DATA SHEET

Service Contract

för Eternus midrange och enterpris modeller

- Service med hög tillgänglighet
- Definierade responstider och valfria servicetider

Issue Juni 2010

Pages 2

Fujitsu Service Contract tillhandahåller underhålls/reparations service med fördefinierade responstider och variabla servicetider. Fujitsu Service Contract täcker följande modeller av Fujitsu Eternus.

Produkt	Modell
Eternus	DX400, DX8000

Service Contract utökar tillverkarens garanti genom att utöka servicegraden under garanti-perioden. Service Contract med sina definierade valmöjligheter gäller för specifika hårdvaru-produkter.

Produktbeskrivning:

Service Contract innehåller följande:

- **Felanmälan:** Felanmälan via telefon kan göras upp till 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan beroende på köpt nivå. Loggning av felanmälningar kräver att produktens serienummer tillhandahålls för det aktuella systemet.

- **Helpdesk**: Helpdesk tillhandahåller telefonsupport där felanalys och diagnostik görs inom de normala servicetiderna (måndag till fredag under normal arbetstid, exklusive helgdagar).
  För Service Contract med utökade servicetider tillhandahålls telefonsupport genom jourhavande servicetekniker utanför helpdeskens normala arbetstider.

- **Felsökning:** Fujitsu kan tillhandahålla felsökning på distans och/eller vid behov, med en servicetekniker på platsen. I de fall där en hårdvarukomponent fallerat, (t.ex. hårddisk eller annan komponent), åtgärdas detta genom utbyte av den fallerande komponenten. Funktionen av den utbytta komponenten verifieras genom funktionstest och produktspecifika testprogram.

Servicenivå

- **Responstid:**
  Responstid räknas från det att en felanmälan gjorts och räknas till det att felsökning påbörjats av det fallerande systemet. Första kontakt tas alltid över telefon. Tiden beräknas efter de servicetider som serviceavtalet har och räknas alltså ej utanför dessa.
  Inställelsetiderna beror dels på den valda tjänsten och dels av typ av felsituation. (nedan kallat Impact Level). Effekterna av felet definieras av kunden under samtal med helpdeskteknikker.

  Ett avtal med nivå 7x24/4h respons har följande uppdelning.

Impact level 1 (SLA nivå 7x24 / 4h respons)
Stillestånd, totalt haveri av lösningens infrastruktur eller att en kritisk komponent fallerar (som påverkar kundens affärsverksamhet på ett betydande sätt), workaround ej möjlig.

Impact level 2 (SLA nivå 7x24)
Problemet drabbar lösningens prestanda avsevärt. En workaround inom rimlig kostnadsnivå är inte möjligt.

Impact level 3 (SLA nivå NBD)
Felet har en liten påverkan på systemets funktionalitet eller prestanda; en workaround är

möjlig eller redan utförd. Fördröjd inställelse för avhjälpande av felet är acceptabel.

För icke-kritiska hårdvaruproblem: Next business day respons För kritiska fel: 4 timmars respons under förutsättning att tjänsten köpts för det aktuella systemet.

För komponent som är enkelt utbytbar, kan om så överenskommits, delen skickas och bytas av kunden själv.

För felsökning/reparation av hårdvara på platsen finns bl.a. följande optioner:

Responstid
Nästa arbetsdag*
8 timmar
4 timmar

*(endast inom normal arbetstid)

Andra responstider kan avtalas efter de önskemål som passar kundens organisation.

- **Servicetider:**
  Detta specificerar den tid när en felanmälan kan göras hos helpdesk och när service på produkten kommer att utföras. Beroende på de överenskomna villkoren utförs service normalt inom en av följande optioner:

Servicetider
Måndag till fredag exklusive helgdagar, under normal arbetstid
Måndag till söndag 24 timmar om dygnet inklusive helgdagar
Måndag till fredag exklusive helgdagar mellan klockan 08.00 – 20.00

Giltighetstider

Längden på Service Contract har följande val:

- 12 - 60 månader

Giltighetstiden beräknas alltid från leveransdatum till kunden av hårdvaruprodukten.

Ett Service Contract kan förlängas fram till att en produkt når sitt EOW (End of Warranty) datum, dvs i de flesta fall 5 år efter att produkten slutat tillverkas.

Serviceoptioner

Utöver detta kan följande tillhandahållas till normal debitering (ingår ej i Service Contract):

- Installation av operativsystem och applikationer.
- Konfiguration/omkonfiguration av kringutrustning eller operativsystem.
- Konsultation över telefon med certifierad tekniker av ovanstående punkter.

Nödvändiga förutsättningar för Service Contract

På-platsen-service förutsätter att det drabbade systemet är tillgängligt under de tider som servicekontraktet gäller under hela kontraktsperioden.

Rekommendationer/anmärkningar

- Service Contract förutsätter att Fujitsu omedelbart blir skriftligt informerade om alla utökningar av det kontrakterade systemet och att detta förs in i det existerande kontraktet.
- Backup och restore av system och data är kundens ansvar
- Vid utbyte av hårddisk eller uppsättning av RAID-system är återinstallation av operativsystem och applikationer ej inkluderat.
- Tillgänglighet av servicenivå (inställelsetider och servicetider) kan skilja beroende på vilken del av landet utrustningen står.

Fujitsu's allmänna villkor för Servicetjänster finns tillgängliga på se.ts.fujitsu.com/servicepack

Tillägg till allmänna villkor tillhandahållna tillsammans med detta datablad gäller också.

All rights, including rights created by patent grant or registration of a utility model or design as well as rights of technical modifications are reserved. Delivery subject to availability. Designations may be trademarks, the use of which by third parties for their own purposes may violate the rights of the trademark owners.

Copyright © Fujitsu, 2010

Published by

Fujitsu Technology Solutions
http://se.ts.fujitsu.com

Company stamp