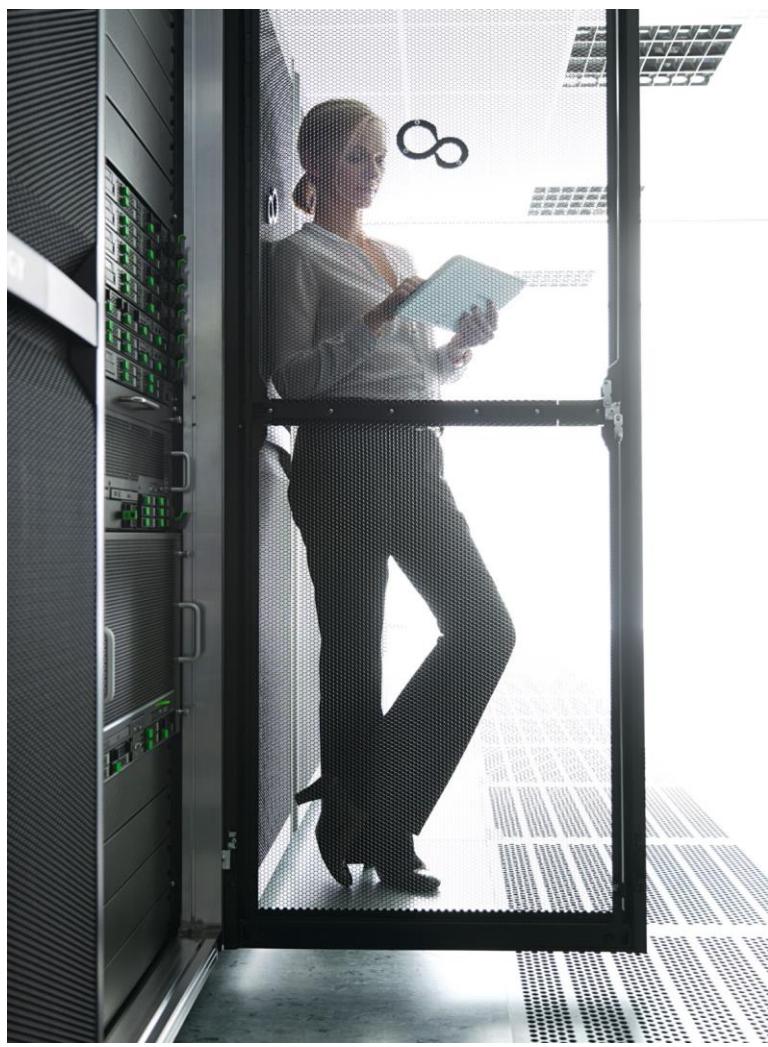


FUJITSU

Catalogue de prix de maintenance France métropolitaine

Catalogue public

Mai 2017



Catalogue édité et publié par la Direction Commerciale Produits

DEFINITIONS

Materials-spares Service / Pièces détachées

The customer reports a defective device to the help desk over the telephone or directly to the Fujitsu service partner with whom he has made this service agreement. The spare supply will be handled following the agreed service level.

Le client envoie à ses frais la pièce défectueuse. A réception de la pièce défectueuse, une pièce neuve équivalente sera envoyée au client dans les plus brefs délais.

Bring In Service / Retour atelier

Following consultation with the help desk, the customer shall bring the defective device to a qualified service point (service partner or repair centre) specified by Fujitsu. Fujitsu shall assume the cost for the resulting labour and the required materials or replacement parts. The cost and risk of the transport to and from the service point (service partner or repair centre) shall be borne by the customer.

La main d'œuvre et les pièces de rechange sont prises en charge par Fujitsu. Les coûts et risques de transport aller/retour au centre de service indiqués sont à la charge du client.

Send In & Return Service / Retour à la base

The customer reports the fault to the Fujitsu help desk over the telephone. If the malfunction cannot be repaired by the help desk over the phone, a repair order is send to the repair centre. The customer sends the defect product by stating the repair number to the repair centre. After repairing, the product is send back to the customer/partner. Fujitsu shall assume the cost for the resulting labor, the required material and the transport back to the customer.

Le client envoie son équipement, à ses frais. Fujitsu prend en charge les coûts de main d'œuvre, des pièces détachées et du transport retour jusqu'au client.

Collect&return Service (pick-up) / Enlèvement sur site

The customer reports a defective device to the help desk over the telephone. If the malfunction cannot be repaired by the help desk over the phone, the defective product will be collected on site. After repairing in a Fujitsu repair centre the product will be returned to the customer's place.

Les transports aller et retour, la main d'œuvre et les pièces détachées sont à la charge et sous la responsabilité de Fujitsu.

On-site Service / Intervention sur site

The customer reports a defective device to the help desk over the telephone. If the malfunction cannot be repaired by the help desk over the phone, a Fujitsu service partner to start the reparation at the location of the customer. There no costs for material, labor and travel.

L'intervention est prise en charge à 100 % par Fujitsu.

Executive swap on-site Service / Executive swap sur site service

In the case a hardware repair becomes necessary, this Support Pack includes the replacement of the defective product by a new product. There no costs for material, labor and travel.
Service de rétablissement rapide avec remplacement du produit défectueux par un produit neuf; pris en charge à 100% par Fujitsu.

On-Site Exchange Service / Echange sur site

The customer reports a defective device to the help desk over the telephone. If the malfunction cannot be repaired by the help desk over the phone and an adequate service pack has been acquired, the defective product will be replaced by an equal product (swap).

L'échange du produit concerné au poste de travail par un produit identique; pris en charge à 100% par Fujitsu.

Door-to-door Service / Echange standard sur site

The customer reports a defective device to the help desk over the telephone. If the malfunction cannot be repaired by the help desk over the phone and an adequate service pack has been acquired, the defective product will be replaced by an equal product through delivery. (door to door - doorstep delivery). If desired the service can be extended to replacement at the workstation (desk to desk).

L'échange à l'accueil (door-to-door) peut évoluer selon les produits concernés vers un échange au poste de travail (desk-to-desk); pris en charge à 100% par Fujitsu.

HDD Discard / Service de rétention disque

When a defect on the hard disk was indicated to the Service Desk Fujitsu or to the service partner, the customer who benefits from this service, will keep his defective hard disk. He has to give back to the technician or to the service partner the hood of the hard disk. The hood of the hard disk is then dismissed at Fujitsu, for proof of replacement. This service is attached to the guarantee and to the serial number of the product. The service of preservation of the Hard disk is valid during all the period signed in conformance with a service pack bought in supplement of the standard warranty.

Quand un défaut sur le disque dur a été signalé au Service Desk Fujitsu ou au partenaire de service, le client qui bénéficie de ce service conserve le disque dur défectueux. Il doit remettre au technicien qui intervient, ou au partenaire de service le capot du disque dur. Le capot du disque dur est ensuite renvoyé chez Fujitsu, pour preuve de remplacement. Ce service est attaché à la garantie et au numéro de série du produit. Le service de conservation du Disque Dur est valide durant toute la période souscrite au titre d'un service pack acheté en supplément de la garantie standard.

Délai d'intervention

Le délai d'intervention correspond au délai écoulé entre l'enregistrement par Fujitsu de la demande Client et l'arrivée d'un technicien de maintenance sur le site du Client ou sur le site où se trouve le matériel en défaut. Le délai d'intervention est décompté pendant les horaires de couverture du service. Les délais d'accès ou d'indisponibilité du Client ou d'un tiers pour accéder au matériel suspendent le délai d'intervention.

Délai de réparation

Le délai de réparation correspond au délai écoulé entre l'enregistrement par Fujitsu de la demande Client et la réparation du matériel. Le matériel est considéré comme réparé lorsqu'il est possible d'accéder aux fonctionnalités du produit d'origine. En cas de défaillances récurrentes, chaque demande d'assistance fera l'objet d'un nouvel engagement de délai de réparation. Le délai de réparation est décompté pendant les horaires de couverture du service. Les délais d'accès ou d'indisponibilité du Client ou d'un tiers pour accéder au matériel suspendent le délai d'intervention.

Dans les deux cas et si cela s'avère nécessaire, le service de maintenance inclus la restauration du système d'exploitation sur la base des CDs d'origine fournis avec la machine. Ces CDs sont à fournir par le Client ou un tiers lors de l'intervention du technicien de maintenance.

Limites du service :

Ce service n'inclut pas les opérations suivantes :

- La réinstallation ou la restauration du système d'exploitation personnalisé par le Client ou un tiers
- Le paramétrage du système d'exploitation
- Installation et configuration de toute application logicielle
- Résolution des problèmes d'inter-connectivité ou de compatibilité avec des matériels non supportés au titre du présent contrat
- Prise en charge des problèmes réseaux
- Restauration des données

Fujitsu Technology Solution est dégagé de ses engagements dans les cas suivants :

- Equipement non couvert dans le cadre du service
- Informations et données du Client ou d'un tiers absentes, partielles ou erronées
- Tentative de réparation par le Client ou par un tiers
- Tout retard incomtant au Client
- Non application par le Client ou d'un tiers des préconisations correctives ou modifications système qui lui ont été communiquées par Fujitsu Technology Solutions

Niveaux de services proposés pour les Support Packs :

Service de Base :

Enlèvement sur site
Retour Atelier
Pièces
Sur site sans délai

Service Classic :

5x9 - Lundi au vendredi de 9H à 18H, hors jours fériés
Délai d'intervention J+1 (4)

Service Superior :

5x12 - Lundi au vendredi de 8H à 20H, hors jours fériés
Option d'extension au samedi ou plage horaire de support étendue (sur devis)
Délai d'intervention J+1 ou H+4

Service Premium :

Support Téléphonique : 7x24 - Lundi au Dimanche de 0H à 24H
Intervention sur site si nécessité
Délai d'intervention J+1 ou H+4
Option de délai de réparation sous GTR J+8 ou J+4 (sur devis)

Niveaux de services proposés sur les contrats de maintenance :

Service Classic ou support Argent :

5x9 - Lundi au vendredi de 9H à 18H, hors jours fériés

Support Telephonique :

Sévérité 1 = 1H - Sévérité 2 = 4H - Sévérité 3 = 8H

Intervention sur panne Hardware :

Sévérité 1 = 8H - Sévérité 2 = 8H - Sévérité 3 = sur RDV

Patches Safety & Security et update inclus

Service Superior ou support Or :

5x12 - Lundi au vendredi de 8H à 20H, hors jours fériés

Support Telephonique :

Sévérité 1 = 30mn - Sévérité 2 = 4H - Sévérité 3 = 4H

Intervention sur panne Hardware :

Sévérité 1 = 4H (4) - Sévérité 2 = 8H - Sévérité 3 = sur RDV

Patches Safety & Security et update inclus

Service Premium ou diamant :

7x24 - Lundi au Dimanche de 0H à 24H

Support Telephonique :

Sévérité 1 = 15mn - Sévérité 2 = 30mn - Sévérité 3 = 4H

Intervention sur panne Hardware :

Sévérité 1 = 2H - Sévérité 2 = 4H - Sévérité 3 = sur RDV

Patches Safety & Security et update inclus

Télésurveillance incluse

Niveau de sévérité :

Sévérité 1 = Panne totale

Sévérité 2 = Panne non bloquante

Sévérité 3 = Demande d'information

(4) = pour tout incident enregistré avant 12h

Article A :

Nous vous rappelons que les prix conseillés des services d'assurance ne doivent pas être modifiés. Ils sont exprimés en "Toute taxe d'assurance comprise" et qu'ils ne sont pas soumis à la TVA. La distribution de produits d'assurance relève du code des assurances sous le contrôle de l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel).

Conditions spécifiques aux demandes de renouvellement de Support Packs :

1. Le matériel à la date de la demande doit être sous contrat valide, la demande de renouvellement doit être transmise à Fujitsu au moins quatre vingt dix jours avant l'échéance du contrat en cours.
2. L'extension de garantie initiale de 3 ans doit avoir été souscrite pour demander une 4^e année.
3. Les extensions 3 ans et 4^e année (ou 4 ans) doivent avoir été souscrites pour demander une 5^e année.
4. Il doit impérativement y avoir continuité du niveau de service.

Pour une prolongation de 4^e et/ou 5^e année avec un niveau de service supérieur à celui précédemment souscrit, demandez un devis à votre commercial en précisant les points suivants :

=> Numéro de série de l'équipement

=> Niveau de service actuel

=> Niveau de service et durée attendus

Aucune commande ne sera acceptée par Fujitsu sans établissement d'un devis préalable.

