

# Datablad

## Support Pack

### Inlämningservice

### Underhåll och Support för IT hårdvara

Version: september 2018

Antal sidor: 1

#### INTRODUKTION

Fujitsu Support Pack erbjuder hårdvarusevice med Inlämningservice. Detta Support Pack kan köpas till vissa av Fujitsus bärbara och stationära produkter. Servicen gäller inom EMEA+I med vissa restriktioner.

#### INLÄMNINGSSERVICE (Bring-In-service)

Om en hårdvarureparation blir nödvändig säkerställer denna Support Pack reparation av hög kvalitet av en auktoriserad Fujitsu serviceverkstad. Support Pack kan köpas direkt tillsammans med hårdvaran eller upp till 90 dagar efter inköpsdatum.

#### SERVICE PRODUKT BESKRIVNING

Support Pack Inlämningservice består av följande tjänster:

- **Felanmälan**  
Felanmälan kan göras under lokal kontorstid. Vid felanmälan måste serienummer för den trasiga produkten alltid uppges.
- **Helpdesk**  
I samtliga Fujitsu produkters garanti (även utökad) ingår att helpdesk ger telefonsupport (felanalys och diagnos) vid felanmälan under hela produktens garantitid. Telefonnummer och öppettider för Sverige finns på följande länk:  
<http://www.fujitsu.com/se/contact/support/>
- **Felsökning**  
Fujitsu gör alltid som första åtgärd en felsökning på distans. Det är därför nödvändigt att först kontakta Fujitsus helpdesk. Vid behov lämnas enheten för reparation hos en auktoriserad serviceverkstad.
- **Inlämning**  
Om reparation är nödvändig ska den defekta enheten lämnas till en av Fujitsu auktoriserat serviceställe enligt något av följande alternativ.
  - Kunden lämnar sin enhet till sitt inköpsställe som kan ombesörja inskick till serviceställe (eventuell avgift kan tillkomma).
  - Kunden lämnar själv in den defekta enheten till ett av Fujitsu auktoriserat serviceställe.

- **Reparation / Åtgärd**

Enheten repareras genom att defekt del byts ut. Efter utbyte av del testas produktens fulla funktion genom att en speciell diagnostikprogramvara kontrollerar alla i enheten ingående delar.

- **Utlämning**

Efter att produktens fulla funktion säkerställts informeras kunden om att produkten är reparerad och klar för avhämtning. Produkten lämnas ut mot uppvisande av serviceorder.

#### AVTALSLÄNGD

Längden på ett Inlämningserviceavtal kan ha följande längd: 12-, 24- eller 36 månader. För vissa modeller kan även följande längder på avtal tecknas: 48- eller 60 månader

#### REKOMMENDATIONER / ÖVRIGT

Kunden ansvarar för backup och återläsning av hårddiskens innehåll. Ominstallation av operativsystem och programvara ingår inte i denna tjänst.

Fujitsu strävar alltid efter att uppfylla alla överenskomna tider i avtalet. Fujitsu kan dock inte garantera detta under alla omständigheter, därför kan kunden inte kräva ersättning för skador eller annat som uppstått till följd av detta

Allmänna villkor för Support Pack finns att läsa på följande länk:

<http://www.fujitsu.com/se/services/support/supportpack/>

#### För övriga länder:

<http://support.ts.fujitsu.com/contact/servicedesk/>

Öppettider och mer lokala kontaktuppgifter finns genom att klicka på respektive lands namn. Helpdeskens nummer finns också i den broschyr som levereras med varje produkt.

#### Kontaktinfo

FUJITSU Sweden AB  
Address: Kista Alléväg 1, 164 55 Kista  
Phone: +46 8 793 70 00  
Website: [se.fujitsu.com](http://se.fujitsu.com)