

Datablad

Support Pack

På Platsen Service 9x5, nästa & andra arbetsdagen

Underhåll och Support för IT hårdvara

Version: september 2018.

Antal sidor: 1

INTRODUKTION

Med Support Pack/Servicekontrakt tillhandahåller Fujitsu service och underhåll till Fujitsu hårdvara. Detta omfattar felsökning och reparation av fel på hårdvaran genom att trasiga delar repareras eller byts. När Support Pack/Servicekontrakt köps i samband med inköp av produkt uppdaterar man produktens servicenivå och/eller längd. Fujitsu kan erbjuda på-platsen tjänster till de flesta produkterna i sortimentet.

FINANSIELL MODELL

Förskottsbetalning av en bestämd tidsperiod och servicenivå. Kan köpas upp till 90 dagar efter inköp av produkten, därefter kan man köpa en förlängning av garantin.

PRODUKTBESKRIVNING

- **Service tid 5 x 9**
Service tiden 5 x 9 definierar att man köpt en tjänst som är kopplad till samtliga av Fujitsu certifierade servicegivare. Servicen utförs under kontorstid (08:00 till 17:00) helgfria vardagar.
- **Svarstid nästa arbetsdag**
Om en incident inte kan bli löst över telefon eller via fjärråtkomst refererar svarstid tiden till den tid inom vilken en servicetekniker i normalfallet är på plats med diagnostiserad reservdel (räknat från att ärendet är loggat i Fujitsus ärendehanteringssystem). För att service skall kunna utföras nästa arbetsdag måste felanmälan ske före kl. 15:00. Om felanmälan görs efter denna tid räknas felanmälan från nästa helgfria arbetsdag.
- **Svarstid andra arbetsdagen**
Om en incident inte kan bli löst över telefon eller via fjärråtkomst refererar svarstid tiden till den tid inom vilken en servicetekniker i normalfallet är på plats med diagnostiserad reservdel (räknat från att ärendet är loggat i Fujitsus ärendehanteringssystem).

Felsökning och reparation pågår till produkten fungerar rent hårdvarumässigt. Arbetet kan avslutas en tid om ytterligare reservdelar utöver de diagnostiserade behövs eller om ytterligare resurser krävs. Arbetet återupptas så fort dessa finns tillgängliga.

FELANMÄLAN

Felanmälan görs via telefon under normal kontorstid (helgfria vardagar 08:00 till 18:00) till vår kundtjänst på telefonnummer 08-793 78 50. Felanmälan kan även göras på andra tider via e-post men behandlas endast under normal kontorstid.

Viktigt! Vid felanmälan skall produktens serienummer och installationsadress alltid uppges.

PROBLEMANALYS

Vid en felanmälan är alltid den första kontakten över telefon för att utföra felsökning. Vid felanmälan måste man också kunna förklara enhetens felsymtom och vara behjälplig vid felsökning och ta ut loggar med hjälp av Fujitsuteknikers guidning över telefon.

Vid felsökningen av den felanmälda enheten försöker man alltid att lösa problemet över telefon eller via fjärråtkomst. Om felet kräver på-platsen-service kommer en tekniker att finnas på plats inom den tid som tjänsten definierar. Efter reparation testas hårdvaran med specifik diagnostikprogramvara.

SERVICEPERIOD

För Support Pack med förskottsbetalning finns följande perioder att välja mellan, 12, 24, 36, 48 eller 60 månader. Garantin räknas från det datum produkten levereras.

FÖRUTSÄTTNINGAR

Följande förutsättningar måste uppfyllas för att ett Service ska kunna uppfyllas. Om något eller några av dessa ej uppfylls kan den beskrivna servicenivån bli påverkad eller omöjlig att uppfylla.

- **Fjärråtkomst:** Support Pack med definierad inställetid kan kräva fjärråtkomst med av Fujitsu vald programvara. Om kunden inte accepterar detta kan det hända att servicenivån inte alltid kan uppfyllas.
- **Systemändringar:** Kunden är skyldig att omedelbart meddela Fujitsu de systemändringar som görs i det aktuella systemet (t.ex. om ett system uppdateras med en ny raidcontroller än den från början levererade).
- **Lokalåtkomst:** För att kunna uppfylla angiven servicenivå är kunden skyldig att se till att åtkomst till lokalen där det felande systemet finns är tillgänglig för Fujitsus servicetekniker.

ANMÄRKNINGAR

Installation av operativsystem och applikationer eller återläsning av backup samt återställning av raidsystem ingår ej i hårdvaruservice, det är kundens ansvar.

Användandet av fjärråtkomst för tjänster med definierade inställelse och åtgärdstider är en viktig metod för en effektiv serviceleverans. Se under rubriken förutsättningar.

Regelbunden backuptagning är kundens ansvar.

Beskrivning av produkt, leverans och servicenivåer är en generell beskrivning av tjänsten och representerar ingen kvalitetsgaranti i lagens mening. Dessa villkor är utöver de beskrivna i Fujitsus allmänna villkor för Support Pack/Servicekontrakt som finns tillgängliga på Fujitsus webbplats.

-Next Business Day (nästa arbetsdag efter felanmälan)
-Second Business Day (andra arbetsdagen efter felanmälan)

Kontaktinfo

FUJITSU Sweden AB
Address: Kista Alléväg 1, 164 55 Kista
Phone: +46 8 793 70 00
Website: se.fujitsu.com