

Datenblatt FUJITSU ServiceContract Hardware

Support Services für IT-Hardware



EINLEITUNG

Mit seinem ServiceContract Hardware bietet Fujitsu Support Services für Hardware, die die Diagnose und Behebung von Hardwarefehlern durch Reparatur oder Austausch umfassen. Je nach Art der IT-Hardware und entsprechender Herstellergarantie bietet Fujitsu Support Services am Kundenstandort (On-Site Services) oder an einer Fujitsu Servicestelle (Off-Site Services). Bei den On-Site Services sind verschiedene Servicelevel-Optionen wählbar.

Dieses Datenblatt enthält eine Beschreibung der vertraglich relevanten Support Services; eventuelle produktspezifische Ergänzungen sind in einer technischen Anlage definiert.

Der spezifische Umfang der vertraglichen Services wird zusammen mit den unterstützten Hardwareprodukten in dem Serviceangebot/-schein definiert, das bzw. der dem Kunden ausgehändigt wird.

Der Einsatz von Fernzugriffsmethoden ist entscheidend für eine effiziente Leistungserbringung und auch Voraussetzung für einen Fujitsu ServiceContract Hardware mit definierten Wiederherstellungszeiten (siehe „Voraussetzungen“).

FUJITSU SERVICECONTACT HARDWARE

Der ServiceContract Hardware ist ein produktspezifischer Servicevertrag zur Ergänzung der Garantieleistungen für das vertraglich vereinbarte Hardwareprodukt.

Sofern keine ausdrückliche andere Regelung besteht, kann der ServiceContract Hardware jederzeit innerhalb der für das Produkt geltenden Lebensdauer bis 12 Monate vor Serviceende (EOS) für dieses Produkt abgeschlossen werden. Fujitsu behält sich das Recht vor, die Gebrauchsfähigkeit des jeweiligen Produkts vor Vertragsbeginn zu prüfen, und stellt diese in Übereinstimmung mit dem Kunden und auf dessen Kosten fest.

Die Vertragsdauer beginnt zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt und wird nach Ablauf des Mindest-Servicezeitraums automatisch verlängert, es sei denn, es liegt eine Kündigung vor.

Die Serviceleistung wird auf Basis regelmäßiger Pauschalbeträge abgegolten.

Die minimale Vertragsdauer beträgt 12 Monate.

Die Services im Detail

UNSER SERVICEANGEBOT

Die Support Services für Hardware umfassen die Diagnose von Hardwarefehlern und deren Beseitigung durch Reparatur oder Austausch. Die Ersatzteile sind neu oder neuwertig. Die ausgetauschten Teile gehen in den Besitz von Fujitsu oder des beauftragten autorisierten Servicepartners über.

On-Site Services

Der gemeldete Fehler wird von Fujitsu mittels telefonischem Support oder Fernzugriff analysiert. Nach Ermessen von Fujitsu wird ein Termin für einen Servicetechniker angesetzt, um vor Ort nach Bedarf eine weitere Diagnose vorzunehmen und eine Lösung für das diagnostizierte Problem zu finden. Bei einem Hardware-Ausfall wird die Betriebsbereitschaft wiederhergestellt, indem das defekte Teil am Installationsstandort ausgetauscht oder repariert wird.

Für die On-site Services können verschiedene Servicelevel-Optionen einschließlich Antritts- oder Wiederherstellungszeit gewählt werden (siehe „Optionen“). Die Servicelevels gelten für Installationsorte innerhalb einer bestimmten Entfernung bis zu einer autorisierten Fujitsu Servicestelle (normalerweise 100 km).

Geografische Beschränkungen	Einzelheiten zum jeweiligen Land unter ts.fujitsu.com/support-terms
------------------------------------	--

Für Installationsorte, welche die jeweiligen Beschränkungen nicht erfüllen, behält sich Fujitsu das Recht vor, die Antritts- bzw. Wiederherstellungszeit zu ändern bzw. die zusätzlichen Kosten in Rechnung zu stellen.

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

NICHT IM VERTRAGSUMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Support Services beinhalten nicht die Sicherung oder Installation des Betriebssystems, der Anwendungssoftware sowie der Systemkonfiguration und Nutzerdaten. Die von Störungen unabhängige Bereitstellung und Installation von Updates/ Upgrades von BIOS-Treibern/ Betriebssoftware oder Firmware liegt in der Verantwortung des Kunden. Entsprechende Informationen und Downloads finden Sie unter: www.fujitsu.com/de/downloads.

Ausnahme: Bei Festplattenaustausch 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.

SERVICE-LEVELS

Die definierten Antritts- bzw. Wiederherstellungszeiten gelten für On-Site Services. Sie beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit mit der ersten Call-Annahme; Zeiträume, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen, werden nicht angerechnet. Anders ausgedrückt, können sich die beschriebenen Reaktionszeiten bis zum nächsten Tag erstrecken, der in die Servicezeit fällt.

Die vereinbarten Antritts- bzw. Wiederherstellungszeiten hängen von der gewählten Serviceoption und der Beeinträchtigungsstufe des Fehlers ab. Die Beeinträchtigungsstufe eines Fehlers wird vom Kunden bei der Call-Annahme zusammen mit dem Mitarbeiter des Fujitsu Help Desk festgelegt.

Beeinträchtigungsstufe 1	Kritische Beeinträchtigung des Betriebs Der Fehler in dem Hardwareprodukt mit Serviceanspruch verursacht eine ernsthafte Beeinträchtigung der kundenseitigen Geschäftsprozesse durch Stillstand oder Komplettausfall des Systems. Eine Überbrückung ist nicht möglich.
Beeinträchtigungsstufe 2	Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs Der Fehler in dem Hardwareprodukt mit Serviceanspruch führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Überbrückung möglich.
Beeinträchtigungsstufe 3	Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs Das Hardwareprodukt mit Serviceanspruch funktioniert mit mäßiger Beeinträchtigung der Leistung der Geschäftsprozesse. Der Fehler kann vorübergehend mit einer Umgehungslösung behoben werden. Die Verzögerung der Fehlerbehebung ist akzeptabel.

- Call-Annahme**

Call-Annahme	Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter ts.fujitsu.com/servicedesk
---------------------	--

Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird der Fehler aufgenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Servicelevel weiter bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Antritts- bzw. Wiederherstellungszeiten beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Help Desk. Der Kunde muss jeweils die Serien- bzw. ID-Nummer des betreffenden Geräts angeben.

- Servicezeit**

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, in dem der Service per Fernzugriff (remote) oder vor Ort (on-site) erbracht wird. Die Standard-Servicezeit unterscheidet sich von Land zu Land.

Standard Servicezeit	Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter ts.fujitsu.com/support-terms
-----------------------------	---

• **Antrittszeit**

Die Antrittszeit bezeichnet den Zeitraum von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker normalerweise mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil (falls erforderlich) am Kundenstandort eintrifft. Zeiträume, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen, werden nicht auf die Antrittszeit angerechnet.

Die Antrittszeit findet keine Anwendung, wenn ein Fehler per Fernzugriff behoben werden kann.

Die Fehlerbehebung 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.

• **Wiederherstellungszeit**

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Servicetechniker die Betriebsbereitschaft der fehlerhaften Hardware in der Regel wiederhergestellt hat. Zeiträume, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen, werden nicht auf die Wiederherstellungszeit angerechnet.

Zur Wiederherstellungszeit zählt auch nicht die Zeit, die auf die Wiederherstellung von Daten bzw. die Installation von Software/Betriebssystemen oder entsprechenden Updates und/oder die Wiederherstellung einer kundenspezifischen Konfiguration verwendet wird.

HARD DISK RETENTION

Diese Option des Fujitsu ServiceContract Hardware richtet sich an Kunden, die Datenträger (Festplattenlaufwerke, SSDs, UFM-Devices oder SATA-DOMs) mit vertraulichen Daten im Servicefall nicht an Fujitsu bzw. den beauftragten autorisierten Servicepartner aushändigen möchten. Kunden, die einen Fujitsu ServiceContract Hardware mit dieser Option erwerben, dürfen serviceberechtigte, fehlerhafte Datenträger behalten: Im Gegensatz zu anderen Bestimmungen in diesem Dokument besteht Fujitsu bei der Bereitstellung eines Ersatzlaufwerks in diesem Fall nicht auf seinem Eigentumsrecht an dem fehlerhaften Festplattenlaufwerk. Diese Option ist nur für herausnehmbare Datenträger verfügbar. Der Kunde behält die alleinige Verantwortung für den Schutz und die Vertraulichkeit der Daten, die auf dem defekten Laufwerk gespeichert sind.

• **Autocall**

Autocall ist für Fujitsu Data Center Systeme als Bestandteil des ServiceContract Hardware verfügbar.

Mit Autocall meldet das service-berechtigte System auffällige Konditionen oder Ausfälle von Komponenten automatisch an das Fujitsu Service Center. Diese Meldungen werden zentral analysiert. Falls definierte Grenzwerte überschritten werden, wird automatisch ein Fehler beim verantwortlichen Service Desk gemeldet und gemäß dem vertraglich vereinbarten Service Level bearbeitet.

Bei Auslieferung ist die Autocall-Funktionalität nicht aktiviert (Standardeinstellung).

- Für einzelne Systeme muss Autocall durch den Kunden eingeschaltet und aktiviert werden.
- Für Infrastrukturen mit speziellen Sicherheitsanforderungen gibt es die zusätzliche Möglichkeit, die Fujitsu Software AIS Connect Support Gateway zu nutzen. Diese Software ist in der Lage, die Autocalls der zugeordneten Systeme zu empfangen und diese konsolidiert an das Fujitsu Service Center weiterzuleiten. Auch diese Software muss vom Kunden eingerichtet und aktiviert werden.

Unterstützung für die Einrichtung der Autocall Funktion ist auf Anforderung und gegen zusätzliches Entgelt verfügbar.

Autocall Setup	Weitere Einzelheiten finden Sie unter ts.fujitsu.com/autocall
-----------------------	---

Voraussetzung für die Bearbeitung der Autocall-Meldungen bei Fujitsu ist, dass der Kunde die Kontaktdaten eines technischen Ansprechpartners auch für „out of office“-Zeiten zur Verfügung stellt und pflegt. Die Autocall-Meldungen enthalten technische Informationen, sowie eventuell personenbezogene Daten. Fujitsu nutzt all diese Daten ausschließlich zur vertraglich vereinbarten Fehleranalyse und -behebung.

Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherstellung der Internetverbindung bis zum Empfang der Nachricht im Fujitsu Service Center.

PROACTIVE SUPPORT

Diese Option des Fujitsu ServiceContract Hardware wurde eingeführt, um den zunehmenden Kundenanforderungen an die Systemverfügbarkeit gerecht zu werden, und beinhaltet die folgenden zentralen Merkmale:

- Regelmäßige Kontrolle der Systemereignis-Protokolldateien für die Hardware und das Betriebssystem zur Planung der notwendigen Maßnahmen
- Regelmäßiger Überblick über Firmware- & BIOS-Versionen zur Planung jeweiliger Updates
- Präsentation und Diskussion von Korrekturmaßnahmen als Konsequenz aus dem System Health Check (Technical Account Management)

Weitere Informationen finden Sie in der Datenblatt Anlage "Proactive Support für ausgewählte Fujitsu Hardware".

FERNWARTUNG

Fujitsu nutzt ggf. zuverlässige Fernzugriffsfunktionen und die automatische Generierung von Serviceanfrage-Calls (Autocall), die eine schnelle und effiziente Fehlerdiagnose unterstützen und erforderlichenfalls Fehler beseitigen. Ein Fernzugriff auf das System eines Kunden findet nur mit dessen Genehmigung statt, die generell oder fallweise erteilt werden kann; üblicherweise ist dazu ein Internet-Zugang 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**

Eine definierte Wiederherstellungszeit im Rahmen des Fujitsu ServiceContract Hardware basiert auf der Voraussetzung, dass Fujitsu ein Fernzugriff ermöglicht wird. Sollte der Kunde dem Fernzugriff nicht zustimmen, oder wenn dieser aus einem anderen Grund nicht zur Verfügung gestellt werden kann, lassen sich die vertraglich zugesicherten Servicelevels nicht in allen Fällen einhalten.

- **Systemmodifikationen**

Die Fujitsu ServiceContract Services können nur dann erbracht werden, wenn der Kunde Fujitsu umgehend in schriftlicher Form über etwaige Modifikationen an dem serviceberechtigten Hardwareprodukt in Kenntnis setzt (z. B. Konfigurationsänderungen wie zusätzliche Komponenten, Änderung der IP-, LAN-, SAN-, NAS-Konfiguration etc.).

RECHTLICHE INFORMATIONEN/ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Die oben beschriebenen Produkt-, Bereitstellungs- und Servicemerkmale 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 in den jeweiligen lokalen Versionen (Einzelheiten finden Sie unter ts.fujitsu.com/support-terms):

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu“

OPTIONEN

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

Für **Client-Computing-Geräte** stehen die folgenden Serviceoptionen zur Verfügung:

Hardware Support Onsite				HDD Retention
	9x5			
	NBD	4 Std.	NBD	
	Antrittszeit		Wiederherstellungszeit	
Client-Computing-Systeme	•	•	•	•

Für **Rechenzentrumssysteme** stehen die folgenden Serviceoptionen zur Verfügung:

Hardware Support Onsite						HDD Retention	
	9x5			24x7			
	NBD	4 Std.	NBD	4 Std.	24 Std.	4 Std.	
	Antrittszeit		Wiederherstellungszeit	Antrittszeit	Wiederherstellungszeit		
Rechenzentrumssysteme	•	•	•	•	•	•	

Anmerkung: Die oben aufgeführten Antritts- und -Wiederherstellungszeiten kennzeichnen den Servicelevel für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1.

Legende:

- Verfügbarkeit abhängig vom Produkt und Land

Erläuterung der Servicezeiten:

9x5 - Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter ts.fujitsu.com/support-terms

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

NBD ist der nächste lokale Arbeitstag, siehe auch 9x5

Weitere Informationen

Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem FUJITSU Support Pack Hardware bietet Fujitsu ein breites IT-Portfolio an.

Produkte

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

- Storage-Systeme: ETERNUS®
- Server: PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, Fujitsu SPARC® M10, BS2000®/OSD Mainframe
- Client-Computing: LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS®
- Peripherie: Displays, Zubehör
- Software
- Netzwerk

Wir empfehlen Product Support Services mit unterschiedlichen Service Level Agreements zum Schutz jedes Produkts und zur Gewährleistung eines reibungslosen IT-Betriebs.

Solutions

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

Fujitsus Lösungen kombinieren zuverlässige Produkte, beste Services, hervor-ragendes Know-how und weltweite Partnerschaften. Sie umfassen einen oder mehrere Bereiche (z. B. Planning, Implementation, Support, Management und Training Services) und wurden für spezifische Geschäftsanforderungen entwickelt.

Infrastrukturlösungen sind Angebote, bei denen unsere besten Produkte, Services und Technologien mit denen von Partnern zusammengebracht wurden, um unseren Kunden geschäftliche Vorteile zu bringen.

Branchenlösungen sind speziell auf die individuellen Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

Geschäfts- und Technologielösungen bieten für die verschiedensten Branchen eine Vielzahl an Lösungen für unternehmens-spezifische Probleme wie Sicherheit und Nachhaltigkeit.

Services

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

Verschiedene anpassbare Angebote gewährleisten, dass IT einen spürbaren Vorteil bringt und einen echten Geschäftswert liefert. Wir nutzen unsere umfangreiche Erfahrung in der Verwaltung komplexer IT-Transformationsprogramme, um Kunden bei der Planung, Bereitstellung und Erbringung von IT-Services in einer anspruchsvollen und sich ändernden Geschäftsumgebung zu unterstützen.

Application Services unterstützen die Entwicklung, Integration, Prüfung, Bereitstellung und Verwaltung der maßgeschneiderten und standardmäßigen Anwendungen. Die Services bieten Unternehmen Verbesserungen für den Geschäftsbetrieb und bei der Produktivität.

Business Services zielen auf die Herausforderungen bei Planung, Bereitstellung und Betrieb der IT in einer komplexen und sich ändernden IT-Umgebung ab.

Managed Infrastructure Services erlauben es Kunden, eine IT-Umgebung zu realisieren, die ihren Erfordernissen gerecht wird: einem hohen Maß an IT-Service- Qualität und - Leistung für Rechenzentrums- und Endanwenderumgebungen.

Fujitsu Green Policy Innovation

<http://www.fujitsu.com/de/about/fts/environment-care/> - Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mit globalem Know-how streben wir eine umweltfreundliche Energienutzung durch IT an.



Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter bzw. Fujitsu Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website

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

Copyright

© 2014, Fujitsu Technology Solutions Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. ETERNUS®, PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, BS2000®/OSD Mainframe, LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® sind eingetragene Marken von FUJITSU Limited oder seinen Tochtergesellschaften in den USA, Japan und/oder anderen Ländern. SPARC® ist eine Marke von SPARC International Inc. in den USA und in anderen Ländern und wird unter Lizenz verwendet.

Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der 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.

Herausgegeben von:

Fujitsu Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
Website: www.fujitsu.com/de

31.03.2017, DE