo und Fujitsu-Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein.

## Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

## Kontakt

FUJITSU Technology Solutions AG  
Althardstrasse 80, CH-8105 Regensdorf, Schweiz  
Telefon: +41 (0)58 258 8000  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Website: <http://www.fujitsu.com/ch>  
2013-03-14 CEME&I CH