

# Datablad

## Support Pack

### På Platsen Support 24x7, 4tim svarstid på plats Underhåll och Support för IT hårdvara

Version: sept 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 uppgraderar man produktens servicenivå och/eller längd. Fujitsu kan erbjuda på-platsen tjänster till de flesta produkterna i sortimentet.

#### FINANSIELLA MODELLER

- 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. Detta gäller alltid ett Support Pack och kan också användas för Servicekontrakt.
- Månads- eller kvartalsbetalning kan man få om man så önskar när man tecknar ett Servicekontrakt.

#### PRODUKTBESKRIVNING

- **Service tid 7 x 24**  
Service tiden 7 x 24 definierar att man köpt en tjänst som är kopplad till Fujitsus serviceorganisation som är i tjänst dygnet runt alla dagar på året. Service tiden är kopplad till systempåverkan, nivå 1 till 3 (nedan).
- **4 timmars svarstid**  
Om en incident inte kan bli löst över telefon eller via fjärråtkomst refererar responstiden till den tid inom vilken en servicetekniker i normalfallet är på plats med diagnostiserad reservdel (räknat från att ärendet är loggat i Fujitsus ärendehanteringssystem). Dock finns vissa förutsättningar för denna responstid nedan kallad systempåverkan, nivå 1 till 3.

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.

#### SYSTEMPÅVERKAN

<b>Systempåverkan, nivå 1 (inställelse enligt SLA)</b> Stillestånd, totalt haveri av lösningens infrastruktur eller att en kritisk komponent fallerar (som påverkar kundens affärsverksamhet på ett betydande sätt), workaround ej möjlig.
<b>Systempåverkan, nivå 2 (inställelse 4h efter avslutad felsökning)</b> Problemet drabbar lösningens prestanda avsevärt. En workaround inom rimlig kostnadsnivå är inte möjlig.
<b>Systempåverkan, nivå 3 (inställelse nästa arbetsdag)</b> Felet har en liten eller ingen påverkan på systemets funktionalitet eller prestanda; en workaround är möjlig eller redan utförd. Fördröjd inställelse för avhjälpande av felet är acceptabel.

#### FELANMÄLAN

Felanmälan kan göras dygnet runt. Under normal arbetstid (helgfri måndag till fredag 08.00 till 17.00) görs alltid felanmälan till vår kundtjänst på telefonnummer 08-5888 8500. Utanför normal arbetstid (måndag till fredag 17.00 till 08.00 samt helgdagar) görs felanmälan till vår jourtelefon. Detta nummer blir man informerad om när man köpt en tjänst som är 7 x 24. **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 systempåverkannivån definierar. Efter reparation testas hårdvaran med specifik diagnostikprogramvara.

#### SERVICEPERIOD

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

#### FÖRUTSÄTTNINGAR

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

- Fjärråtkomst: Support Pack/Servicekontrakt med definierad inställelsetid 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 uppgraderas 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 åtgärds-tider är en viktig metod för en effektiv serviceleverans. Se under rubriken förutsättningar. Regelbunden backuptagning är kundens ansvar.

Ett 24x7-avtal innebär inte att kund kan kräva att arbete skall utföras utanför normal arbetstid. Arbetet kommer att utföras utefter när fel uppstått (med reservationer beskrivna under rubriken systempåverkan). Om kund ändå vill ha arbetet utfört utanför normal arbetstid kan det göras enligt överenskommelse mot debitering.

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.

#### Kontaktinfo

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