

## ServicePack Superior

Die Ergänzung zur Herstellergarantie mit definierten  
Wiederherstellzeiten

### Kurzbeschreibung:

Das ServicePack Superior bietet Dienstleistungen im Hochverfügbarkeitsumfeld. Im Fokus stehen definierte Hardware-Wiederherstellzeiten. Damit ergänzt das ServicePack Superior die vom Hersteller gewährte Garantie.

Der Service wird für die im Serviceschein aufgeführten Hardware-Produkte innerhalb der vereinbarten Servicezeit erbracht.

Das ServicePack Superior kann bis 90 Tage nach Neukauf des Produktes bezogen werden.

### Leistungsmerkmale:

Das ServicePack Superior umfasst folgende Leistungen:

#### ■ Call Annahme inklusive

##### 1st Level Support

Die telefonische Call-Annahme erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen. Calls können auch via Fax, E-Mail, oder Internet abgesetzt werden.

Bei der Meldung ist die Serien-/ Identnummer des betroffenen Produktes zur Identifizierung anzugeben.

Call-Annahme	Erreichbar über
Telefon	01805 4040
Fax	01805 336779
E-Mail	servicefactory@fujitsu-siemens.com
Internet	<a href="https://serviceportal.fujitsu-siemens.com/esm/its.do">https://serviceportal.fujitsu-siemens.com/esm/its.do</a>

Im 1<sup>st</sup> Level Support werden Symptome analysiert, eine Diagnose vorgenommen, ein Lösungsansatz vorgeschlagen und die Diagnose dokumentiert.

Dabei können zur Unterstützung der Diagnose Remote-Services eingesetzt werden.

#### ■ 2nd Level Support:

Im 2<sup>nd</sup> Level Support setzt sich bei Bedarf ein Fachspezialist direkt mit dem Kunden in Verbindung, um die erforderlichen Diagnose-details zu bestimmen und ggf. die Störung remote zu beheben.

Auf der Grundlage der Ergebnisse aus dem 1<sup>st</sup> Level Support werden ggf. folgende Aktivitäten durchgeführt:

- weitere Problemanalyse (falls erforderlich)
- telefonischer Anwendersupport
- Nachstellen der Störungs-Situation

#### ■ Störungsbeseitigung:

Die Beseitigung von HW-Störungen erfolgt, sofern möglich, durch Remote-Service und / oder, soweit notwendig, durch einen Service-spezialisten vor Ort.

Bei Ausfall von Hardware Komponenten wird durch den Austausch des defekten Teiles die Funktionsfähigkeit der Hardware wiederhergestellt.

Die Funktionsfähigkeit der Hardware wird durch fehlerfreien Lauf der produktspezifischen Prüfroutinen nachgewiesen

#### ■ Realisierungsüberprüfung: (siehe Voraussetzungen)

#### ■ Remotediagnose (reaktiv): (siehe technische Anlage)

#### ■ Eskalationsplan:

Fujitsu Siemens Computers wird mit dem Kunden einen Eskalationsplan erstellen, der bei komplexen Fehlerfällen in Kraft tritt.

**Service Level:****■ Wiederherstellzeit**

Die Beseitigung von Hardware Störungen erfolgt in der Regel innerhalb der vereinbarten Wiederherstellzeit (siehe Serviceschein).

Die Wiederherstellzeit beginnt innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call Annahme und ruht außerhalb der vereinbarten Servicezeit. Die Zeit für das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung zählt nicht zur Wiederherstellzeit (siehe Empfehlungen /Hinweise).

**Leistungszeitraum:**

Die Laufzeit für das ServicePack Superior beträgt wahlweise:

- 36 Monate  
(mit einer Verlängerungsmöglichkeit von 12 oder 24 Monaten)
- 48 Monate  
(mit einer Verlängerungsmöglichkeit von 12 Monaten)
- 60 Monate.

Die Verlängerung kann jeweils bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit erworben werden.

Die Gesamtlaufzeit beträgt maximal 60 Monate.

Der Leistungszeitraum beginnt mit Lieferung der HW-Produkte.

**Optionale Leistungen:**

Folgende Leistungen können gegen gesondertes Entgelt erbracht werden:

- Die Neuinstallation des Betriebssystems und das Aufspielen der Applikationssoftware.
- Die Konfiguration / Rekonfiguration z.B. der Peripherie oder des Betriebssystems.

**Voraussetzungen:**

Vor Abschluss des ServicePack Superior findet eine Realisierungsüberprüfung durch Fujitsu Siemens Computers statt. Dabei wird die Kundenumgebung hinsichtlich der Voraussetzungen zur Realisierung definierter Hardware-Wiederherstellzeiten überprüft.

Der Kunde unterstützt Fujitsu Siemens Computers in dem hierfür erforderlichen Umfang, insbesondere bei der Aufnahme der erforderlichen Daten zur Konfiguration des Systems.

Diese Realisierungsüberprüfung enthält Vorschläge zu Veränderungen der Kundenumgebung, sofern nicht alle Voraussetzungen zur Einhaltung der Hardware-Wiederherstellzeiten gegeben sind.

Diese Vorschläge werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Der Kunde sichert den ungehinderten Zugang zu den im Serviceschein aufgeführten Hardware-Produkten zu.

Die Leistungen des ServicePacks Superior setzen einen vom Kunden bereit gestellten Remote-Zugang für Fujitsu Siemens Computers voraus.

**Empfehlungen/Hinweise:**

Die Leistungen des ServicePack Superior können nur erbracht werden, wenn alle Änderungen des Hardwareproduktes unverzüglich schriftlich Fujitsu Siemens Computers mitgeteilt und in den bestehenden Vertrag eingebunden werden.

Die Leistungen für das ServicePack Superior können nur in dem Land erbracht werden, in dem das jeweilige ServicePack erworben wurde.

Die regelmäßige Datensicherung obliegt dem Kunden.

Bei defekten Festplatten ist das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware bzw. der Systemplattensicherung nicht Bestandteil des ServicePack Superior.

Ausnahme:

Bei PC-Produkten wird das vom Kunden bereit gestellte Betriebssystem wieder installiert.

Die vorstehend beschriebenen Leistungsmerkmale der Produkte, Lieferungen und Leistungen enthalten eine abschließende Aufzählung der Leistungsmerkmale des Vertragsgegenstandes und stellen keine Beschaffengarantie im Sinne des Gesetzes dar.

**Ergänzend gelten die bei Fujitsu Siemens Computers gültigen Allgemeinen Bestimmungen.**