DATENBLATT

ServicePack/Contract Hardware
Maintenance & Support für IT Hardware

Ausgabe April 2009

Seiten 3

Kurzbeschreibung:

ServicePack/Contract Hardware ist ein standardisiertes Service-Angebot mit einem klar definierten Service Level Agreement (SLA) für IT – Infrastrukturen von Fujitsu und Technologien verbundener Hersteller, das über eine Einmalpauschale (ServicePack) oder zu einem monatlichen Entgelt (ServiceContract) erbracht wird.

Das ServicePack/Contract Hardware beschreibt die allgemeinen vertraglichen Serviceleistungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Folgende standardisierte Servicelevels zur Hardwarewartung einschließlich der Behebung von Hardwarestörungen durch Reparatur oder Austausch stehen dem Auftraggeber zur Auswahl:

Bring-In Service

Der Auftraggeber bringt sein defektes Gerät zu einer von Fujitsu qualifizierten Servicestelle (Servicepartner). Bei dem entsprechenden Servicepaket übernimmt Fujitsu die Kosten für die anfallende Arbeitszeit und für das benötigte Material-/Ersatzteil. Der Hin- und Rücktransport zur Servicestelle geht zu Lasten und Risiko des Auftraggebers.

Send-In & Return Service

Der Auftraggeber setzt sich mit der Call-Annahme / dem Help Desk von Fujitsu in Verbindung.
Ist eine telefonische Störungsbeseitigung nicht möglich, ergeht ein Reparaturauftrag an das Repair-Center. Der Auftraggeber sendet sein defektes Gerät unter Angabe der Reparaturauftragsnummer an das Repair-Center. Nach der Reparatur bekommt der Auftraggeber/ Partner das Gerät zurückgeliefert.
Bei dem entsprechenden Servicepaket übernimmt Fujitsu die Kosten für die anfallende Arbeitszeit, den Rücktransport und das benötigte Material-/ Ersatzteil.

Collect & Return Service

(Abhol- und Rücklieferservice)
Der Auftraggeber setzt sich mit der Call-Annahme / dem Help Desk von Fujitsu in Verbindung.
Ist eine telefonische Störungsbeseitigung nicht möglich, wird das defekte Produkt Vor-Ort abgeholt. Nach der Reparatur in einem Fujitsu Repair-Center bekommt der Auftraggeber das Gerät wieder zurückgeliefert. Bei dem entsprechenden Servicepaket übernimmt Fujitsu die Kosten für die anfallende Arbeitszeit, den Transport und das benötigte Material-/Ersatzteil.

Door-to-Door oder Desk-to-Desk-Service

Der Auftraggeber setzt sich mit der Call-Annahme/dem Help Desk von Fujitsu in Verbindung. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung nicht möglich, wird das defekte Produkt bei dem entsprechendem Servicepaket kostenlos durch Lieferung eines gleichwertigen Produktes (Door–to–Door– Lieferung bis zur Haustür) ausgetauscht.

Auf Wunsch kann der Service auf Austausch des Gerätes am Arbeitsplatz (Desk-to-Desk) erweitert werden und wird mit einem preislichen Aufschlag versehen.

Vor-Ort-Service

Der Auftraggeber setzt sich mit der Call-Annahme / dem Help Desk von Fujitsu in Verbindung.
Ist eine telefonische Störungsbeseitigung oder Remote-Entstörung nicht möglich, sendet Fujitsu einen autorisierten Techniker Vor-Ort um die defekte Hardware zu reparieren oder auszutauschen.
Bei dem entsprechenden Servicepaket übernimmt Fujitsu die Kosten für die anfallende Arbeitszeit, die Anfahrt zu den Auftraggebern und das benötigte Material-/ Ersatzteil.
Dabei stehen zwei Servicelevel zu Verfügung:

- **Vor-Ort-Service mit Antrittszeit**

  Die Antrittszeit bezeichnet die Zeit, in der ein Techniker in der Regel innerhalb der vereinbarten Servicezeit inkl. Ersatzteil Vor-Ort ist.
  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, und ruht außerhalb der vereinbarten Servicezeit.

- **Vor-Ort-Service mit Wiederherstellzeit**

Wiederherstellzeit ist die Zeit, in der ein Techniker in der Regel innerhalb der vereinbarten Servicezeit die Betriebsbereitschaft der Hardware bei diagnostizierten Hardware Störungen wiederherstellt.

Help Desk

In jedem Fall steht dem Auftraggeber als erste Anlaufstelle der Help Desk von Fujitsu hilfreich zur Seite. Ohne, dass der Auftraggeber erst auf einen Rückruf warten muss, diagnostiziert unser Technischer Support das Problem und versucht es direkt mit dem Auftraggeber zu lösen. Sollte das nicht möglich sein, greift die Serviceleistung, die der Auftraggeber für sein Produkt mit dem Auftragnehmer vereinbart hat.

Call-Annahme und Vertragsprüfung (ServiceContract)

Die Call-Annahme und Vertragsprüfung bezeichnen den Augenblick der Entgegennahme eines Calls. Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird der Call angenommen, eine Call-Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Service Level weiter bearbeitet bzw. ausgelöst.

Die telefonische Call-Annahme erfolgt, in Abhängigkeit des gewählten Servicelevel, rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen. Calls können auch via Fax, E-Mail oder Internet abgesetzt werden.
Bei der Meldung ist die Serien-/ Identnummer des betroffenen Gerätes bzw. das Kennzeichen der jeweiligen IT Infrastruktur zur Identifizierung anzugeben.

Problemanalyse und Fehlerbehebung (ServiceContract)

Ein Spezialist setzt sich ggf. direkt mit dem Auftraggeber in Verbindung, um telefonischen Support zu erbringen oder, in einer Problemsituation, eine erste Diagnose durchzuführen.

Als Ergebnis der Analyse des technischen Problems wird der Fehler möglichst remote bzw. erforderlichenfalls durch einen Servicetechniker Vor-Ort behoben. Bei Ausfall einer Hardwarekomponente wird die Betriebsbereitschaft durch den Austausch der fehlerhaften Komponente wiederhergestellt und auf Funktionsbereitschaft überprüft.

Servicezeit / Servicelevel

Die Servicezeit ist der Zeitraum, in dem der Service remote oder Vor-Ort erbracht wird. Die Standard-Servicezeit entspricht den Geschäftszeiten Montag bis Freitag, 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage.

Die Remote- / Vor-Ort- / Antritts- und Wiederherstellungszeiten beginnen innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme und sind abhängig vom gewählten Service Level.

Voraussetzungen

Für das Inkrafttreten des ServicePack/Contract Hardware mit Vor-Ort-Services mit definierter Wiederherstellzeit gelten folgende Voraussetzungen.
Sollten eine oder mehrere Voraussetzungen nicht erfüllt sein, können die beschriebenen Leistungen ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

Realisierungsüberprüfung

Vor Abschluss des ServicePack/Contract Hardware mit Wiederherstellzeit findet eine Realisierungsüberprüfung durch Fujitsu statt.
Dabei wird die Auftraggeberumgebung hinsichtlich der Voraussetzungen zur Realisierung definierter Hardware-Wiederherstellzeiten überprüft.

Der Auftraggeber unterstützt Fujitsu in dem hierfür erforderlichen Umfang, insbesondere bei der Aufnahme der erforderlichen Daten zur Konfiguration seines Systems.

Diese Realisierungsüberprüfung enthält Vorschläge zu Veränderungen der Auftraggeberumgebung, sofern nicht alle Voraussetzungen zur Einhaltung der Hardware-Wiederherstellzeiten gegeben sind.
Diese Vorschläge werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.
Der Auftraggeber sichert den ungehinderten Zugang zu den unter Vertragstehenden Hardware-Produkten zu.

Remote Zugang

Beim ServicePack/Contract Hardware mit definierter Wiederherstellzeit wird davon ausgegangen, dass dem Auftragnehmer ein permanenter Remote-Zugang zur Verfügung steht. Falls sich der Auftraggeber weigert, den Remote-Zugang bereitzustellen, oder dieser aus anderen Gründen nicht konfiguriert werden kann, können die vertraglichen Service Level nicht in allen Fällen erfüllt werden.

System Änderungen

Das ServicePack/Contract Hardware Leistungen können nur erbracht werden, wenn der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich über alle Hardware-Modifikationen in Kenntnis setzt (z.B. Konfigurationsänderungen, Umzug des Gerätes, usw.), sofern die Hardware im bestehenden Vertrag spezifiziert ist.
Im Fall einer Erweiterung muss der Service Level vereinbart werden, der im bestehenden Vertrag festgeschrieben ist.

Hinweise

Das ServicePack Hardware ist als Erweiterung der Standard-Garantie positioniert; die Vergütung erfolgt per Einmalzahlung. Es besteht die Möglichkeit einer Verlängerung die zusammen mit dem Produkt oder kurz danach verkauft wird (innerhalb von 90 Tagen nach dem Produktkauf). Der ServiceContract hat eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten, beginnend mit dem vertraglich hierfür festgelegten Zeitpunkt. Der Auftragnehmer legt nach eigenem Ermessen fest, ob der Service mit Hilfe von Remote-Support-Methoden, Vor-Ort Einsatz, auf eine andere Weise, oder als Kombination der verschiedenen Service-Arten erbracht wird. Die Zeit für das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung zählt nicht zur Hardware Wiederherstellzeit.
Die regelmäßige Datensicherung obliegt dem Auftraggeber. Bei defekten Festplatten ist das Aufspielen der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung nicht Bestandteil des ServicePack/Contract Hardware.

Die vorstehend beschriebenen Leistungsmerkmale der Produkte, Lieferungen und Leistungen enthalten eine abschließende Aufzählung der Leistungsmerkmale des Vertragsgegenstandes und stellen keine Beschaffenheitsgarantie im Sinne des Gesetzes dar.
Ergänzend gelten die beim Auftragnehmer gültigen Allgemeinen Bedingungen.

Übersicht aller Standard-Service Level für ServicePack/Contract Hardware

Servicezeit / Servicelevel	5 x 9 Montag – Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr exklusive Feiertage	5 x 13 Montag – Freitag 07:00 bis 20:00 Uhr exklusive Feiertage	7 x 24 Montag – Sonntag 24 Stunden inklusive Feiertage
ServicePack/Contract Offsite			
Bring-In	x		
Send-In & Return	x		
Collect & Return	x		
Door-to-Door, Desk-to-Desk	x		
ServicePack/Contract Respond			
Antrittszeit	Am übernächsten Arbeitstag (Second Business Day) Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 4 Stunden	Am übernächsten Arbeitstag (Second Business Day) Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 4 Stunden	Am übernächsten Arbeitstag (Second Business Day) Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 4 Stunden
ServicePack/Contract Recover			
Wiederherstellzeit	Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 8 Stunden 6 Stunden 4 Stunden	Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 8 Stunden 6 Stunden 4 Stunden	Am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) 8 Stunden 6 Stunden 4 Stunden

Die Verfügbarkeit eines bestimmten Service Levels für ein bestimmtes Produkt ist abhängig vom Produkttyp und der Standard-Garantie.

Help Desk / Callannahme und Vertragsprüfung

Für Bring-In, Send-In & Return, Collect & Return, Door-to-Door, Desk-to-Desk, Vor-Ort, am übernächsten Arbeitstag, am nächsten Arbeitstag und Antrittszeit 4 Stunden (ServicePack) gilt in der Zeit von Montag.-Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr, exklusive Feiertage für alle Produkte folgende Rufnummer:

Deutschland Sprache: Deutsch	**Telefon** **Fax**	**+49 180 3777 000** **+49 821 804 858 00**

Für Services am nächsten Arbeitstag, Antrittszeit 4 Stunden und Wiederherstellzeit (ServiceContract) gelten folgende Möglichkeiten der Callannahme:

Deutschland	**Telefon**	**+49 180 5 4040**
Sprache: Deutsch und Englisch	**Fax**	**+49 1805 336779**
	E-Mail	**contract-sd@ts.fujitsu.com**
	Internet	**https://serviceportal.ts.fujitsu.com/esm/its.do**

Informationen über Umweltschutz, Richtlinien, Programme und unsere Umweltrichtlinie FSC03230:
de.ts.fujitsu.com/aboutus
Rücknahme- und Recyclinginformationen: de.ts.fujitsu.com /recycling

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen Daten sowie Lieferbarkeit vorbehalten. 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.
Weitere Einzelheiten unter ts.fujitsu.com/terms_of_use.html
Copyright © Fujitsu Technology Solutions GmbH 2009

Herausgegeben durch:
Fujitsu Technology Solutions GmbH
de.ts.fujitsu.com