Wartungs- und Supportservices

Produktbezogene Services für Produkte und Lösungen

Wartungs- und Supportservices von Fujitsu Technology Solutions umfassen grundlegende Leistungen für die Installation und Wartung von IT-Geräten. Je nach Situation eines Kunden schlagen unsere Spezialisten ein Serviceangebotspaket vor oder entwickeln und implementieren kundenspezifische Servicelösungen.

Sie haben ein neues Produkt erworben? – Standardgewährleistung

Unsere Produkte unterliegen standardmäßig der Gewährleistung; sie beginnt mit dem Zeitpunkt des Kaufs und gilt für einen definierten Zeitraum. Die Standardgewährleistung beträgt mindestens 12 Monate. Laufzeit und Service-Level variieren je nach Produkttyp und örtlichen Bestimmungen.
Weitere Angaben zur Gewährleistung finden Sie unter: **http://support.ts.fujitsu.com**

Warum sollte man Wartungs- und Supportservices zusätzlich zur Gewährleistung erwerben?

In Zeiten wachsender Komplexität und sinkender Investitionen ist eine frühzeitige IT-Planung entscheidend, um eine zuverlässige Infrastruktur einzurichten. Ineffiziente Prozesse und lange Ausfallzeiten können zu erheblichen Verlusten führen.
Wartungs- und Supportservices helfen, typische Probleme bei der Planung des Erwerbs von neuer IT zu vermeiden:

- Produktprobleme bleiben auf ein Minimum beschränkt.
- Kostentransparenz im Hinblick auf Ersatzteile, Anfahrtszeiten usw.
- Einfache Planung für interne IT-Spezialisten

Wartungs- und Supportservices helfen, Kosten und Ressourcen unter Kontrolle zu bekommen.

Sie benötigen Support beim Einstieg?

InstallationPack

Prompte Installation neuer IT-Geräte für einen reibungslosen IT-Betrieb Beim Installieren und Konfigurieren neuer Servers und
Speichersysteme sind drei Serviceoptionen wählbar:

- Hardware-Installation
- Installation und Standardkonfiguration von Hardware und Betriebssoftware
- Installation und Konfiguration von Hardware und Betriebssoftware anhand spezifischer Kundenanforderungen

Sie benötigen an Ihre Bedürfnisse angepassten Support?

Erweitern Sie Ihre Standard-Gewährleistung um folgende Leistungsmerkmale:

- Festgelegte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten
- Umfassende Verfügbarkeit der Infrastruktur
- Verlängerter Servicezeitraum

ServicePack/Contract Software – Services aus einer Hand

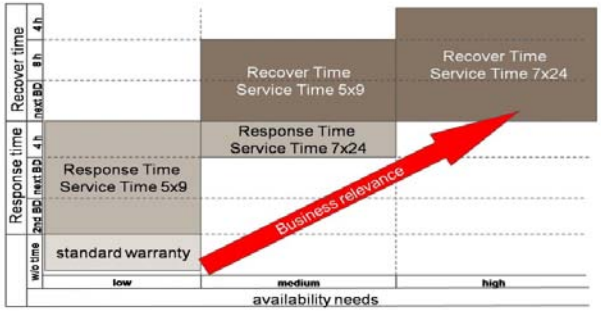
Problemdiagnose per Telefon und entsprechende Softwarekorrekturen werden bereitgestellt, falls sie vom Hersteller verfügbar
sind. Neue Softwarefreigaben, falls sie vom Lizenzgeber oder Hersteller erhältlich sind, werden gemäß deren Geschäftsbedingungen
zur Verfügung gestellt.

ServicePack/Contract Hardware

Die ideale Ergänzung zur Standardgewährleistung

- Verschiedene, auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Optionen für Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten
- Flexibles Zahlungskonzept: sofortige Einmalzahlung oder regelmäßige Teilzahlungen
- Drei Service-Optionen stehen zur Verfügung:

Off-site	Reaktion	Wiederherstellen
■ Reparaturen werden außerhalb des Kundenstandorts durchgeführt.	■ Reparaturen werden vor Ort beim Kunden durchgeführt. ■ Reaktionszeit = Der Servicetechniker trifft mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil ein. ■ Executive On-site: Bereitstellung eines temporären Ersatzsystems, damit der Betrieb während der Reparaturarbeiten weiterlaufen kann (mit Benutzerfestplatte und Setup konfiguriert)	■ Reparaturen werden vor Ort beim Kunden durchgeführt. ■ Wiederherstellungszeit = Der Servicetechniker stellt die Betriebsbereitschaft wieder her.



SolutionContract

Mit dem Wartungs- und Supportservice für dynamische Infrastrukturen stellen Sie die dauerhafte Verfügbarkeit der Lösungen sicher.

- Reaktive und proaktive Services zur möglichst frühzeitigen Identifizierung kritischer Systembedingungen
- Ein zentraler Ansprechpartner („Single Point of Contact“) für den Kunden
- Erhältlich für BW Accelerator™ Infrastruktur, BladeFrame, ETERNUS CS, FlexFrame™ für Oracle und FlexFrame™ für SAP®

Copyright © Fujitsu Technology Solutions GmbH, 02/2010
Herausgeber: Fujitsu Technology Solutions GmbH
http://ts.fujitsu.com/supportservice

Alle Rechte vorbehalten, einschließlich der Rechte aufgrund von Patenterteilung oder Registrierung eines Gebrauchsmusters oder Designs. Lieferung unter Vorbehalt der Verfügbarkeit. Technische Änderungen vorbehalten. Bei den Benennungen in diesem Dokument kann es sich um Markennamen handeln, deren Verwendung durch Dritte für ihre eigenen Zwecke Rechte ihrer Inhaber verletzen kann.

Wartungs- und Supportservices

ServicePack / ServiceContract Hardware

			Clients								X86 Server	Enterprise Server	Storage-Lösungen	
ServicePack/Contract			Storagebird CELVIN	Bild-schirme	Retail-Notebooks AMILO, ESPRIMO Mobile V LIFEBOOK A, N, P3110, Fujitsu M2010	Business-Notebooks ESPRIMO Mobile U, M, D, X, LIFEBOOK E, S, P, CELSIUS H	Thin Client FUTRO	PC ESPRIMO Serie 1xxx	PC ESPRIMO Serien 2xxx, 3xxx, 5xxx, 7xxx	Workstations CELSIUS	PRIMERGY	PRIMEPOWER, PRIMEQUEST, SPARC ENTERPRISE SERVER	ETERNUS DX, LT, ETERNUS CS800³, FibreChannel-Switch FibreCAT CX, NX, SX, TX,	FC Director s 48000 DCX, DCX-4S
Offsite	Bring-In-Service (Bringdienst)		●	●	○	○	○	○	○	○				
Offsite	Collect & Return Service (Abhol- u.Lieferservice)				●	●	○	●	○	○				
Offsite	Collect & Return Service für Bildschirme			○										
Offsite	Door-to-Door Exchange Service			○										
Offsite	Send-In/Return-to-Base Service (Einsende-/Rücklieferservice zur Basis)		○		○	○	○	○	○	○				
Offsite	Desk-to-Desk Austauschservice ohne definierte Reaktionszeit			●										
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Service ohne Reaktionszeit		○			○	●		●	●	●	●	●	
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	Am gleichen Arbeitstag	○			○	●		●	●	●	●	●	
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	Am nächsten Arbeitstag	○			○	●		●	●	●	●	●	
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	4 Stunden				○	○		○	○	●	●	●	
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x13	Am nächsten Arbeitstag										○		
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x13	4 Stunden				○			○	○	○	○	○	
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 7x24	Am nächsten Arbeitstag										○		
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 7x24	4 Stunden									●	●	●	○
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	Am gleichen Arbeitstag				○2								
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	Am nächsten Arbeitstag				○2								
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9	4 Stunden				○2								
Reaktion vor Ort	Vor-Ort-Reaktionszeit, 7x24	4 Stunden				○2								
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x9	Am gleichen Arbeitstag				○1			○	○				
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x9	Am nächsten Arbeitstag				○1			○	○	●	○	○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x9	8 Stunden				○1			○	○	○		○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x9	4 Stunden									○	○	○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x13	Am gleichen Arbeitstag				○1			○	○		○	○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x13	Am nächsten Arbeitstag				○1			○	○	○	○	○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x13	8 Stunden				○1			○	○	○		○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 5x13	4 Stunden									○	○	○	
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 7x24	8 Stunden				○1			○	○	○	○	○	○
Wiederherstellen	Wiederherstellungszeit 7x24	4 Stunden									○	○	○	
Beibehalten der Festplatte			○		○	○			○	○	○	●	○	
Solution Contract											BladeFrame		ETERNUS CS	
Vor-Ort-Reaktionszeit 5x9							Am nächsten Arbeitstag (NBD)				●		●	
Wiederherstellungszeit 7x24 proaktive Services (Superior)							6 Stunden / am nächsten Arbeitstag (NBD)				●		●	
Wiederherstellungszeit 7x24 proaktive Services (Superior)							6 Stunden				●		●	

● Im gesamten EMEA-Raum verfügbar