

# Datenblatt FUJITSU Support Pack Hardware

Support Services für IT-Hardware



## **EINLEITUNG**

Mit seinem Fujitsu Support Pack 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; für ausgewählte Produkte können Kunden zusätzlich die Proactive Support Option wählen, um die Verfügbarkeit des Hardwareproduktes zu steigern.

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

Der spezifische Umfang der vertraglichen Support Services ist in dem Support-Pack-Zertifikat definiert, das dem Kunden ausgehändigt wird.

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

## **FUJITSU SUPPORT PACK HARDWARE**

Das Support Pack Hardware ist ein produktspezifischer Servicevertrag für einen festgelegten Zeitraum mit einmaliger Vergütung zur Ergänzung der Herstellergarantie.

Fujitsu Support Packs können innerhalb von 90 Tagen nach Produkterwerb für eine Vertragslaufzeit von 1 bis 5 Jahren erworben werden. Vor Ablauf kann die Servicedauer verlängert werden (bis zur maximalen Vertragslaufzeit von 5 Jahren), indem ein entsprechender Folgevertrag zum Support Pack abgeschlossen wird.

Die Vertragsdauer (Servicedauer) beginnt exakt am ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Hardwareprodukts. Der Service wird bereitgestellt, sobald eine beim Kauf des Support Pack im Voraus zu leistende Einmalzahlung erfolgt und der Service gemäß den „Ergänzungsbedingungen für Fujitsu Support Packs“ aktiviert ist.

Je nach Hardwareprodukt und Servicelevel können ausgewählte Support Packs in einem anderen Land aktiviert werden, als jenem, in dem diese ursprünglich erworben wurden (MOVE). Weitere Details zu den unterstützten Servicelevels und teilnehmenden Ländern finden Sie unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>.

# 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. Abhängig von der Art der Hardware können verschiedene Services angeboten werden:

- **Bring-In Service**

Der gemeldete Fehler wird von Fujitsu analysiert. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und muss die Hardware repariert werden, wird der Kunde gebeten, das defekte Gerät zu einer qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) zu bringen. Nach Beendigung der Reparaturarbeiten wird der Kunde benachrichtigt, dass das Gerät abholbereit ist. Der Bring-In Service umfasst die Bereitstellung aller Ersatzteile und die Arbeitskosten, jedoch nicht den Transport zu und von der Servicestelle.

- **Send-In & Return Service**

Der gemeldete Fehler wird von Fujitsu analysiert. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und muss die Hardware repariert werden, wird der Kunde gebeten, das defekte Gerät an eine qualifizierte Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) zu schicken. Die Transport- und Versicherungskosten müssen vom Kunden getragen werden. Der Kunde ist für eine angemessene Verpackung zum Schutz des defekten Geräts verantwortlich. Der Send-In & Return Service deckt die Bereitstellung aller erforderlichen Ersatzteile, die verbundenen Arbeitskosten und die Portokosten für den Rückversand des Geräts an den Absender oder jede andere Adresse innerhalb des Landes ab, in dem sich die Servicestelle befindet.

- **Collect & Return Service**

Der gemeldete Fehler wird von Fujitsu analysiert. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und muss die Hardware repariert werden, wird das defekte Gerät am Kundenstandort abgeholt und zu einer qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) gebracht. Das entsprechenden "Collect and Return"-Verfahren kann sich von Land zu Land unterscheiden.

Die Abholung erfolgt entweder

- durch einen von Fujitsus Reparatur- und Logistikdienstleister. Das defekte Gerät wird an der Kundenadresse abgeholt (falls nicht anders vereinbart am Haupteingang). Der Kunde muss das defekte Gerät vor der Abholung angemessen verpacken, es sei denn, der Helpdesk informiert ihn, dass das Logistikunternehmen seine eigenen Transportboxen verwendet, um das Gerät zu transportieren.
- oder über einen Frachtbrief/ein im Voraus bezahltes Versandetikett, damit der Kunde die Abholung nach seinem Ermessen koordinieren kann. Der Kunde muss das defekte Gerät vor der Abholung angemessen verpacken.

Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät wieder zum Kunden zurückgebracht.

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

Der gemeldete Fehler wird von Fujitsu analysiert. Ist eine Behebung per Fernzugriff nicht möglich und die Hardware defekt, wird diese durch eine gleichwertige ersetzt. Das defekte Gerät wird an der Kundenadresse abgeholt (am Haupteingang) und gleichzeitig wird ein gleichwertiges neues an dieselbe Adresse geliefert.

Der Desk-to-Desk Service beinhaltet, dass die Austauschseinheit direkt zum Schreibtisch des Benutzers geliefert wird.

- **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).

<b>Geografische Beschränkungen</b>	Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter <a href="http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms">http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms</a>
------------------------------------	---

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 System- und Nutzerdaten. Die fehlerunabhängige Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Betriebssoftware bzw. von Firmware Updates/Upgrades liegt in der Verantwortung des Kunden. Entsprechende Informationen und Downloads sind verfügbar unter [www.fujitsu.com/fts/downloads](http://www.fujitsu.com/fts/downloads).

Ausnahme: Bei Festplattenaustausch in Client-Computing Geräten (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-Aufnahme; 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	<b>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</b> Der Fehler in dem Hardwareprodukt mit Serviceanspruch verursacht eine ernsthafte Beeinträchtigung der kundenseitiger Geschäftsprozesse durch Stillstand oder Komplettausfall des Systems. Eine Überbrückung ist nicht möglich.
Beeinträchtigungsstufe 2	<b>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</b> 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	<b>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</b> 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**

<b>Call-Annahme</b>	Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter <a href="https://ts.fujitsu.com/servicedesk">ts.fujitsu.com/servicedesk</a>
---------------------	--

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 Standardservicezeit unterscheidet sich von Land zu Land.

<b>Standard-servicezeit</b>	Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter <a href="http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms">http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms</a>
-----------------------------	---

• **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 Support Pack Hardware richtet sich an Kunden, die Datenträger (Festplattenlaufwerke oder SSDs) mit vertraulichen Daten im Servicefall nicht an Fujitsu bzw. den beauftragten autorisierten Servicepartner aushändigen möchten. Kunden, die sich für diese Option des Fujitsu Support Pack Hardware entscheiden, dürfen fehlerhafte Festplattenlaufwerke, die zur Wartung freigegeben wurden, 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.

Der Kunde behält die alleinige Verantwortung für den Schutz und die Vertraulichkeit der Daten, die auf dem defekten Festplattenlaufwerk gespeichert sind.

**PROACTIVE SUPPORT**

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

- Frühzeitige Fehlererkennung zur Planung von Serviceeinsätzen (auf Grundlage von Autocall-Meldungen)
- Regelmäßige Prüfung der Systemlast zur Planung von Systemaufrüstungen
- Regelmäßiger Überblick über Firmware- und BIOS-Versionen zur Planung jeweiliger Updates

Weitere Informationen finden Sie in der Support Pack Anlage "Proaktive Support für ausgewählte Fujitsu Hardware".

**REMOTE SERVICE**

Als Teil seiner Support Services bietet Fujitsu zuverlässige Fernzugriffsfunktionen, die eine zügige und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. -behebung unterstützen. 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 Support Pack 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 Support Pack 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 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

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 <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>):

- „Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware und Software Support Services von Fujitsu Technology Solutions“
- „Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs“

# OPTIONEN

Die folgenden Tabellen geben einen Überblick über die standardmäßigen Support Pack-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 Offsite			Hardware Support Onsite						HDD-Retention	
Bring-In	Collect & Return	Desk-to-Desk / Door-to-Door	Best-möglich	9x5		24x7				
				NBD	4 Std.	NBD	4 Std.	24 Std.		8 Std.
				Antrittszeit		Wiederherstellungszeit	Antrittszeit	Wiederherstellungszeit		
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	

Für Server- und Storage-Produkte stehen die folgenden Serviceoptionen zur Verfügung:

Hardware Support Onsite								HDD-Retention	Proactive Support
Best-möglich	9x5			24x7					
	NBD	4 Std.	NBD	4 Std.	24 Std.	8 Std.	4 Std.		
	Antrittszeit		Wiederherstellungszeit	Antrittszeit	Wiederherstellungszeit				
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

**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 <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>
- 24x7 - Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden

NBD ist der nächste lokale Arbeitstag, siehe auch 9x5

Proactive Support ist für ausgewählte Produkte verfügbar.

# Weitere Informationen

## Fujitsu Plattformlösungen

Neben dem FUJITSU ServiceContract Software 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: Fujitsu 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, hervorragendes 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 Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

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

## Weitere Informationen

### 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/de/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/fts](http://www.fujitsu.com/fts)  
2015-04-24, DE