

Definitionen

Fujitsu Product Support Services

Ziel: Dieses Dokument bietet eine Übersicht über das Portfolio der Fujitsu Product Support Services und definiert die relevanten Bedingungen für die entsprechenden Serviceangebote.

Inhalt

- Garantie
- Fujitsu Product Support Services – Portfolioübersicht
- Fujitsu Product Support Services - Angebote
- Glossar
- Weitere Informationen



Garantie

Fujitsu Manufacturer Warranty

Die Fujitsu Manufacturer Warranty (nachfolgend: Garantie) ist eine freiwillige Verpflichtung von Fujitsu als Hersteller von Neugeräten gegenüber dem Endkunden. Die Garantie gilt nicht für Geräte, die als Gebrauchtgeräte von Fujitsu in Umlauf gebracht wurden. **Außerdem hat der Endnutzer ggf. implizierte individuelle Klagerechte bei Abweichungen von der Produktspezifikation oder von der vereinbarten Funktionalität, die nicht durch die Bedingungen dieser Garantie eingeschränkt werden („Sachmängelhaftung“).**

Die Garantie beginnt mit dem Datum, an dem der Endnutzer das Produkt von Fujitsu oder von einem autorisierten Händler erwirbt (auf dem Originalkaufbeleg/Kaufnachweis angegebenes Datum oder Datum des Originallieferscheins).

Dauer und Art der jeweiligen Garantie hängen von dem jeweiligen Produkt ab; es werden sowohl Offsite- als auch Onsite-Garantieleistungen angeboten.

Falls nicht anders angegeben, basiert das Service-Level für die Standardgarantie ohne festgelegtes SLA auf angemessenen Bemühungen.

Die Garantie kann durch Angebote des Product Support Service (Support Pack, ServiceContract, SolutionContract und SolutionPack) im Hinblick auf die Servicedauer bzw. Serviceart aufgestockt werden.

Customer Self Service (CSS) für Customer Replaceable Units (CRU)

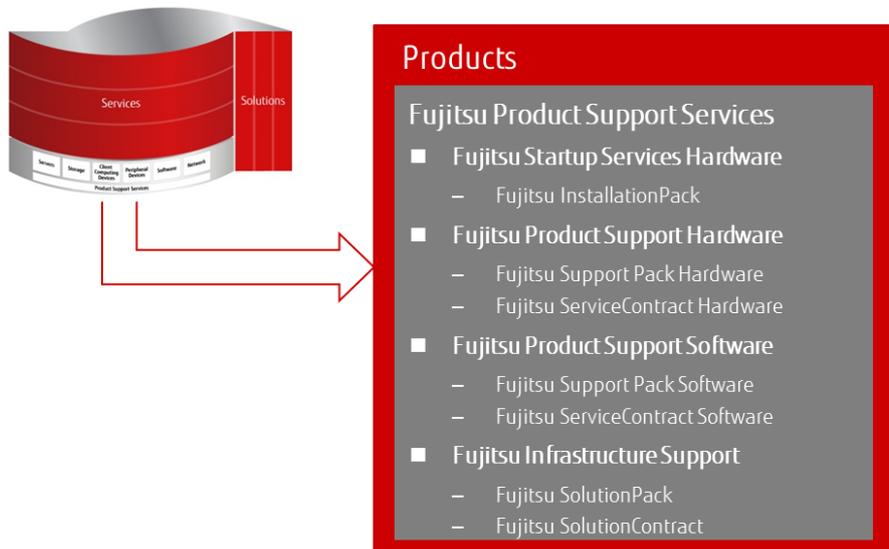
CRU bezeichnet Ersatzteile, die vom Kunden ausgetauscht werden können. CRU-Ersatzteile sind Komponenten wie Tastatur, Maus, hot-plug-fähige Festplatten und andere von Fujitsu definierte Komponenten. **Bei einer erforderlichen Hardwarereparatur, die unter die Garantie fällt und für die der CRU-Prozess gilt, erhält der Kunde das erforderliche Ersatzteil, tauscht das defekte Teil aus und sendet es ggf. ein.** Der Customer Self Service Prozess ist für Warranty Services obligatorisch, d. h. der Kunde ist für den Austausch und – falls zutreffend – die Rücksendung des defekten Teils verantwortlich.

Das CRU-Konzept wird über einen klar definierten und einheitlichen Service Delivery-Prozess auf Basis definierter CRU-Teile bzw.

„CRU-fähiger“ Systeme umgesetzt und beinhaltet die Bereitstellung einer benutzerfreundlichen Dokumentation für den CRU-Austausch.

Fujitsu Product Support Services – Portfolioübersicht

Das Portfolio der Fujitsu Product Support Services ist folgendermaßen im Fujitsu IKT-Portfolio positioniert:



Neben innovativen Produkten bietet Fujitsu standardisierte Product Support Services, die am Verkaufsort oder jederzeit während des Produktlebenszyklus verkauft werden.

Die Product Support Services gewährleisten Systemverfügbarkeit und Business Continuity der kundenseitigen IT-Umgebung. Mit diesen Angeboten helfen wir unseren Kunden, Zeit und Geld zu sparen und die Belastung für internes IT-Personal zu verringern. Dies unterstützt unsere Kunden dabei, Budget, das für operative IT-Services ausgegeben wird, auf strategische Initiativen zu verlagern, die ihrem Unternehmen kurzfristig einen echten Geschäftswert liefern.

Die Product Support Services decken ein breites Produktspektrum ab, einschließlich markengeschützter Hardware- und Softwareprodukte von Fujitsu und Partnern sowie Fujitsu IT-Infrastrukturen (z. B. Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX), die auf Fujitsu Hardware basieren. Fujitsu erbringt diese Services über zertifizierte Support-Techniker in allen größeren Ländern, in denen globale Kunden sie benötigen.

Das umfassende Portfolio an Product Support Services beinhaltet Angebote, die

- Unsere Kunden bei der Installation neuer Produkte unterstützen
- Einen schnellen und agilen Support für individuelle Hardware- und Softwareprodukte bieten. Fujitsu hat drei Standard-Service-Levels eingeführt (bis hin zu 24/7 mit 4 Stunden Antrittszeit), die weltweit zur Verfügung stehen
- Fujitsu IT-Infrastrukturen (z. B. Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX) durch optimal angepasste „One-Stop-Shop“ IT-Infrastruktur-Support-Angebote für die zahlreichen integrierten, markengeschützten Hardware- und Softwarekomponenten von Fujitsu und Partnern ergänzen.

Neben standardmäßigen reaktiven Service-Levels wie Antritts- und Wiederherstellungszeiten umfassen Product Support Services auch den optionalen Festplatteneinbehalt (HDD Retention). Reaktive Services können mit Serviceelementen des Proactive Support erweitert werden (wie System Health Check und Technical Account Management), um auch Ausfälle und Stillstandszeiten zu vermeiden.

Das Portfolio beinhaltet die folgenden Elemente:

Fujitsu Startup Services Hardware

Mit den Startup Services Hardware wird ein schneller Start bei neuen IT-Geräten sichergestellt, einschließlich der Installation individueller Produkte.

Fujitsu Product Support Hardware

Product Support Hardware bietet Support für markengeschützte Hardwareprodukte von Fujitsu und Partnern durch Fehlerdiagnose (einschließlich Fernzugriff) und Reparatur oder Austausch der fehlerhaften Teile. Zusätzliche Optionen sind Proactive Support und HDD Retention.

Fujitsu reagiert auf eine Störung (Incident) und behebt den Fehler gemäß dem abgeschlossenen Service Level Agreement. Die Fehlerbehebung kann als Offsite- oder Onsite-Service gemäß der gewählten Option innerhalb einer definierten Remote-Reaktionszeit, Antrittszeit und/oder Wiederherstellungszeit erfolgen. Die proaktiven Services werden, sofern in den gewählten Optionen enthalten, regelmäßig gemäß dem vereinbarten Service Level Agreement erbracht

Fujitsu Product Support Software

Dieser Service bietet Support für markengeschützte Softwareprodukte von Fujitsu und Partnern. Er gewährleistet einen reibungslosen Betrieb der installierten Softwareprodukte durch Fehlererkennung und -beseitigung und umfasst die Diagnose von Softwarestörungen und die Bereitstellung von Umgehungen bzw. von Korrekturen, falls diese vom Lizenzgeber vorliegen. Abhängig vom Lizenzgeber können Korrekturen aus einzelnen Patches, Patch-Paketen oder kleineren Versionsänderungen bestehen (manchmal auch als Upgrades oder Updates bezeichnet). Die Bereitstellung von Softwareversionen mit neuen Funktionen (häufig auch als Major Releases bezeichnet) hängt von dem Lizenzierungsverfahren des Herstellers ab.

Sofern nicht anders vereinbart, fällt die Installation von Korrekturversionen oder neuen Versionen in den Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil der Standardserviceangebote.

Anmerkung:

Eindeutige Definitionen von Update, Upgrade, kleineren/größeren Versionsänderungen usw. sind nur im Zusammenhang mit einem speziellen Softwareprodukt möglich.

Fujitsu Infrastructure Support

Für Fujitsu IT-Infrastrukturen, die auf Fujitsu Hardware basieren, bietet Fujitsu ein „One-Stop-Shop“ Support-Angebot für die zahlreichen integrierten, markengeschützten Hardware- und Softwarekomponenten von Fujitsu und Partnern. Es umfasst reaktive und auswählbare proaktive Services. Die Hauptmerkmale sind:

- Ein Single Point of Contact (SPOC), der unseren Kunden einen einfachen Zugang zum Support gewährt: Es gibt eine Anlaufstelle für die in der Infrastruktur der zugehörigen Lösung enthaltenen Komponenten von Fujitsu sowie von Drittanbietern.
- Das ganzheitliche Support-Konzept (als Technical Solution Support bezeichnet) gewährleistet, dass die fehlerhafte Komponente der Infrastruktur von Fujitsu identifiziert und die Fehlerbehebung initiiert wird.
- Der Infrastructure Support beinhaltet reaktive Support Services, die Probleme nach einem Ausfall der Infrastruktur lösen, sowie
- Proaktive Serviceelemente, durch die kritische Systembedingungen frühzeitig erkannt und vorbeugende Maßnahmen ergriffen werden können, um Funktionseinschränkungen zu vermeiden.

Es ist wichtig zu verstehen, dass die Anwendungssoftwareschicht NICHT Bestandteil des Infrastructure Support ist.

Fujitsu Product Support Services - Angebote

Fujitsu InstallationPack

InstallationPacks unterstützen den Kunden bei der Installation von markengeschützten Storage- und Serverprodukten von Fujitsu und Partnern einschließlich der zugehörigen Betriebssoftware, sofern zutreffend. Sie ermöglichen einen zügigen Anlauf und zuverlässigen Betrieb des erworbenen Systems in der Kundenumgebung und sind als Standardserviceangebot für einzelne Produkte zum Festpreis erhältlich.

Fujitsu Support Pack Hardware / TopUp

Das Support Pack Hardware ergänzt die Garantie eines Hardwareprodukts. Damit wird ein Servicevertrag bezeichnet, der den Product Support für ein bestimmtes Hardwareprodukt über einen festgelegten Servicezeitraum beinhaltet, bei dem ein Festpreis im Voraus gezahlt wird. 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 Servicedauer beginnt genau mit dem 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 aktiviert ist.

Support Pack Hardware und TopUp werden als nahezu identische Services angeboten, die sich lediglich in den Vertriebs- und Bestellprozessen unterscheiden: Ein TopUp muss zusammen mit dem Produkt erworben werden, die Registrierung des Endnutzers geschieht automatisch. Ein Support Pack kann separat erworben werden und muss vom Endnutzer registriert werden.

Fujitsu ServiceContract Hardware

Der ServiceContract Hardware ergänzt die Garantie eines Hardwareprodukts. Damit wird ein Servicevertrag bezeichnet, der den Product Support für ein bestimmtes Produkt umfasst. Sofern keine ausdrückliche andere Regelung besteht, kann der ServiceContract Hardware jederzeit innerhalb der für das Produkt geltenden Lebensdauer bis 1 Jahr 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 Servicedauer 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 1 Jahr.

Als Alternative zur Nutzung einer der vordefinierten Service-Level-Optionen bietet ServiceContract Hardware die Möglichkeit, die Servicezeit, Remote-Reaktionszeit, Antrittszeit und/oder Wiederherstellungszeit des Service-Levels gemäß den Anforderungen des Kunden zu definieren.

Fujitsu Support Pack Software

Das Support Pack Software bezeichnet einen Servicevertrag, der den Product Support für ein bestimmtes Softwareprodukt über einen festgelegten Servicezeitraum beinhaltet, bei dem ein Festpreis im Voraus gezahlt wird.

Support Packs können innerhalb von 90 Tagen nach Produkterwerb für eine Vertragslaufzeit von 1 bis 20 Jahren erworben werden. Vor Ablauf kann die Servicedauer verlängert werden (bis zur maximalen Vertragslaufzeit von 20 Jahren), indem ein entsprechender Folgevertrag zum Support Pack abgeschlossen wird.

Die Servicedauer beginnt genau mit dem ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Softwareprodukts. Der Service wird bereitgestellt, sobald eine beim Kauf des Support Pack im Voraus zu leistende Einmalzahlung erfolgt und der Service aktiviert ist.

Fujitsu ServiceContract Software

Der ServiceContract Software bezeichnet einen Servicevertrag, der den Product Support für ein bestimmtes Softwareprodukt beinhaltet.

Sofern keine ausdrückliche andere Regelung besteht, kann der ServiceContract Software jederzeit innerhalb der für das Produkt geltenden Lebensdauer bis 1 Jahr 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 Servicedauer 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 1 Jahr.

Fujitsu SolutionContract

Der SolutionContract umfasst den kompletten Serviceumfang, der für den Infrastructure Support dargelegt ist, d. h. er beinhaltet reaktive Services für die Hardware- und Softwarekomponenten der Infrastrukturlösung und optionale proaktive Support Services. Z.B.

- Technical Solution Support
- Support für die embedded Software
- Software Update/Upgrade für die embedded Software

Spezifikationen zu den jeweils abgedeckten Hardware- und Softwareprodukten finden Sie im SolutionContract Datenblatt sowie der jeweiligen Technischen Anlage.

Im Hinblick auf die Vertragskonditionen unterscheidet sich der SolutionContract kaum von einem ServiceContract:

- Sofern keine ausdrückliche andere Regelung besteht, kann er jederzeit innerhalb der für das Produkt geltenden Lebensdauer bis 1 Jahr vor Serviceende (EOS) für dieses Produkt verkauft werden und die Serviceleistung wird auf Basis regelmäßiger Pauschalbeträge abgegolten.
- Die Mindestlaufzeit des Service beträgt 1 Jahr; sie beginnt zum vertraglich vereinbarten Datum und wird nach Ablauf automatisch verlängert, es sei denn, es liegt eine Kündigung vor.

Fujitsu SolutionPack

Das SolutionPack bietet Infrastructure Support auf Basis eines modularen Konzepts mit Standardserviceangeboten. Im Gegensatz zum SolutionContract deckt das SolutionPack nicht den kompletten Serviceumfang von Infrastructure Support ab; stattdessen umfasst es nur die spezifischen Serviceelemente:

- Technical Solution Support
- Support für die integrierte Software
- Software-Update/Upgrade für die integrierte Software

Aus diesem Grund muss das SolutionPack durch Support Packs für die jeweiligen Hardware- und Softwarekomponenten der Infrastruktur ergänzt werden.

Im Hinblick auf die Vertragskonditionen gleicht das SolutionPack einem Support Pack:

- Es muss innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf der entsprechenden Infrastrukturlösung erworben werden
- Der Service gilt für einen festgelegten Servicezeitraum von 3 Jahren. Der Servicezeitraum beginnt mit dem Datum des Erstkaufs der zugehörigen Infrastruktur durch einen Endkunden.
- Für Verlängerungen stehen SolutionPacks zur Verfügung, die den Servicezeitraum eines bestehenden SolutionPacks für einen festgelegten Servicezeitraum fortsetzen, üblicherweise 1 Jahr.

Glossar

Die folgenden Begriffe und zugeordneten Definitionen bilden die Grundlage des Portfolios der Fujitsu Product Support Services und sind in allen entsprechenden Beschreibungen, rechtlichen Bedingungen und anderen Dokumenten zu verwenden. Die Abkürzungen (ABK) in der letzten Spalte, soweit angegeben, beziehen sich auf die Service Beschreibungen in vertrieblichen Dokumenten und Tools in Deutsch (DE) und Englisch (EN).

Begriff	Definition	ABK
24 x 7	Dauerbetrieb, 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr (Montag – Sonntag, 24 Stunden, einschließlich gesetzlicher Feiertage)	
9 x 5	Bezeichnet die normalen örtlichen Geschäftszeiten; z. B. Montag – Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, 8:00 bis 17:00 Uhr	
Antrittszeit	Die Antrittszeit bezeichnet den Zeitraum von der Call-Aufnahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker normalerweise mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil (falls erforderlich) am Kundenstandort eintrifft. Die Messung der Antrittszeit wird außerhalb vereinbarter Servicezeiten unterbrochen. Die Antrittszeit findet keine Anwendung, wenn ein Fehler per Fernzugriff behoben werden kann. Spezielle Anforderungen hinsichtlich des Abdeckungsbereiches und der verfügbaren Wiederherstellungszeiten sind abhängig von den lokalen Bedingungen.	DE: Az EN: Rt
Autocall	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).	
Beeinträchtigungsstufe	Siehe nachstehende Anmerkungen.	
Best Effort	Mit Best Effort ist keine konkrete Antrittszeit verbunden. Bei Bedarf kommt der Techniker generell mit dem diagnostizierten Ersatzteil am Kundenstandort an, jedoch zu keiner festgelegten Zeit.	
Bring-In-Garantie/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.	BI
Call-Aufnahme	Bezeichnet den Zeitpunkt, an dem eine Support-Anforderung durch den Fujitsu Help Desk angenommen wird. Nach erfolgreicher Überprüfung des Anspruchs und erster technischer Analyse wird die Anforderung angenommen, eine Tracking-Nummer vergeben und die Support-Anforderung gemäß dem vereinbarten Service-Level als Störung oder Serviceanforderung bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Remote-Reaktions-/Antritts-/Wiederherstellungszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Service Desk oder Help Desk. Um seinen Anspruch geltend zu machen, muss der Kunde die Serien-/Lizenz- oder Vertragsnummer des betroffenen Produkts/der betroffenen Lösung angeben. Der Kunde hat einen Anspruch auf Support, wenn entweder die Produktgarantie gilt oder ein gültiger Servicevertrag für das Produkt vorliegt.	

Collect & Return-Garantie/Service	<p>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.</p> <p>Die Abholung erfolgt entweder</p> <ul style="list-style-type: none"> • mittels Lieferwagen durch einen von Fujitsus Reparatur- und Logistikdienstleistern. 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. <p>Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät wieder zum Kunden zurückgebracht.</p>	C&R
Customer Replaceable Unit (CRU)	Bezeichnet Ersatzteile, die vom Kunden ausgetauscht werden können; siehe auch Abschnitt „Garantie“.	
Door-to-Door- oder Desk-to-Desk-Garantie/Service (Onsite Exchange)	<p>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 an dieselbe Adresse geliefert.</p> <p>Der Desk-to-Desk-Service beinhaltet, dass die Austauschereinheit direkt zum Schreibtisch des Benutzers geliefert wird.</p>	Door2D or Desk2D
Drittanbieterprodukt	Produkte anderer Anbieter, die zwar nicht von Fujitsu verkauft, für die jedoch Fujitsu Services erhältlich sein können	
EMEIA	Geografische Gültigkeit der Fujitsu Product Support Services: Europe, Middle East, India, Africa (Europa, Mittlerer Osten, Indien, Afrika)	
Empfohlener Service	Gemäß den lokalen Marktbedingungen und der Lieferkapazität vor Ort wird ein spezieller Service-Level pro Produktkategorie und Land als „empfohlener Service“ ausgewählt und vom SysArch automatisch einem Produkt zugeordnet. Der Anwender kann diese Auswahl während der Konfiguration ändern.	
Forward Stocking Location (FSL)	Bevorratung dringend benötigter Ersatzteile zur Sicherstellung kurzer Antritts- und Wiederherstellungszeiten.	
Fujitsu IT-Infrastruktur	Fujitsu IT-Infrastrukturen, die auf Fujitsu Hardware basieren, sind z. B. Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX, vShape	
Fujitsu Produkt	<p>Mit Fujitsu Etikett gekennzeichnetes Produkt.</p> <p>Für Fujitsu Produkte gelten die Bedingungen der Fujitsu Garantie, und Fujitsu bietet dafür Product Support Services.</p> <p>Markenprodukte von Fujitsu sind beispielsweise CELSIUS, LIFEBOOK, ETERNUS, PRIMERGY, FJ SOFTWARE, TEAMPoS</p>	
HDD Einbehalt	<p>Im Rahmen des Product Support Hardware bezeichnet HDD Retention die Möglichkeit, nach der Kunden vertragsgemäß defekte und serviceberechtigte Datenträger (Festplattenlaufwerke, SSDs, UFM-Devices oder SATA-DOMs) einbehalten können. In diesem Fall verzichtet Fujitsu entgegen etwaiger anders lautender Angaben bei Lieferung eines Austauschlaufwerks auf sein Eigentumsrecht. Der Kunde behält die alleinige Verantwortung für den Schutz und die Vertraulichkeit der Daten, die auf dem defekten Datenträger gespeichert sind.</p> <p>Diese Option ist nur für herausnehmbare Datenträger verfügbar und es wird eine gesonderte Gebühr erhoben. Die Option kann mit einem Off-site- oder On-site-Service kombiniert werden.</p>	HDD
IMAC/D	Install, Move, Add, Change and Disposal (Installieren, Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Entsorgen)	
Incident	<p>Ein Incident (Störung) ist eine ungeplante Unterbrechung oder Minderung der Qualität eines IT-Service. Er wird im CMS protokolliert (siehe auch „Support-Anfrage“).</p> <p>Ein Incident kann entweder durch den Fujitsu Help Desk gelöst (First Time Fix), zur weiteren Untersuchung (als „Problem“) weitergeleitet oder als Arbeitsauftrag an einen Servicetechniker/Servicepartner vergeben werden.</p>	

MOVE	Für Support Packs Hardware bietet MOVE die Möglichkeit für Kunden, Hardware und Support Services in einem Land zu erwerben und die Serviceleistung auf ein anderes Land zu übertragen und dort zu registrieren und in Anspruch zu nehmen. Details und Beschränkungen (abgedeckte Länder, Service-Levels und Produkte) sind in der Ergänzung zum Datenblatt Support Pack Hardware „Lokale Support-Bedingungen“ zu finden unter ts.fujitsu.com/support-terms .	
Multivendor Product Support	Fujitsu Product Support Services für heterogene Umgebungen oder Umgebungen mit Produkten ausschließlich anderer Anbieter	
Nächster Arbeitstag	Bei einer Servicezeit von 9x5 ist NBD der nächste lokale Arbeitstag, z. B. in Europa Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Bei einer Servicezeit von 24x7 ist NBD der nächste Tag.	NBD
OEM-Produkt	Ein Produkt, das normalerweise mit einem Fujitsu Etikett versehen und von Fujitsu verkauft wird („Fujitsu Produkt“), aber von Fujitsu Alliances hergestellt bzw. lizenziert wird (z. B. Brocade). In einigen Fällen werden OEM-Produkte unter dem Markennamen des Originalherstellers verkauft.	
Off-site-Garantie/Service	Die Reparatur im Rahmen der Garantie oder des Vertrags wird in einem von Fujitsu autorisierten Service Center ausgeführt: Die folgenden Off-site-Services sind verfügbar: Bring-In, Send-In & Return, Collect & Return, Door-to-Door oder Desk-to-Desk.	
On-site-Garantie/Service	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. Der On-site-Service steht mit definierten Service-Levels für die Antrittszeit oder Wiederherstellungszeit zur Verfügung. Die Verfügbarkeit hängt von den Bedingungen vor Ort bzw. der geografischen Lage des Kundenstandorts ab.	DE: VO EN: OS
Proactive Support	Proactive Support bezeichnet die Option, bei der erhöhte Kundenanforderungen hinsichtlich der Systemverfügbarkeit berücksichtigt werden. Dies beinhaltet die folgenden zentralen Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Bewertung des Patch-Status im Hinblick auf Firmware- & BIOS-Versionen (System Health Check) • Vorlage und Erörterung von Korrekturmaßnahmen auf Grundlage des System Health Report (durch das Technical Account Management) • Präsentation und Diskussion von Korrekturmaßnahmen als Konsequenz aus dem System Health Check (Technical Account Management) Diese Option ist für SolutionContract, SolutionPack und Support Pack Hardware für ausgewählte Produkte und in Kombination mit ausgewählten Service-Levels verfügbar; für diese wird eine gesonderte Gebühr erhoben. Die Verfügbarkeit ist vom jeweiligen Land abhängig.	
Produkt für den Wiederverkauf	Produkte von Drittanbietern, die von Fujitsu unter dem Markennamen des Originalanbieters vertrieben werden. Die Garantie des Anbieters hat Gültigkeit. Für diese Produkte kann Fujitsu seine eigenen Support Services und/oder die des ursprünglichen Anbieters anbieten.	
Remote-Reaktionszeit	Mit „Remote-Reaktionszeit“ wird der Zeitraum (innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeit) von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, an dem ein Spezialist üblicherweise mit der Lösung des Problems beginnt, falls erforderlich auch durch einen Fernzugriff.	
Send-In & Return-Garantie/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.	SI/RtB
Service Level Agreement (SLA)	Vertrag oder Schnittstelle zwischen Kunden und Auftragnehmer zur Festlegung regelmäßig erforderlicher Leistungen mit dem Ziel, vertragliche Transparenz und Genauigkeit sicherzustellen. Verschiedene Service-Level-Optionen sind in der Regel für die wesentlichen Parameter eines bestimmten Service verfügbar. Der ausgewählte Service-Level ist Bestandteil des SLA. Typische Service-Levels sind Servicezeit, Remote-Reaktionszeit, Antrittszeit, Wiederherstellungszeit.	

Servicezeit	Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, in dem der Service remote oder vor Ort erbracht wird. Wenn keine spezielle Servicezeit vereinbart wird, gilt die lokale Standardservicezeit (siehe auch 9x5).	
Servicezeitraum	„Servicezeitraum“ bezeichnet den Zeitraum, über den eine Vertragsleistung erbracht wird. Bei einem ServiceContract beginnt der Servicezeitraum mit dem Vertragsbeginn und wird - falls nicht anderslautend im Vertrag festgelegt - automatisch bis zur expliziten Kündigung verlängert. Für Warranty, Warranty TopUp und Support Pack gilt Folgendes: Servicebeginn = Datum des Kaufs des Produkts durch den Endkunden Serviceende = Startdatum + Vertragsdauer	
Single Point of Contact (SPoC)	Eine Serviceschnittstelle für Kunden zur Erfassung von Support- & Serviceanfragen oder Incidents. Bei Bedarf werden Incidents und Serviceanfragen zwecks Diagnose, Lösung oder Durchführung an die entsprechende interne oder externe Liefereinheit weitergeleitet.	
Single Point of Responsibility (SPoR)	Eine Schnittstelle für Kunden, die die vertragliche Verantwortung für die Fehlerbehebung nach der Erfassung einer Serviceanfrage bis zur Lösung des Problems übernimmt. Ein Verantwortlicher für den Servicevertrag.	
Support für Drittanbieterprodukte	Fujitsu Product Support Services für Drittanbieterprodukte	
Support-Anfrage	Eine Support-Anfrage ist jeder eingehende oder abgehende Kundenkontakt, unabhängig von der Art und Weise, wie dieser Kontakt hergestellt wird. Dazu gehören beispielsweise Kontaktaufnahmen mit dem Kunden per Telefon, E-Mail, Web-Anfrage, Fax oder Brief. Damit wird der gesamte Lebenszyklus eines Service beschrieben. Eine Support-Anfrage kann zu einem Incident oder einer Serviceanfrage führen. Eine Support-Anfrage wird nur einmal bei der ersten Erfassung im Call Management System (CMS) gezählt.	
Wiederherstellungszeit (HW)	Mit „Wiederherstellungszeit (HW)“ wird der Zeitraum von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, an dem üblicherweise die Betriebsbereitschaft der Hardware durch einen Techniker wiederhergestellt ist. 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. Spezielle Anforderungen hinsichtlich des Abdeckungsbereiches und der verfügbaren Wiederherstellungszeiten sind abhängig von den lokalen Bedingungen.	DE: Whz EN: Rec

Hinweise

Die Remote-Reaktionszeit/Antrittszeit und Wiederherstellungszeit können außerdem – neben dem gewählten Service-Level - von der Schwere des Fehlers abhängen (Beeinträchtigungsstufe).

Die Beeinträchtigungsstufe eines Fehlers wird vom Kunden während der Annahme der Support-Anfrage mit dem Mitarbeiter des Fujitsu Help Desk definiert.

<p>Beeinträchtigungsstufe 1</p>	<p>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs Der Fehler in dem Produkt oder der Infrastruktur mit Serviceanspruch oder in einer ihrer kritischen Komponenten verursacht eine ernsthafte Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse des Kunden. Typische Beeinträchtigungen der Stufe 1 sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsprozesse sind nicht durchführbar. • Stillstand des produktiven Systems • Gefährdung der Datenintegrität • Backup- und Wiederherstellungsfunktionen für den Produktionsbetrieb sind nicht ausführbar
<p>Beeinträchtigungsstufe 2</p>	<p>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs Der Fehler führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Überbrückung möglich.</p>
<p>Beeinträchtigungsstufe 3</p>	<p>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs Die Geräte funktionieren mit mäßiger Beeinträchtigung der Leistung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Geschäftsprozesse und Anwendungen können ohne Datenverlust ausgeführt werden. Der Fehler kann vorübergehend mit einer Umgehungslösung behoben werden. Die Verzögerung der Fehlerbehebung ist akzeptabel.</p>

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Product Support Services finden Sie im Internet unter <http://www.fujitsu.com/de/products/product-support-services/>, z. B.:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Datenblätter
- Technische Anlagen zu den Datenblättern
- Product Support Services auf einen Blick (Flyer)

Herausgeber:

Fujitsu Technology Solutions GmbH
 Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
 Website: www.fujitsu.com/de
 15.03.2017 / V7.2 DE

©2017 Fujitsu Technology Solutions GmbH.

Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltliche Änderungen am Dokument aufgrund von Verbesserungen können ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden. Fujitsu, das Fujitsu Logo und andere Fujitsu Marken/eingetragene Fujitsu Marken sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited und/oder seinen Tochtergesellschaften in Japan und/oder in anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.