



# Catalogue de prix de maintenance France métropolitaine

Catalogue public

Mai 2024



## 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 sent to the repair centre. The customer sends the defect product by stating the repair number to the repair centre. After repairing, the product is sent 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 and Return Service / 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 repair at the location of the customer. There are 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 are 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 de 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 Technique de Fujitsu ou au Partenaire de Maintenance Fujitsu, le client qui bénéficie du service de rétention de disque doit remettre au technicien qui intervient, ou au partenaire de maintenance 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 rétention de Disque Dur est valide durant toute la période souscrite au titre d'un Support Pack acheté en supplément de la garantie standard.

## Délai d'intervention

Le délai d'intervention correspond au délai écoulé entre l'ouverture par Fujitsu de l'intervention et le rappel technique, la prise en main à distance ou l'arrivée d'un technicien de maintenance sur le site du Client ; 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'ouverture par Fujitsu de l'intervention et la réparation du matériel quelque soit les moyens mis en place par Fujitsu. Le matériel est considéré comme réparé lorsqu'il est possible d'accéder aux fonctionnalités du produit d'origine. Dans le 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.

## Limites du service :

Ce service n'inclut pas les opérations suivantes :

- Réinstallation ou restauration du système d'exploitation
- 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 est déchargé de ses engagements dans les cas suivants :

- Equipement non couvert dans le cadre de la garantie matérielle
- Non application par le Client ou d'un tiers des préconisations correctives ou modifications système qui lui été communiquées par Fujitsu Technology Solutions

## Niveaux de services proposés pour les Support Packs :

### Services de base :

**Retour atelier 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H**

**Enlèvement sur site 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H**

**Echange standard à l'accueil sur site 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H**

**Intervention sur site 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H sans délai**

### Services étendus :

**Intervention sur site 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H délai de réponse J+1 (\*)**

**Intervention sur site 5 jours ouvrés du lundi au vendredi 9H-18H délai de réponse 4H**

**Intervention sur site 7 jours sur 7 24H sur 24 délai de réponse J+1(\*)**

**Intervention sur site 7 jours sur 7 24H sur 24 délai de réponse 4H**

**Option de conservation de disque (dur ou SSD) en panne par le client**

### Niveaux de sévérité :

**Sévérité 1 = Panne Totale : Arrêt de l'outil de production**

**Sévérité 2 = Panne Partielle : L'outil de production est en mode dégradé (ex : sauvegarde HS)**

**Sévérité 3 = Demande de mise à jour de drivers, Bios, etc.**

(\*) = pour tout incident enregistré avant 12h

### 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 de 3 ans doit avoir été souscrite et activée pour demander une 4<sup>e</sup> année du même niveau de service
3. Les extensions 3 ans et 4<sup>e</sup> année doivent avoir été souscrites et activés pour demander une 5<sup>e</sup> année du même niveau de service.
4. Si la garantie a expiré, une visite d'inspection validée sera nécessaire pour prolonger la garantie selon les conditions préalablement définies.

Pour une prolongation de 4<sup>e</sup> et/ou 5<sup>e</sup> 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.

### Nouveauté : recherche des références de Support Pack disponibles pour chaque référence de logiciel

Pour vous aider à retrouver toutes les références de Support Pack disponibles pour une référence logiciel donnée, une **Table de référence croisée Logiciel - > Support Pack** a été ajoutée dans la dernière section du catalogue de maintenance.

Pour vous positionner au début de la table de référence croisée faire une recherche dans le PDF via les touches "CTRL + F" et le critère de recherche "croisée".

Ou pour vous positionner directement dans la table sur les Support Packs disponibles pour un logiciel particulier, par exemple le logiciel **ETERNUS SF V16**

**Basic Tier S** ayant la référence **FTS:D01918G80H** faire une recherche "CTRL + F" sur ce critère et toutes les références Support Packs correspondantes

s'afficheront : **FSP:G-SW3HN60PRE0C, FSP:G-SW3HN63PRE0C, FSP:G-SW5HN60PRE0C, FSP:G-SW5HN63PRE0C, FSP:G-SWTHN60PRE0C, FSP:G-SWTHN63PRE0C**, avec leur libellé respectif :

Support Pack 3 years Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 9x5, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS
Support Pack 3 years Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 24x7, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS
Support Pack 5 years Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 9x5, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS
Support Pack 5 years Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 24x7, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS
Support Pack Prolongation of 12 months Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 9x5, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS
Support Pack Prolongation of 12 months Technical Support & Subscription (incl. Upgrade), 24x7, 4h remote response for ETSF V16 SC Basic TierS

Pour les logiciels de VMware en OEM, vous avez aussi l'option de rechercher les Support Packs disponibles à l'adresse web :

<https://support.ts.fujitsu.com/extranet/VMware.asp>

Enfin, pour rappel, la liste des Support Packs disponibles pour chaque produit matériel est disponible via **Fujitsu Support Pack Finder** à l'adresse web :

<https://ts.fujitsu.com/supportpackfinder/countries/index.aspx?country=France>







































































