

Data Sheet

FUJITSU Support Pack Hardware

Usługi serwisowania sprzętu IT



WPROWADZENIE

Fujitsu Support Pack Hardware to oferta usług pomocy technicznej dotyczących sprzętu, obejmująca diagnostykę i usuwanie błędów przez naprawę lub wymianę.

W zależności od typu sprzętu informatycznego oraz warunków gwarancji producenta, Fujitsu oferuje usługi wsparcia świadczone na miejscu (u klienta) albo w punkcie serwisowym. W przypadku serwisu świadczonego na miejscu można wybrać różne opcje poziomu usługi.

W niniejszym dokumencie opisano usługi wsparcia istotne z punktu widzenia warunków umownych. Suplementy dotyczące konkretnych produktów (o ile są konieczne) zostały zdefiniowane w „Załączniku technicznym”.

Dokładny zakres zamówionych usług wsparcia jest zdefiniowany w certyfikacie pakietu serwisowego (Support Pack) dostarczonym klientowi.

Metody zdalnego dostępu są niezbędnym elementem efektywnego świadczenia usług; są one również warunkiem wymaganym w przypadku pakietu Fujitsu Support Pack Hardware ze zdefiniowanym czasem przywracania sprawności sprzętu (patrz Wymagania Wstępne).

FUJITSU SUPPORT PACK HARDWARE

Oferta Support Pack Hardware to kontrakt serwisowy z opłatą jednorazową, zawierany na czas określony i dla konkretnego produktu. Pakiet ten stanowi uzupełnienie gwarancji producenta.

Pakiety Fujitsu Support Pack można nabywać w ciągu 90 dni od daty zakupu produktu. Dostępne okresy obowiązywania to 1 do 5 lat. Przed datą wygaśnięcia umowy serwis można przedłużyć (do maksymalnego okresu 5 lat), nabywając odpowiedni pakiet kontynuacyjny.

Okres obowiązywania umowy (czyli okres, w którym produkt jest objęty serwisem) rozpoczyna się dokładnie w dniu nabycia sprzętu. Obowiązuje jednorazowa opłata wnoszona z góry przy zakupie pakietu. Serwis należy aktywować zgodnie z postanowieniami „Warunków uzupełniających oferty Fujitsu Support Pack”.

W zależności od wybranego sprzętu i poziomu usługi, wybrane pakiety serwisowe mogą być aktywowane w kraju innym niż kraj ich nabycia.

Szczegółowy opis usług

OFERTA USŁUG

Usługi serwisowania sprzętu obejmują diagnostykę defektów i ich eliminację przez naprawę lub wymianę produktu. Używane części zamienne są nowe lub używane, lecz w stanie takim jak nowe. Części wymienione przechodzą na własność firmy Fujitsu lub autoryzowanego partnera serwisowego.

W zależności od typu sprzętu dostępne są różne rodzaje usług:

- **Naprawa w punkcie serwisowym — Bring-In**

Zgłoszona usterka zostanie przeanalizowana przez Fujitsu. Jeśli problemu nie uda się usunąć zdalnie i konieczna będzie naprawa sprzętu, klient zostanie poproszony o przyniesienie wadliwego urządzenia do odpowiedniego punktu serwisowego (partnera świadczącego usługę lub centrum napraw).

Po zakończeniu naprawy klient zostanie powiadomiony, że urządzenie jest gotowe do odbioru.

W ramach usługi naprawy w punkcie serwisowym z dostarczeniem produktu przez klienta zapewniane są wszystkie niezbędne części zamienne i pokrywane są koszty robocizny, ale koszty transportu do punktu serwisowego i z powrotem ponosi klient.

- **Naprawa w punkcie serwisowym – Send-In & Return**

Zgłoszona usterka zostanie przeanalizowana przez Fujitsu. Jeśli problemu nie uda się usunąć zdalnie i konieczna będzie naprawa sprzętu, klient zostanie poproszony o wysłanie wadliwego urządzenia do odpowiedniego punktu serwisowego (partnera świadczącego usługę lub centrum napraw). Koszty transportu i ubezpieczenia pokrywa klient. Klient ponosi również odpowiedzialność za odpowiednie opakowanie wadliwego urządzenia.

W ramach usługi naprawy z wysyłką i zwrotem zapewniane są wszystkie niezbędne części zamienne i pokrywane koszty robocizny oraz zwrotu urządzenia do nadawcy (lub na inny adres w kraju, w którym znajduje się punkt serwisowy).

- **Naprawa w punkcie serwisowym – Collect & Return**

Zgłoszona usterka zostanie przeanalizowana przez Fujitsu. Jeśli problemu nie uda się usunąć zdalnie i konieczna będzie naprawa sprzętu, wadliwe urządzenie zostanie odebrane od klienta i przekazane do odpowiedniego punktu serwisowego (partnera świadczącego usługę lub centrum napraw). Procedura odbioru i zwrotu może mieć różny przebieg w poszczególnych krajach.

Odbiór jest realizowany jedną z następujących metod:

Urządzenie odbiera jeden z dostawców usług logistycznych serwisu Fujitsu. Wadliwe urządzenie jest odbierane z lokalizacji klienta (o ile nie ustalono inaczej, odbiór następuje przy głównym wejściu). Klient musi wcześniej odpowiednio zapakować urządzenie, chyba że zostanie poinformowany przez dział pomocy, że partner

odbierający sprzęt użyje własnych opakowań transportowych.

Za listem przewozowym lub przesyłką opłaconą z góry — pozwala to klientowi skoordynować odbiór według własnego uznania. Klient musi odpowiednio zapakować wadliwe urządzenie.

Po zakończeniu napraw urządzenie zostanie zwrócone do lokalizacji klienta.

- **Usługa Door-to-Door lub Desk-to-Desk**

Zgłoszona usterka zostanie przeanalizowana przez Fujitsu. Jeśli problemu nie uda się usunąć zdalnie, a urządzenie jest wadliwe, to zostanie wymienione na sprawne. Uszkodzone urządzenie zostanie odebrane z lokalizacji klienta (o ile nie uzgodniono inaczej, odbiór nastąpi przy głównym wejściu), a jednocześnie pod ten sam adres zostanie dostarczone takie samo, sprawne urządzenie.

Usługa *desk-to-desk* oznacza, że urządzenie na wymianę jest dostarczane bezpośrednio do stanowiska pracy użytkownika.

- **Serwis na miejscu – On-site**

Fujitsu przeprowadzi analizę zgłoszonej usterki podczas rozmowy telefonicznej albo zastosuje metody dostępu zdalnego. Następnie Fujitsu podejmie decyzję, czy konieczne jest wysłanie serwisanta w celu przeprowadzenia dalszej diagnostyki na miejscu i rozwiązania stwierdzonego problemu. W przypadku awarii sprzętu gotowość operacyjna zostanie przywrócona przez wymianę lub naprawę uszkodzonej części w miejscu instalacji.

Dla serwisu świadczonego na miejscu można wybrać różne poziomy usług, w tym zdefiniowane czasy reakcji i przywracania sprawności sprzętu (zob. „Opcje”). Poziomy usług obowiązują tylko w przypadku lokalizacji położonych w określonej odległości od autoryzowanego punktu serwisowego Fujitsu (na ogół jest to 100 km).

Ograniczenia geograficzne	Szczegółowe informacje dla poszczególnych krajów można znaleźć na stronie http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms
----------------------------------	---

Jeśli miejsce instalacji nie spełnia podanych warunków, Fujitsu zastrzega sobie prawo zmiany czasu reakcji i przywrócenia sprawności albo naliczenia dodatkowych opłat.

W przypadku instalacji w miejscach trudno dostępnych (np. na wyspie, wysoko w górach) konieczne jest uzgodnienie specjalnych poziomów usług.

USŁUGI NIEOBJĘTE ZAKRESEM SERWISU (WYŁĄCZENIA)

Określone w umowie usługi serwisu nie obejmują tworzenia kopii zapasowych ani instalowania systemu operacyjnego, aplikacji oraz danych systemowych i danych użytkowników.

Wyjątek: przy wymianie dysku twardego w sprzęcie na stanowiskach pracy (komputerach typu desktop i notebook) zainstalowany uprzednio system operacyjny musi zostać reinstalowany — pod warunkiem, że zostanie udostępniony przez użytkownika.

Za wykonywanie zwykłej i pełnej kopii zapasowej danych, w tym aplikacji i oprogramowania systemu operacyjnego, odpowiedzialny jest klient.

POZIOMY USŁUG

Przy serwisie świadczonym na miejscu obowiązują zdefiniowane poziomy czasu reakcji i przywrócenia sprawności. Bieg takiego czasu rozpoczyna się z chwilą przyjęcia zgłoszenia w uzgodnionych godzinach dostępności serwisu; poza tymi godzinami bieg czasu reakcji i przywracania jest przerywany. Inaczej mówiąc, podany czas reakcji może ciągnąć się do następnego dnia objętego godzinami dostępności usługi. Uzgodnione czasy reakcji i przywrócenia sprawności zależą od wybranych opcji serwisu oraz poziomu istotności awarii. Poziom istotności jest definiowany przez klienta we współpracy z przedstawicielem działu pomocy Fujitsu podczas przyjmowania zgłoszenia.

Poziom istotności	Krytyczne zakłócenia działania
1	Defekt sprzętu objętego serwisem stwarza poważne zakłócenia w działalności klienta, powodując przestoje lub całkowitą awarię systemu. Nie jest możliwe obejście problemu.
Poziom istotności	Duże zakłócenia działania
2	Defekt sprzętu objętego serwisem powoduje znaczne utrudnienia w eksploatacji procesów biznesowych, najważniejszych aplikacji lub systemu. Nie jest możliwe obejście problemu w racjonalny sposób.
Poziom istotności	Średnie zakłócenia działania
3	Funkcjonowanie objętego serwisem sprzętu jest ograniczone w sposób powodujący średnie utrudnienia w działalności. Defekt można tymczasowo obejść; dopuszczalne jest opóźnienie w usuwaniu usterki.

• Przyjmowanie zgłoszeń

Przyjmowanie zgłoszeń	Informacje na temat kontaktu z działem pomocy technicznej Fujitsu można znaleźć na stronie: http://www.fujitsu.com/pl/about/local/contact/index
------------------------------	--

Po pomyślnym zakończeniu etapu sprawdzania uprawnień i przekazywania wstępnych wyjaśnień przyjmowane jest zgłoszenie usterki.

Zgłoszenie to otrzymuje numer referencyjny, a następnie jest przetwarzane zgodnie ze zdefiniowanym poziomem usługi. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wysyłane jest zgłaszającemu w ciągu 4 godzin.

Uzgodniony czas reakcji na miejscu lub przywrócenia sprawności sprzętu liczy się od chwili potwierdzenia incydentu przez dział pomocy.

Klient musi podać numer seryjny lub identyfikator urządzenia, które uległo awarii.

• Godziny dostępności serwisu

Godziny dostępności serwisu to uzgodniony w umowie okres, w którym świadczona jest pomoc zdalna lub na miejscu. Standardowe godziny dostępności w różnych krajach mogą się różnić.

Standardowe godziny dostępności	Szczegółowe informacje dla poszczególnych krajów można znaleźć na stronie http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms
--	--

• Czas reakcji na miejscu (Onsite Response time)

Czas reakcji na miejscu to okres między przyjęciem zgłoszenia a przybyciem technika do lokalizacji klienta (na ogół wraz z częścią zamienną, pozwalającą naprawić zdiagnozowany problem — o ile ma to zastosowanie).

Czas reakcji na miejscu nie biegnie poza uzgodnionymi godzinami dostępności serwisu (pomiar czasu jest wtedy przerywany). Ponadto czas reakcji na miejscu nie ma zastosowania w sytuacjach, gdy defekt można wyeliminować zdalnie.

Prace nad problemem będą kontynuowane do czasu przywrócenia sprawności infrastruktury informatycznej albo dokonania odpowiednich postępów w jego rozwiązywaniu.

W przypadku, gdy potrzebne będą dodatkowe części lub inne zasoby, prace mogą zostać przerwane; czynności serwisowe zostaną wznowione natychmiast po uzyskaniu potrzebnych zasobów.

• Czas przywracania sprawności sprzętu (Recovery time)

Czas przywracania sprawności to okres mierzony od momentu przyjęcia zgłoszenia do chwili, gdy serwisant przywraca gotowość operacyjną sprzętu zdiagnozowanego uprzednio jako uszkodzony. Czas przywracania nie biegnie poza uzgodnionymi godzinami dostępności serwisu (pomiar czasu jest wtedy przerywany).

Do czasu przywracania sprawności nie wlicza się czasu potrzebnego na odtworzenie danych i zainstalowanie oprogramowania, systemu operacyjnego lub aktualizacji a także przywrócenie ustawień konfiguracyjnych określonych przez klienta.

ZATRZYMANIE DYSKU TWARDEGO

Ta opcja pakietu Fujitsu Support Pack Hardware jest przeznaczona dla klientów, którzy w razie potrzeby skorzystania z serwisu nie chcą oddawać nośników z poufnymi danymi (dysków twardech lub dysków SSD) firmie Fujitsu albo jej autoryzowanemu partnerowi. Po wykupieniu tej opcji pakietu Fujitsu Support Pack Hardware klient może zatrzymać uszkodzone dyski twarde objęte serwisem. W takiej sytuacji, inaczej niż to określono w innych miejscach w niniejszym dokumencie, nie jest konieczne przeniesienie prawa własności do uszkodzonego dysku na Fujitsu z chwilą otrzymania dysku na wymianę. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ochronę poufnych danych zapisanych na uszkodzonym dysku.

ZDALNY SERWIS

W ramach usług serwisu Fujitsu udostępnia niezawodne funkcje dostępu zdalnego, które umożliwiają szybkie i efektywne diagnozowanie usterek i ewentualne eliminowanie błędów. Zdalny dostęp do systemu klienta jest realizowany wyłącznie za jego zgodą. Klient może udzielić takiej zgody na zasadach ogólnych lub tylko dla konkretnych przypadków. Na ogół dostęp zdalny wymaga połączenia internetowego.

WYMAGANIA WSTĘPNE

Do umowy serwisowej mają zastosowanie następujące wymagania wstępne. Jeśli niektóre z tych wymagań nie zostaną spełnione, to opisane tu usługi mogą być niedostępne albo dostępne tylko w ograniczonym zakresie.

- **Zdalny dostęp**

Definicja czasu przywracania sprawności w kontekście pakietu serwisowego Fujitsu Support Pack Hardware opiera się na założeniu, że firma Fujitsu może korzystać z dostępu zdalnego. Jeśli klient nie wyraża zgody na dostęp zdalny lub jeśli z jakiegokolwiek powodu nie jest możliwe skonfigurowanie takiego dostępu, nie zawsze możliwe będzie dotrzymanie określonych w umowie poziomów usługi

- **Modyfikacje systemu**

Usługi pakietu Fujitsu Support Pack są świadczone tylko pod warunkiem, że klient niezwłocznie przekaże Fujitsu na piśmie szczegółowe informacje o wszelkich modyfikacjach sprzętu objętego serwisem (np. zmianach konfiguracji, które mogą polegać na dodaniu podzespołów, zmianie adresu IP, zmianie konfiguracji sieci LAN lub SAN, zmianie ustawień NAS itp.).

INFORMACJE PRAWNE I WARUNKI OGÓLNE

Opisane powyżej produkty, metody świadczenia oraz usługi obejmują ostateczny wykaz opcji stanowiących przedmiot umowy i nie stanowią prawnie wiążącej deklaracji ani gwarancji jakości.

Obok niniejszego dokumentu danych technicznych obowiązują następujące warunki ogólne firmy Fujitsu Technology Solutions w odpowiednich wersjach lokalnych (zob. <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>):

- „Warunki ogólne usług wsparcia Fujitsu Technology Solutions dla sprzętu i oprogramowania”
- „Warunki uzupełniające oferty Fujitsu Support Pack”

OPCJE

W poniższej tabeli przedstawiono ogólny przegląd standardowych opcji pakietów serwisowych Support Pack. Dostępność poszczególnych poziomów usług dla określonych produktów zależy od typu produktu oraz warunków gwarancji producenta.

Produkty infrastrukturalne	Serwis w punkcie serwisowym			Serwis na miejscu				Dostępna opcja zatrzymania dysku	
	Sprzęt przynosi klient	Odbiór i zwrot	Desk-to-Desk lub Door-to-Door	Serwis na miejscu bez czasu reakcji	9x5 ¹⁾				
					2BD ²⁾	NBD ²⁾	4 godziny		NBD ²⁾
Czas reakcji na miejscu		Czas przywracania							
Systemy stanowisk pracy	•			•	•	•	•	•	

Produkty infrastrukturalne	Serwis na miejscu bez czasu reakcji	Serwis na miejscu								Dostępna opcja zatrzymania dysku
		9x5 ¹⁾				24x7 ¹⁾				
		2BD ²⁾	NBD ²⁾	4 godziny	NBD ²⁾	4 godziny	24 godziny	8 godzin	4 godziny	
Czas reakcji na miejscu		Czas przywracania		Czas reakcji na miejscu		Czas przywracania				
Serwery i pamięci masowe	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Uwaga: podane powyżej czasy reakcji i przywracania sprawności sprzętu odnoszą się do poziomu usługi zdefiniowanego dla defektów o 1. poziomie istotności.

Legenda:

- dostępność zależy od produktu i kraju lokalizacji

1) Objasnienie godzin dostępności:

9x5 — serwis dostępny w zwykłych godzinach roboczych i w zwykłe dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), według zwyczajów lokalnych.

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

24x7 — serwis dostępny przez 24 godziny na dobę od poniedziałku do niedzieli (także w dni ustawowo wolne od pracy)

2) NBD: w następnym dniu roboczym; zob. też 9x5

2BD oznacza drugi dzień roboczy (według zwyczajów lokalnych)

Więcej informacji

Produkty, rozwiązania i usługi Fujitsu		Więcej informacji
<p>Produkty www.fujitsu.com/global/products/ Obok usług serwisu Fujitsu oferuje także kompleksowy pakiet innych produktów informatycznych.</p> <p>Systemy komputerowe</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Systemy pamięci masowej: ETERNUS® ■ Serwery: PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, Fujitsu SPARC® M10, BS2000®/OSD Mainframe ■ Systemy klienckie: LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® ■ Urządzenia peryferyjne: monitory i akcesoria Fujitsu ■ Oprogramowanie ■ Sieć <p>Zalecane jest korzystanie z usług wsparcia produktów (Product Support Services) w celu ochrony poszczególnych produktów i zapewnienia płynnego działania systemów informatycznych. Dostępne są różne poziomy takich usług.</p> <p>Rozwiązania http://www.fujitsu.com/global/solutions Rozwiązania Fujitsu łączą w sobie niezawodne produkty Fujitsu oraz najlepsze usługi, specjalistyczną wiedzę i korzyści płynące ze współpracy z partnerami na całym świecie.</p> <p>Każde rozwiązanie zawiera elementy określonych grup zadaniowych (takich jak planowanie, wdrażanie, wsparcie, zarządzanie, szkolenia) i zostało zaprojektowane z myślą o zaspokojeniu konkretnych potrzeb biznesowych.</p> <p>Rozwiązania infrastrukturalne to oferta, która stanowi połączenie najlepszych produktów, usług i technologii Fujitsu oraz naszych partnerów. Została stworzona z myślą o zapewnieniu klientom jak największych korzyści.</p> <p>Rozwiązania branżowe są dostosowane do konkretnych potrzeb segmentów branżowych.</p> <p>Rozwiązania biznesowe i technologiczne udostępniają szeroką gamę funkcji opracowanych specjalnie z myślą o konkretnych aspektach, takich jak bezpieczeństwo i zrównoważony rozwój, występujących w działalności przedsiębiorstwa w różnych segmentach branżowych.</p>	<p>Usługi www.fujitsu.com/global/services/ Fujitsu ma w swojej ofercie kilka pakietów usług dostosowywanych do potrzeb klienta, które zapewniają efektywne działanie infrastruktury informatycznej i gwarantują realne korzyści. Usługi te świadczymy, wykorzystując rozległe doświadczenie w zarządzaniu wielkimi, złożonymi projektami transformacji informatycznych. Pomagamy klientom planować, realizować i eksploatować usługi informatyczne w trudnym i dynamicznym środowisku biznesowym.</p> <p>Usługi aplikacyjne są świadczone zarówno w odniesieniu do produktów gotowych, jak i oprogramowania opracowanego specjalnie na potrzeby klienta, a polegają na wsparciu procesów projektowania, integracji i wdrażania aplikacji oraz ciągłego zarządzania nimi. Ich głównym celem jest zwiększenie produktywności i sprawności działania przedsiębiorstwa.</p> <p>Usługi biznesowe to odpowiedź na problemy związane z planowaniem, realizacją i eksploatacją systemów informatycznych w skomplikowanym środowisku, które ulega ciągłym zmianom.</p> <p>Usługi dotyczące infrastruktury zarządzanej pozwalają klientom uzyskać środowisko informatyczne optymalnie zaspokajające ich potrzeby oraz osiągnąć wysoką jakość i wydajność zarówno centrów przetwarzania danych, jak i systemów użytkowników.</p> <p>Projekt Green Policy Innovation firmy Fujitsu www.fujitsu.com/global/about/environment/ Green Policy Innovation to globalny projekt firmy Fujitsu mający na celu promowanie rozwiązań przyjaznych dla środowiska. W oparciu o swoją wiedzę specjalistyczną firma Fujitsu zwiększa sprawność energetyczną rozwiązań informatycznych, zmniejszając ich szkodliwy wpływ na środowisko.</p>	<p>Więcej informacji na temat oferty Fujitsu można uzyskać u przedstawiciela handlowego lub partnera biznesowego Fujitsu, a także w naszym serwisie internetowym pod adresem http://www.fujitsu.com/fts/services/support/</p> <p>Copyright</p> <p>© 2014 Fujitsu Technology Solutions GmbH Fujitsu oraz logo Fujitsu są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Fujitsu Limited w Japonii i w innych krajach. ETERNUS®, PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, BS2000®/OSD Mainframe, LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy FUJITSU Limited lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych, Japonii lub innych krajach. SPARC® to znak towarowy firmy SPARC International Inc. W Stanach Zjednoczonych i innych krajach, wykorzystywany na podstawie licencji.</p> <p>Zastrzeżenia</p> <p>Dane techniczne mogą ulegać zmianom, a możliwość dostarczenia produktów zależy od ich dostępności. Wydawca nie gwarantuje, że przedstawione dane i ilustracje są kompletne, zgodne ze stanem faktycznym lub poprawne. Poszczególne oznaczenia mogą być znakami towarowymi innych producentów i/lub mogą być chronione prawami autorskimi innych producentów. Wykorzystywanie tych oznaczeń przez inne podmioty może naruszać prawa wspomnianych producentów.</p>



Wydane przez:

Fujitsu Technology Solutions Sp. z o.o.
 ul. Jutrzenki 137 02-231 Warszawa, Polska
www.fujitsu.com/fts
 2014-04-01, PL