

ALLMÄNNA VILLKOR - FUJITSU SERVICEKONTRAKT

**Tack för att Ni köpt Fujitsu servicekontrakt.
För tjänsten gäller följande villkor.**

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR FUJITSU SERVICEKONTRAKT

1. Tillämpliga villkor och tjänstebeskrivning

1.1 Fujitsu Sweden AB (senare "Fujitsu") utför service-kontrakten enligt dessa allmänna villkor och den tjänste-beskrivning som gäller för köpt tjänst.

Tjänstebeskrivningen ger en noggrannare beskrivning om tjänstens innehåll och omfattning och den finns tillgänglig via Fujitsus lokala återförsäljare och hos Fujitsu. Subsidiärt tillämpas därtill på servicekontraktstjänsterna Avtal 90 Underhåll (IT Företagen utgivet 2002).

2. Fujitsu Servicekontrakt

2.1 Fujitsu Servicekontrakt kan ingås på ny och på äldre Fujitsu-utrustning som är hel och fullt fungerande.

2.2 När kunden tecknar servicekontrakt med Fujitsu registreras tjänsten i Fujitsus interna system. Kund erhåller ett servicekontrakt som beskriver tjänsten och där all ingående utrustning är specificerad med serienummer, start- och stoppdatum för kontraktet samt installationsadress där utrustningen är placerad. Genom beställning av ett servicekontrakt godkänner kunden servicekontraktssavtalet och dessa villkor. Aktivering av serviceavtalet sker när beställningen är gjord och kunden har fått sitt servicekontrakt. Kunden rekommenderas att kontrollera att rätt uppgifter finns angivna på det mottagna kontraktet och är också skyldig att informera Fujitsu om eventuella felaktigheter gällande utrustning, installationsadress och kontaktuppgifter angivna i kontraktet.

3. Utrustning som är kvalificerad för Fujitsu Servicekontrakt-avtal

3.1 Ett Servicekontrakt kan omfatta följande Fujitsu-utrustning: server-, lagrings- och nätverksenheter (se begränsningar i punkt 3.2 och 6.2) angivna med serienummer i avtalet.

3.2 Om inte annat anges i respektive tjänstebeskrivning omfattar servicekontraktet inte bild-skärmar, batterier eller externa tillbehör, såsom t.ex. digitalkameror, video-bandspelare, skanners, skrivare, projektorer etc. som är anslutna till Fujitsu-utrustningen via standardiserade gränssnitt, Universal System Bus (USB), Firewire etc. även om dessa externa tillbehör är införskaffade hos Fujitsu eller Fujitsus återförsäljare eller i samband med införskaffandet av utrustningen.

3.3 Fujitsu ansvarar inte för att en Fujitsu-utrustning är kompatibel med icke Fujitsu enheter ifall detta inte anges i produktbeskrivningen för ifrågasvarande Fujitsu-utrustning.

4. Allmänt om Fujitsu Servicekontrakt-tjänster

4.1 Servicekontraktstjänster utförs alltid av Fujitsus egen service-organisation eller i undantagsfall av en auktoriserad service- eller samarbetspartner.

4.2 Om inte annat anges i den detaljerade tjänste-beskrivningen, skall utförandet av servicekontraktstjänsten ske under lokal normal kontorstid måndag till fredag, med undantag för allmänna helgdagar.

4.3 Servicekontraktstjänsterna omfattar endast hårdvarufel, inte operativsystem och annan mjukvara.

4.4 Fujitsu förbehåller sig rätten att tillhandahålla en ny eller reparerad (och likvärdig med en ny) reservdel. Tillhanda-hållandet förutsätter att den defekta eller utbytta delen har returnerats till Fujitsu. Ifall Fujitsu ställer reservdel till förfogande innan delen som skall utbytas erhållits och förutsatt att annat inte har angetts, skall den utbytta delen omedelbart efter utbytet returneras till Fujitsu.

4.5 Fujitsu Servicekontrakt inkluderar max 50 km resa från närmaste Fujitsu servicekontor. Resa överstigande dessa 50 km har Fujitsu rätt att debitera.

4.6 Eventuell inställelse- och åtgärdstid angiven i köpt tjänst gäller inom 50 km radie från närmaste Fujitsu servicekontor. För avstånd överstigande dessa gäller ytterligare 1 timme per 50 km. På otillgängliga platser såsom skärgårds- och fjällmiljö förbehåller sig Fujitsu rätten till ytterligare justering av inställelse- och åtgärdstider.

5. Anvisningar och villkor för kundservice

5.1 Ifall det uppstår fel på Fujitsu-utrustningen, skall kunden först kontrollera att utrustningen är korrekt ansluten och att strömmen är påslagen. För att finna en lösning på problemet skall kunden, om möjligt, använda de olika verktygen för felavhjälpning som tillhandahålls, t.ex. diagnostik-programvaran Desk-/Servview och användarmanualen som följer med Fujitsu-utrustningen. Om problemet kvarstår, skall kunden ringa Fujitsu Helpdesk. Telefonnummer finns angivet i servicekontraktet som kunden tillhandahålls efter tecknande av avtal.

5.2 Vid kontakt med Fujitsu Helpdesk följer Fujitsu en rutin som även finns beskriven i tjänstebeskrivningen och enligt vilken kunden skall ha följande information tillgänglig:

- Enhetens unika serienummer/identitets nummer
- Felmeddelanden som uppvisas på bildskärmen
- Information avseende tidigare reparationer eller förteckning över tidigare uppkomna fel.

Vid en förfrågan om tjänst, ansvarar kunden för att en kvalificerad person finns tillgänglig och kan lämna en diagnos per telefon samt för att Fujitsu:s servicepersonal ges obegränsat och omedelbart tillträde till plats där Fujitsu-utrustningen på vilken tjänst skall utföras är placerad och att kunden eller dess företrädare med beslutanderätt och med kunskap om Fujitsu-utrustningen finns tillgänglig då serviceåtgärd skall vidtas.

5.3 Om hårddisken som operativsystemet är lagrat på behöver ersättas skall operativsystemet återinstalleras på den nya hårddisken från den ursprungliga av Fujitsu tillhandahållna installations-CD:n. Kunden ansvarar för att CD/DVD är tillgänglig vid besökstillfället. Om CD/DVD finns tillgänglig kan servicetekniker återställa operativsystemet i sin standardinstallation. Konfigurering, programvaruuppdateringar, patchningar och installation av annan mjukvara ingår ej.

5.4 Program och data kan påverkas av ett serviceingrepp. Innan någon servicetjänst kan utföras är det kundens ansvar att ha upprättat backupkopior av programvara och data innan servicetekniker har påbörjat serviceingreppet. Kunden ansvarar alltid ensam för upprättandet av backupkopior och för eventuell återinstallation av program och data efter serviceåtgärd.

6. Begränsningar

6.1 . Om inte annat anges i tjänstebeskrivningen, omfattar tjänsten inte följande:

- a) Delar av förbrukningskaraktär, t.ex. batterier monterade inuti enheten.
- b) Rättelse av fel orsakade av (I) onormal användning; (II) fysiskt missbruk; (III) hantering eller användning utanför de användarparametrar som anges i användarmanualen; (IV) användning utanför utrustningens kapacitetsbegränsning; (V) skada (även olyckshändelse eller extern orsak såsom fluktuation i elektrisk spänning, åska, vatten, brand-släckning eller temperaturer som skadar elektroniken); (VI) användning av icke Fujitsu delar; (VII) program som inte levererats av Fujitsu; (IX) service eller ändringar utförda av personer som ej auktoriserats av Fujitsu.

(d) Normal förslitning eller degration (t.ex. skärmar) och som inte förhindrar användningen av Fujitsu-utrustningen.