

## Fujitsu TMS servicekontrakt

Med servicekontrakt tillhandahåller Fujitsu service och underhåll till Fujitsu hårdvara. Detta omfattar felsökning och reparation av fel på hårdvaran genom att trasiga delar repareras eller byts. När servicekontrakt köps kan man uppgradera produktens servicenivå och/eller längd eller förlänga ett befintligt avtal. Fujitsu erbjuder servicekontrakt på de flesta produkterna inom områdena server och lagring.

### Finansiell modell

I normalfallet gäller förskottsbetalning för en bestämd tidsperiod och servicenivå. Vid större kontrakt kan betalningen fördelas per månad eller halvår. Betalningsvillkor på fakturor är 30 dagar netto. Kostnaden för ett kontrakt räknas alltid från den tidpunkt då garanti eller föregående avtal gått ut.

### Produktbeskrivning

**Servicetid:** Servicetid anger under vilka tider en felanmälan kan göras till kundtjänst och även när service av produkten kan komma att utföras. Normal servicetid är helgfria vardagar: 08.00 – 17.00

**Call response:** Call response betyder svarstid, d.v.s. den tid inom vilken felsökning av ett ärende skall påbörjas, det betyder inte inställelsetid eller åtgärdstid.

### Servicenivå (SLA)

**NBD Call response:** Om en incident inte kan lösas via telefon eller fjärråtkomst, avser svarstiden den tid inom vilken en servicetekniker normalt kommer att vara på plats med en diagnostiserad reservdel (beräknad från när incidenten loggades i Fujitsus ärendehanteringssystem). För att service ska kunna utföras nästa arbetsdag måste en felanmälan göras före 15:00. Om felanmälan görs efter denna tid räknas tiden då från nästa helgfria arbetsdag. Felsökning och reparation pågår tills

produkten fungerar hårdvarumässigt. Arbetet kan tillfälligt avbrytas under en period om det behövs ytterligare reservdelar utöver de diagnostiserade eller om ytterligare resurser krävs. Arbetet återupptas så snart dessa är tillgängliga.

**SBD Call response:** Om en incident inte kan lösas via telefon eller via fjärråtkomst, avser svarstiden den tid inom vilken en servicetekniker normalt kommer att vara på plats med en diagnostiserad reservdel (beräknad från när felanmälan loggades i Fujitsus ärendehanteringssystem).

Felsökningsarbetet kan tillfälligt avbrytas om det behövs ytterligare reservdelar utöver de diagnostiserade eller om ytterligare resurser krävs. Arbetet återupptas så snart dessa är tillgängliga.

**4h Call response:** Om en incident inte kan lösas via telefon eller fjärråtkomst avser svarstiden den tid inom vilken en servicetekniker, om möjligt, kan vara på plats med en diagnostiserad reservdel (beräknad från när felanmälan loggats i Fujitsus ärendehanteringssystem). Det finns dock vissa villkor för denna svarstid, kallad Systempåverkan, nivå 1 till 3, se tabellen nedan. Felsökning och reparation pågår tills produkten fungerar rent hårdvarumässigt. Arbetet kan tillfälligt avbrytas under en om det behövs ytterligare reservdelar utöver de diagnostiserade eller om ytterligare resurser krävs. Arbetet återupptas så snart dessa är tillgängliga.

## Systempåverkansnivåer:

Systempåverkan, nivå 1: inställelse enligt SLA om möjligt
Stillestånd, totalt haveri av lösningens infrastruktur eller att en kritisk komponent i ett system fallerar (som påverkar kundens affärsverksamhet på ett betydande sätt), workaround ej möjlig.
Systempåverkan, nivå 2: inställelse 4h efter avslutad felsökning om möjligt
Problemet drabbar lösningens prestanda avsevärt. En workaround inom rimlig kostnadsnivå är inte möjligt
Systempåverkan, nivå 3 SLA nivå: 5x9 NBD / 7x24 ND, om möjligt
Felet har en liten eller ingen påverkan på systemets funktionalitet eller prestanda; en workaround är möjlig eller redan utförd. Fördröjd inställelse för avhjälpan av felet är acceptabel.

## Servicebesök på plats

Servicebesök bokas i samråd med kund. Förutsättning för att servicebesök skall kunna utföras nästa arbetsdag är att felanmälan och diagnostisering av felet är klart före kl. 15:00 för att diagnostiserade reservdelar skall hinna levereras.

Felsökning och reparation pågår till dess att produkten fungerar rent hårdvarumässigt. Arbetet kan avslutas en tid om ytterligare reservdelar

utöver de diagnostiserade behövs eller om ytterligare resurser krävs. Arbetet återupptas så fort dessa finns tillgängliga.

Arbete och resa (inom 50 km från närmaste Fujitsu servicekontor) samt reservdelar ingår i kostnaden för ett servicekontrakt.

## Felanmälan

Felanmälan kan göras för 9x5 kontrakt via telefon under normal kontorstid och vid 24x7 kontrakt dynt runt på telefonnummer som tillhandahålls vid tecknande av kontrakt. Felanmälan kan även göras på andra tider via e-post men behandlas endast under normal kontorstid.

**Viktigt!** Vid felanmälan skall alltid produktens serienummer och installationsadress uppges.

## Problemanalys

Vid en felanmälan är alltid den första kontakten över telefon för att utföra felsökning. Vid felanmälan måste man också kunna förklara enhetens felsymtom och vara behjälplig vid felsökning och att eventuellt ta ut loggar med hjälp av Fujitsuteknikers guidning över telefon.

## Serviceperiod/servicenivå

För servicekontrakt kan man flexibelt välja hur lång period man önskar ha sin support samt vilken servicenivå man önskar. Avtal kan tecknas fram till att produkten når sitt datum för serviceslut.

## Förutsättningar

Följande förutsättningar måste finnas för att ett servicekontrakt ska kunna uppfyllas. Om något eller några av dessa ej uppfylls kan den beskrivna servicenivån bli påverkad eller vara omöjlig att uppfylla.

- ⊗ Fjärråtkomst: servicekontrakt med definierad inställelsetid kan kräva fjärråtkomst med av Fujitsu vald programvara. Om kunden inte accepterar detta kan det hända att servicenivån inte alltid kan uppfyllas.
- ⊗ Systemändringar: Kunden är skyldig att omedelbart meddela Fujitsu de systemändringar som görs i det aktuella systemet (t.ex. om ett system uppgraderas med en ny raidcontroller än den från början levererade).
- ⊗ Lokalåtkomst: För att kunna uppfylla angiven servicenivå är kunden skyldig att se till att åtkomst till lokalen där det felande systemet finns är tillgänglig för Fujitsus servicetekniker.

## Villkor för serviceavtal

Endast supporterade delar ingår i servicekontraktet. Delar från tredje part ingår inte om de inte levereras av Fujitsu.

Det avtalade systemet måste vara tillgängligt under de servicetider som gäller för detta avtal.

Installation av operativsystem och applikationer eller återläsning av backup samt återställning av raidsystem ingår inte i hårdvaruservice, det är kundens ansvar.

Användandet av fjärråtkomst för tjänster med definierade inställelse och åtgärds-tider är en viktig metod för en effektiv serviceleverans. Se under rubriken förutsättningar.

Regelbunden backuptagning är kundens ansvar.

Om kund behöver ha arbete utfört utanför normal arbetstid kan det göras enligt överenskommelse mot debitering.

Beskrivning av produkt, leverans och servicenivåer är en generell beskrivning av tjänsten och representerar ingen kvalitetsgaranti i lagens mening.

Dessa villkor är utöver de beskrivna i Fujitsus allmänna villkor för servicekontrakt som finns tillgängliga på Fujitsus webbplats.