

# ServicePack/Contract Hardware

---

Maintenance & Support Services für  
IT Infrastrukture

# Agenda

- Situation
- Lösung
- Vorteile

Immer höhere  
Erwartungen an die  
Informations-  
technologie

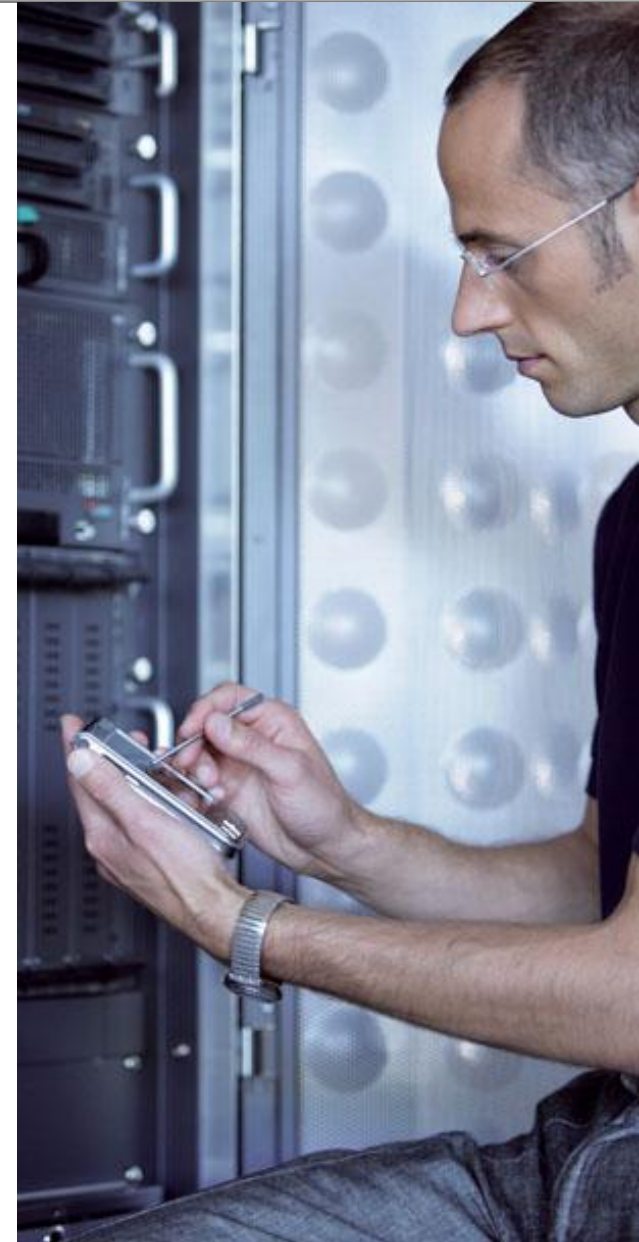
Unübersichtliche  
Service-Kosten

Extrem komplexer IT  
Service Markt

Frühzeitige Planung des erforderlichen  
Hardware Service-Levels

Schlüssel für zuverlässigen Hardware-Schutz von Anfang an

- **Schneller Experten-Service**
  - Qualifizierte Call Annahme/Help Desk
  - Call Annahme rund um die Uhr
- **Qualität**
  - Remote und Vor-Ort Service mit präventivem Ansatz
  - Rasche Fehlerbehebung
  - Richtiger Hardware-Service-Level
  - Frühzeitiger und langfristiger Schutz für Ihre Hardware
- **Internationale Präsenz**
  - Service-Netz
  - Ersatzteil-Logistik



## ■ Weltweite Vorteile

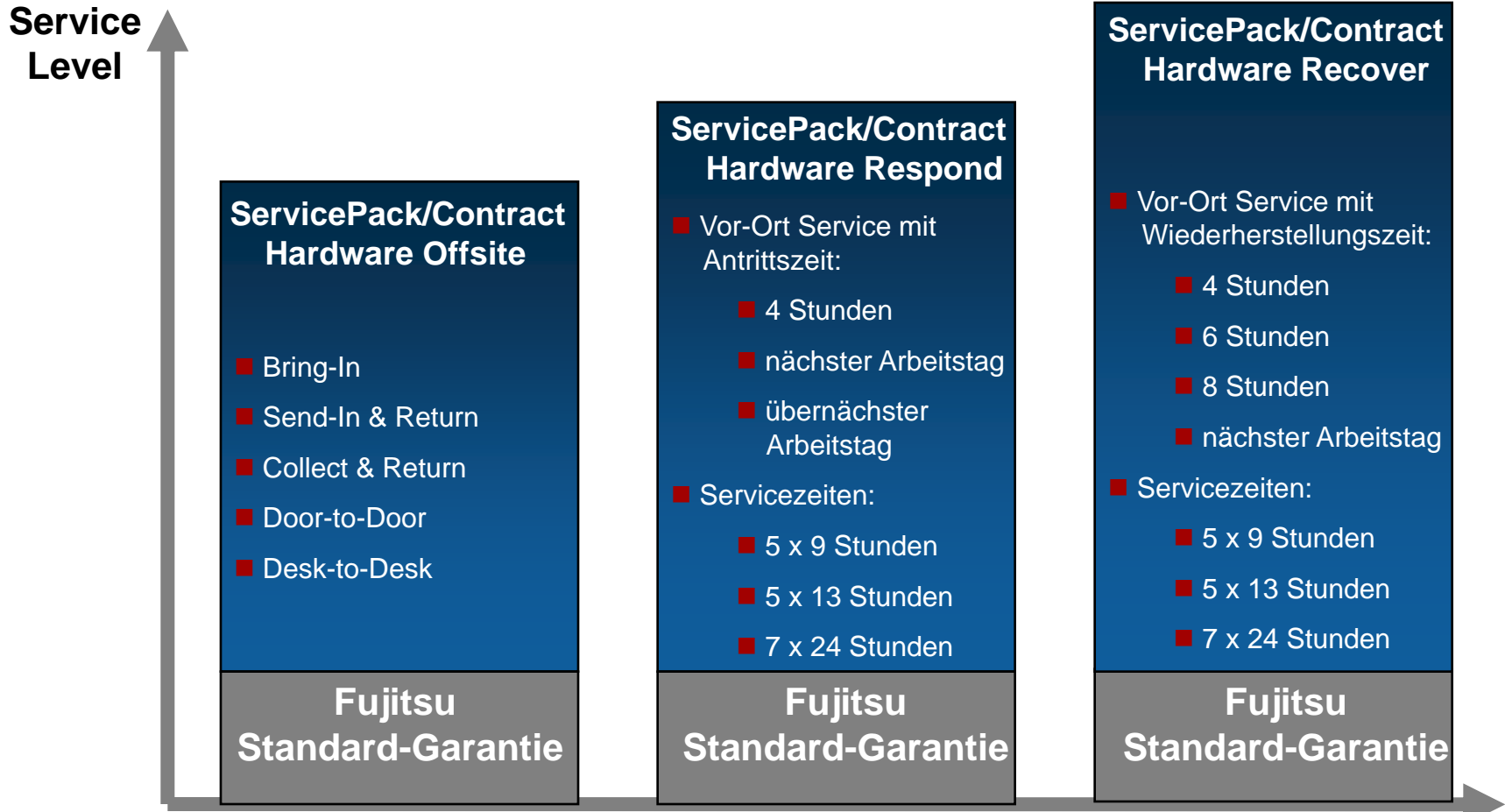
- ServicePacks erweitern den Service-Level während der Hersteller-Garantiezeit
- Eine einmalige Zahlung gibt Ihnen mindestens drei Jahre Service-Sicherheit
- Drei sorgfältig abgestufte Service-Optionen: Offsite – Respond – Recover
- Hardware-Service von einem erfahrenen Partner mit plattformübergreifendem Know-how
- International einheitliche Service-Levels



- So viel Service wie nötig
  - Telefonischer Support durch eine qualifizierte Call Annahme/Help Desk
  - 24-Stunden-Call Annahme an 365 Tagen im Jahr
  - Telefonische Problemanalyse und Diagnose plus Einleitung der notwendigen Reparaturmaßnahmen
  - Remote oder, falls notwendig, Vor-Ort-Service innerhalb fest definierter Zeiten
  - Technische Unterstützung bei Hardware-Problemen durch Reparatur oder Austausch betroffener Komponenten



# Übersicht: Standard-Service Level für ServicePack/Contract Hardware



Die Verfügbarkeit eines bestimmten Service Levels für ein bestimmtes Produkt ist abhängig vom Produkttyp und von der Standard-Garantie. **Verfügbarkeit**

## ■ **Bring-In Service**

Wenn eine Remote-Entstörung nicht möglich und eine Hardware-Reparatur erforderlich ist, bringt der Kunde das defekte Gerät zu einem qualifizierten Service-Stützpunkt (Servicepartner oder Repair Center). Der Bring-In Service deckt die Bereitstellung aller Ersatzteile sowie den Arbeitsaufwand ab. Die Reparatur erfolgt im Repair Center. Nach erfolgter Reparatur wird der Kunde benachrichtigt, dass das Gerät zur Abholung bereitsteht.

## ■ **Send-In & Return Service**

Wenn eine Remote-Entstörung nicht möglich und einer Hardware-Reparatur erforderlich ist, sendet der Kunde das defekte Gerät zu einem qualifizierten Service-Stützpunkt (Servicepartner oder Repair Center). Die Transport- und Versicherungskosten werden durch den Kunden getragen. Der Send-In Service deckt die Bereitstellung aller Ersatzteile, den Arbeitsaufwand sowie die Kosten für den Rückversand zum Absender ab.

## ■ **Collect & Return Service**

Wenn sich die Störung nicht telefonisch durch die Help Desk-Techniker beheben lässt, erhält der Kunde eine Reparaturnummer. Hierdurch wird die Abholung durch einen Transportdienstleister ausgelöst. Die defekte Einheit wird bei der Kundenadresse abgeholt. Nach erfolgter Reparatur in einem Repair Center von Fujitsu wird das Produkt wieder zum Kunden zurückgebracht. Die Reaktionszeit ist abhängig vom Service Level (siehe unten), den der Kunde gekauft hat. Fujitsu übernimmt die Kosten für die anfallende Arbeitszeit, den Transport und das benötigte Material- / Ersatzteil.

## ■ **Door-to-Door oder Desk-to-Desk**

Wenn sich die Störung nicht telefonisch durch die Help Desk-Techniker beheben lässt, wird das defekte Produkt durch ein gleichwertiges ersetzt. Die defekte Einheit wird bei der Kundenadresse abgeholt und die neue dort abgeliefert. Für den Door-to-Door-Service (Lieferung bis an die Türschwelle).



## ■ Antrittszeit bei Hardware Störungen

Die Antrittszeit bezeichnet die Zeit ab Call-Aannahme, in der ein Techniker in der Regel innerhalb der vereinbarten Servicezeit inkl. Ersatzteil vor Ort ist.

Die Entstörung 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.

## ■ Wiederherstellzeit bei Hardware Störungen

Wiederherstellzeit ist die Zeit ab Call Annahme, in der ein Techniker in der Regel innerhalb der vereinbarten Servicezeit die Betriebsbereitschaft der Hardware wiederherstellt.


Zur Wiederherstellzeit der Hardware zählt nicht das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung. Das Aufspielen der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung ist nicht beinhaltet.

# Vorteile für Ihr Unternehmen

- Richtiges Maß an Verfügbarkeit für Ihre IT-Infrastruktur
- Reibungsloser Betriebsablauf
- International einheitliche Service-Levels – ideal für weltweit operierende Unternehmen
- Unkomplizierte Service-Planung
- Vereinfachte Einkaufsprozesse:  
Einmal zahlen, drei Jahre Hardware-Service erhalten
- Transparente Kosten: Service, Ersatzteile und Fahrtkosten sind im Preis inbegriffen
- Konzentration unternehmenseigener IT-Spezialisten auf ihre Kernaufgaben
- Optimale Nutzung Ihrer Hardware von Anfang an

- Die ServicePacks/Contracts Hardware von Fujitsu bieten Ihnen das Maß an Unterstützung, das Ihr Unternehmen tatsächlich braucht.
- Gemeinsam mit Ihnen sorgen wir dafür, dass sich Ihre Investitionen in die IT-Infrastruktur wirklich lohnen.





FUJITSU