



Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit für Ihre IT-Umgebung.

Allera Care bieten eine ideale Ergänzung zur Standard-Gewährleistung des Herstellers. Sie können aus zahlreichen Serviceoptionen mit vordefiniertem Leistungsumfang wählen, die der jeweiligen geschäftlichen Anforderungen gerecht werden.

Allera Care kann zu jedem Zeitpunkt des Lebenszyklus eines Systems erworben werden. Egal, ob als Erweiterung des Servicelevel bei Kauf des Systems, als Verlängerung der Servicezeit im Anschluss an die Herstellergarantie oder für Systeme, deren Garantie bereits ausgelaufen sind.

Servicebeschreibung

Allera Care umfasst qualitativ hochwertige Dienstleistungen durch einen Vor-Ort-Support für Ihre Hardwareprodukte vom PC bis zum Mainframe aller namenhaften Hersteller. Mit Hilfe von Allera Care können Sie Ihre Ausfallzeiten verringern und Ihre Produktivität erhöhen. Dieser Service bietet Ihnen Flexibilität bei Reaktionszeiten, Servicefenster und der Laufzeiten entsprechend Ihrer individuellen Anforderungen und darüber hinaus ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Die Leistungserbringung erfolgt über einen von Allera beauftragten Dienstleister

Grundlage der Services sind die Garantie- und Servicebedingungen der Allera GmbH & Co. KG.

Die Allera bietet Services gemäß diesem Dokument und den zugehörigen Anlagen (nachstehend zusammengefasst als "Servicebeschreibung"). Dieser Service beinhaltet zusätzlich zu den genannten Merkmalen technische Support-Optionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen infolge von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Servicezeitraums bei diesen Systemen auftreten.

Dieser Service umfasst folgende Leistungen:

- Direkter telefonischer Zugang für IT-Mitarbeiter des Kunden (rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche, auch an Feiertagen) zum Service-Center, in dem erfahrene Techniker Fehler schnell analysieren.
- Vor-Ort-Einsatz eines Servicetechnikers, gemäß Servicelevel und/oder Bereitstellung von Ersatzteile am Standort des Systems für erforderliche Reparaturen und Fehlerbehebungen.
- Zugang zum Service-Center für Hilfe bei kritischen Situationen in Kundenumgebungen, Überwachung aller Vor-Ort-Entsendungen bei geschäftskritischen Vorgängen sowie proaktives Krisenmanagement und Kommunikationsleitung bei außergewöhnlichen Ereignissen.
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfallmanagement, Eskalationen und Vorgangstatus im Rahmen dieses Service.

Service-Level-Optionen

Allera Care bietet Ihnen erstklassigen Vor-Ort-Service und trägt damit zu einer verbesserten Betriebszeit für Ihre Hardware-Produkte bei. Um Ihre spezifischen Serviceanforderungen zu erfüllen, können Sie zwischen verschiedenen Service-Level-Optionen mit unterschiedlichen Reaktionszeiten und Servicefenstern wählen. Folgend finden Sie die verschiedenen Service-Level, die von Allera als Standardleistung angeboten werden. Hiervon abweichende Leistungen können gesondert vereinbart werden.

5x09h; Reakt. vor Ort am nächst. Arbeitstag:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Freitag an 9 Stunden pro Tag von 08:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage ausgenommen.

Am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störmeldung führt ein von Allera autorisierter Techniker während des Servicefensters die erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung aus. Serviceanfragen, die außerhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Arbeitstag registriert. Die Leistungen vor Ort werden dann am darauf folgenden Arbeitstag begonnen.

5x13h; Reaktion vor Ort innerhalb von 04h:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Freitag an 13 Stunden täglich von 08:00 bis 21:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage ausgenommen.

Innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Störmeldung und während des Servicefensters beginnt ein von Allera autorisierter Techniker mit den erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware. Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt nur innerhalb des Servicefensters. Bei Serviceanfragen, die nach 17:00 Uhr Ortszeit eingehen, kann die Reaktionszeit in das nächste Servicefenster übertragen werden.



7x24h; Reaktion vor Ort innerhalb von 04h:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Sonntag an 24 Stunden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage eingeschlossen.

Unabhängig von Uhrzeit oder Datum beginnt ein von Allera autorisierter Techniker innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Störmeldung mit den erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware.

5x09h; Wiederherst. vor Ort innerh. des nächst. Arbeitstages:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Freitag an 9 Stunden pro Tag von 08:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage ausgenommen.

Nach Eingang der Störmeldung und während des Servicefensters führt ein von Allera autorisierter Techniker bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (17:00 Uhr) die erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware durch.

5x24h; Wiederherst. vor Ort innerh. des nächst. Arbeitstages:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Freitag an 24 Stunden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage ausgenommen.

Nach Eingang der Störmeldung und während des Servicefensters führt ein von Allera autorisierter Techniker bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (24:00 Uhr) die erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware durch.

7x24h; Wiederherstellung vor Ort innerhalb von 06h:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Sonntag an 24 Stunden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage eingeschlossen.

Unabhängig von Uhrzeit oder Datum führt ein von Allera autorisierter Techniker innerhalb von 6 Stunden nach Eingang der Störmeldung die erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware aus.

7x24h; Wiederherstellung vor Ort innerhalb von 04h:

Der Service ist innerhalb des Servicefensters von Montag bis Sonntag an 24 Stunden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Ortszeit verfügbar, Feiertage eingeschlossen.

Unabhängig von Uhrzeit oder Datum führt ein von Allera autorisierter Techniker innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Störmeldung die erforderlichen Maßnahmen zur Instandsetzung der Hardware aus.

Allera ist zur Vertragserfüllung berechtigt, Maschinen ganz oder teilweise durch gleichwertige, typengleiche Maschinen oder Teile zu ersetzen. Bei Austausch kompletter Maschinen ist die Zustimmung des Nutzers und/oder des Eigentümers der Maschinen erforderlich. Ersetzte Maschinen und Teile gehen in das Eigentum der Allera über.

HD-Verwurf (HDV)

HD-Verwurf ist ein Support-Service für Kunden, die auf den Festplatten ihres Computers sensible, vertrauliche und/oder unersetzbare Daten gespeichert haben. Stellt sich heraus, dass die Festplatte des Systems defekt ist, ermöglicht der HD-Verwurf-Service dem Kunden, die fehlerhafte Festplatte zu behalten und durch einen Techniker eine Ersatzfestplatte installieren zu lassen.

Der Verbleib der Festplatte im Besitz des Kunden hat keine Auswirkungen auf den Service für das System, aus dem die Festplatte entfernt wurde. Für die beim Kunden verbleibende defekte Festplatte wird kein weiterer Support gewährt.

Der Kunde ist unabhängig von diesem Service verantwortlich für die Sicherung von Systemen zur Vermeidung von Datenverlust. Allera übernimmt keine Haftung für Software- oder Datenverlust. Außerdem übernimmt der Kunde das Recycling der fehlerhaften Festplatte in Übereinstimmung mit den geltenden lokalen Bestimmungen oder Auflagen.

Folgende Ausnahmen sind von diesem Service ausgeschlossen:

Festplatten, die im Rahmen einer Rückrufaktion aufgrund von Gesundheits- oder Sicherheitsrisiken an den Hersteller zurückgegeben werden müssen und für die bestimmte Verfahren definiert werden.

Austausch fehlerhafter Festplatten, deren Fehlerrate über die Standardwerte des betreffenden Systems hinausgeht (Allera überwacht die Fehlerraten von Festplatten und behält sich vor, diesen HD-Verwurf-Service zu widerrufen, wenn der Verdacht besteht, dass ein Kunde diesen Service missbraucht).

Leistungsumfang:

Durch Allera Care sind abgedeckt:

- alle im Hauptgerät intern eingebaute Komponenten (ausgenommen Bandlaufwerke, Akkus, Batterien, Verschleiß- und Verbrauchsteile)

Folgende Produkte benötigen einen separaten Service und werden gesondert gepreist:

- Blade Server Chassis (damit abgedeckt sind Patch Panels, Ethernet Switche, Power Supplies)
- Blade Server und Blade SAN Switche
- Rack & Rack-Optionen (z. B. Rack-Monitore und -Keyboards, Rack-USV, Rack-KVM Switche)
- Standard-Zubehör (z. B. Papierzuführung, Mehrrollensystem, Dockingsystem)
- Server-Optionen (z. B. KVM-Switch, interne Laufwerke)
- Cache-Batterien für Controller
- Erweiterungs-Module für Netzwerkprodukte

Durch den Allera Care nicht abgedeckt sind:

- Maus, Tastatur und Monitor
- Fremdkomponenten und -Zubehör
- OEM-Produkte
- Verbrauchs- und Verschleißteile
- (z.B. Toner, Papier, Batterien, Akkus, Maintenance Kits und deren Inhalt, Druckköpfe)

Zusätzlich zur Grundwartungsgebühr werden folgende Leistungen gesondert berechnet:

- Arbeiten an elektronischen Einrichtungen außerhalb der Anlage,
- erforderliche Korrekturen aufgrund falscher oder unsachgemäßer Installation oder Erweiterung der Anlage,
- Anpassung von eventuellen Erweiterungen der Anlage, solange sie nicht den Herstellerspezifikationen entsprechen oder nicht durch Allera geliefert wurden,
- Maßnahmen zur Instandsetzung oder erhöhter Wartungsaufwand, entstanden durch unsachgemäße Behandlung oder Benutzung der Maschinen oder unsachgemäße Änderungen oder Anbauten,
- Wartungsleistungen, die unter dem Schutz einer Versicherung zu decken sind, (z.B. Schwachstromversicherungen, Transportversicherung)
- erhöhter Wartungsaufwand durch mangelhafte Installation einschließlich Strom- und Klimaverhältnissen,
- Softwareunterstützung und Installationen von Betriebssystemen und deren Releases,
- Wartungsleistungen für Maschinen mit Gewährleistungsansprüchen gegenüber Dritten, sofern diese noch nicht innerhalb des Allera Wartungsvertrages berechnet sind,
- Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb des im Wartungsschein vereinbarten Zeitfensters erbracht werden.



Mitwirkungspflicht des Kunden:

- Standortveränderungen oder Konfigurationserweiterungen teilt der Kunde Allera im Voraus schriftlich mit.
- Der Kunde ist für die Datensicherung vor Beginn der Wartungsdienste selbst verantwortlich.
- Zubehör und Dokumentation sind aufzubewahren und bei Abbau beizufügen.