



BOSTON

Servers | Storage | Solutions

BOSTON SUPPORT SERVICE KATALOG

www.boston-it.de

DAS IST BOSTON – DAS SIND WIR.

Boston als etablierter Hersteller und Technologietreiber steht für die Entwicklung sowie die Kreation von innovativen, energieeffizienten und ressourcensparenden Enterprise IT-Lösungen.

Durch die unternehmensweite Agilität und kontinuierliche Weiterentwicklung ist die Boston-Gruppe innerhalb der letzten 30 Jahre stark gewachsen.

Dank unserer Dynamik und Flexibilität sind wir eine bewährte Alternative zu bekannten Marktbegleitern in Rechenzentren, was sich in unserem Portfolio widerspiegelt. Durch diesen hohen Anspruch nach Qualität und Leistung entwickeln wir kundenindividuelle Produkte auf höchstem technologischem Niveau. Wichtig sind uns dabei langfristige partnerschaftliche Beziehungen, die von Vertrauen, Wertschätzung und gegenseitigem Verständnis geprägt sind.



Boston Support Service Katalog

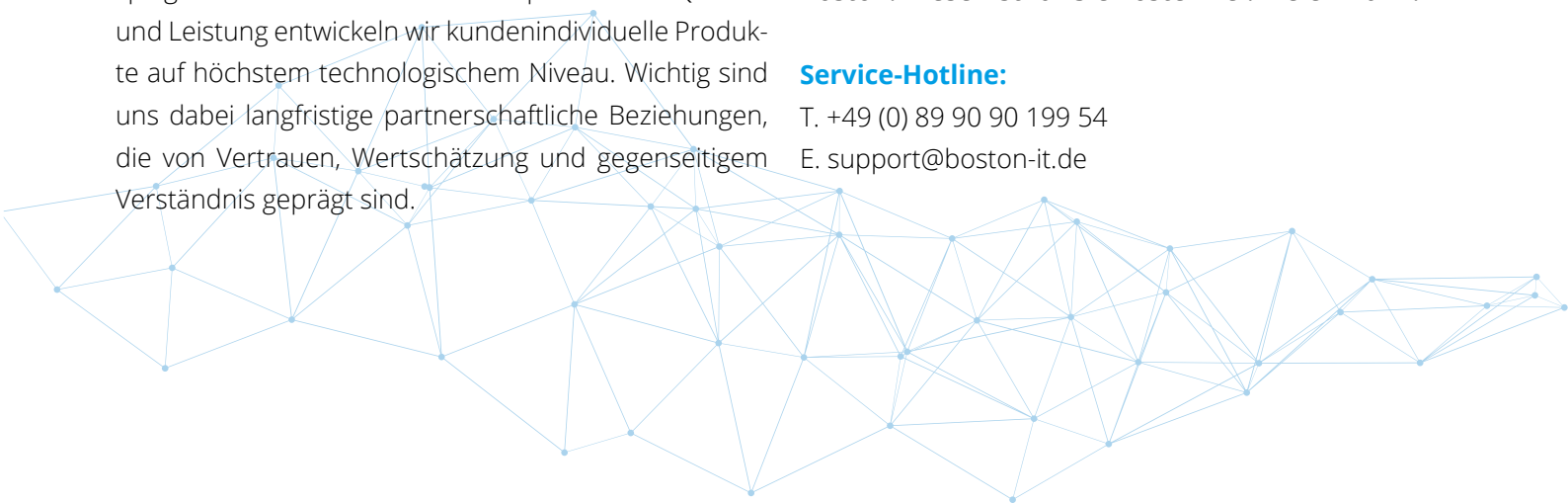
Boston stellt Ihnen spezifische Support- und Wartungsservices zur Verfügung, die im Systemkauf inkludiert sind. Je nach Bedarf können Sie Service-Erweiterungen oder weitere Service-Optionen kostenpflichtig dazu erwerben.

Sollte es zu Systemstörungen kommen und für die erste Diagnose der Störung, kontaktieren Sie bitte als aller Erstes den technischen Telefon-Support von Boston. Dieser ist für Sie kostenfrei. Vielen Dank.

Service-Hotline:

T. +49 (0) 89 90 90 199 54

E. support@boston-it.de



Standardmäßige Boston-Services (bei Systemkauf inklusive)

Bei Boston erhalten Sie standardmäßige Services, die im Systemkauf bereits enthalten und damit für Sie kostenfrei sind.

Dazu gehören:

- **Technische Beratung für individuelle Systemkonfigurationen**
(inklusive lokalen Pre- & Post Sales Support bei Bedarf)
- **Kostenfreier, technischer Telefon-Support bei Störungen**
- **First Level Support: Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr**
- **Kompetenter Ansprechpartner: Boston-Mitarbeiter, die Systemtests durchführen, sind auch über die Service-Hotline für Sie da.**
- **3 Jahre Bring-In-Service**

Der standardmäßig enthaltene 3-jährige Boston Bring-In Service greift immer dann, wenn eine Hardware repariert werden muss. Der Service beinhaltet die Bereitstellung aller erforderlichen Ersatzteile sowie die Übernahme der Kosten für die anfallende Arbeitszeit; nicht jedoch den Transport der defekten Teile zur Firma Boston Server & Storage Solutions GmbH.

Erweiterbare Boston-Services (bei Systemkauf zubuchbar)



Neben den standardmäßig enthaltenen Services, wie dem 3-jährigen Bring-In-Service, können je nach Bedarf weitere Services über Boston bezogen werden. Diese sind kostenpflichtig und müssen zusätzlich abgeschlossen werden. Die Meldung über die Boston Service-Hotline gilt als Voraussetzung und erste Melde-Instanz, um die Services geltend zu machen. Dazu gehören:

Bring-In-Service Erweiterung auf 5 Jahre

Aufstockung und Inanspruchnahme einer **verlängerten Servicezeit** nach Systemkauf (5 Jahre Bring-In-Service insgesamt), inklusive Austausch oder Reparatur von Hardware nach Defekt, der nicht telefonisch über die Boston Service-Hotline korrigiert werden kann.

Vorab-Austausch-Service

Vorab-Austausch der defekten **Komponente** innerhalb der Gewährleistungsfrist.

Laufzeit: 1 bis 5 Jahre wählbar.

Reaktionszeit: Nach Eingang der Störungsmeldung beginnt die Diagnose der Störung (innerhalb von 4 Stunden).

Bemerkung: Ist eine Reparatur durch Ersatzteile notwendig, erfolgt der Versand der benötigten Ersatzteile durch Boston an einen mit dem Kunden vereinbarten Einsatzort und **innerhalb von 24 Stunden**.

Versandbestimmungen: Der Versand enthält einen Rücksendeschein, um defekte* Teile an Boston kostenfrei zurückschicken zu können.

NBD vor Ort-Service

(NBD = Next Business Day)

Techniker vor Ort, der die defekte **Komponente** und **Hardware** innerhalb der Gewährleistungsfrist austauscht.

Laufzeit: 1 bis 5 Jahre wählbar.

Servicegebiet: Der Service gilt ausschließlich **für die DACH-Region**.

INTERNATIONAL: Auf Anfrage

Ablauf im Servicefall:

1. Systematische Erfassung und anschließender Versand des benötigten Ersatzteils an Boston Service-Techniker
2. Austausch des Ersatzteils erfolgt am nächsten Tag vor Ort beim Kunden
3. Rückversand der defekten* Komponente an Boston durch den Service-Techniker

24x7 Service

(Exklusiver Rundum-Service)

Ein **permanenter Service**, der Systemausfälle oder Hardware-Defekte im Zeitverlauf von **24 Stunden/Tag und 7 Tage/Woche** durch einen exklusiven Service-Support abdeckt.

Laufzeit: 1 bis 5 Jahre wählbar.

Bemerkung: Der **Rundum-Service** wird mit einem Boston-Partner gewährleistet, der innerhalb des Services inklusive ist.

*Defekte Elektronikteile werden nach EG-Richtlinie 2002/95/EG (WEEE) und dem Elektro- und Elektronikgerätegesetz ordnungsgemäß entsorgt.

Weitere Boston Service-Optionen (je nach Anwendung)

TEST VON DEMOSYSTEMEN IM BOSTONLAB

- Nutzen Sie Boston's globales Forschungs- und Entwicklungszentrum (BostonLab) mit einer breiten Auswahl an Demosystemen für den Eigenbedarf, um sich über die neueste Technologien zu informieren und diese zu testen.
- Varianten der Nutzung: Remote-Tests oder Demosystem-Einsatz vor Ort am Bestimmungsort.

PROOF-OF-CONCEPTS

- Entwickeln Sie mit den über Boston verfügbaren Demosystemen Ihre eigene Lösung, erstellen Sie einen Prototypen und testen Sie diesen auf Anwendbarkeit und Einsatznutzen - noch vor Systemkauf.
- Varianten der Nutzung: Remote-Tests oder Demosystem-Einsatz vor Ort am Bestimmungsort.

REMOTE- UND PRE-KONFIGURATION

- Auf Anfrage wird das System vor Auslieferung nach Kundenwunsch konfiguriert. Der Versandort, bzw. Aufbauort des Systems wird vorab definiert.
- **Auswahl der Service-Art:**
 - **REMOTE-SERVICE:** Der Käufer schaltet sich vor der Auslieferung Remote auf das System auf, um eigene Software selbst installieren zu können. Anschließend erfolgt die Auslieferung zum Bestimmungsort.
 - **PRE-SERVICE:** Der Käufer schickt alle benötigten Installationsvorgaben an Boston, die von fachkundigen Boston Mitarbeitern nach Kundenwunsch konfiguriert werden. Anschließend erfolgt die Auslieferung zum Bestimmungsort.

VOR-ORT AUF- UND EINBAU-SERVICE

- Auf- und Einbau von Systemen (z.B. Liquid Cooling Systeme) am Bestimmungsort durch fachkundige Service-Mitarbeiter.

VIRTUALISIERUNG VON UMGEBUNGEN

- Der Service enthält das fachkundige Installieren, Konfigurieren und Migrieren von neuen Services in neue oder bestehende virtuelle Umgebungen.

INDIVIDUELLES BRANDING VON SYSTEMEN

- Machen Sie die Boston-Systeme zu Ihren Eigenen. Boston bringt auf Anfrage Kunden-eigene Logos auf die bei Boston gekauften Systeme auf, um sie für ihr Unternehmen zu individualisieren.
- Auf Anfrage ist das Individualisieren von kundenspezifischen Montageanleitungen sowie der Versand von kunden-eigenen Lieferscheinen ebenfalls möglich.

VORTEILE

- Ihre IT-Lösung wird vorab, durch unsere Boston Experten, getestet und am Bestimmungsort schlüsselfertig sowie einsatzbereit übergeben.
- Zeitersparnis durch vorbereitete Systeme, dadurch weniger Nachinstallationen welche vor Ort durchgeführt werden müssen.
- Einsatzoptimierung des eigenen Fachpersonals sowie mehr Ressourcen für den Betrieb oder weitere Projekte.

BOSTON – EFFIZIENT UND FACHKUNDIG

Nutzen Sie die Boston-Services, um Zeit und Ressourcen einzusparen und um ihre Projekte gemeinsam mit Boston EFFIZIENT und FACHKUNDIG umzusetzen.

Für Servicefälle nutzen Sie bitte die lokale Boston Service-Hotline:

T. +49 (0) 89 90 90 199 54

E. support@boston-it.de

Sie haben einen Servicebedarf, der über unsere Service-Optionen nicht abgedeckt wurde?

Bei individuellem Bedarf können Sie weitere Services über Ihren Boston Ansprechpartner hinzubuchen oder bestehende Services aufstocken. Wenn möglich, schaffen wir für Sie einen neuen, individuell-definierten Service.

Kommen Sie gerne auf uns zu. Wir finden die passende Lösung für Ihren Bedarf.

Sales- Kontakt:

DE:

T. +49 89 9090199 3

E. sales@boston-it.de

CH:

T. +41 71 5542275

E. sales@boston-it.ch

Ihr Boston Server & Storage Solutions Team

BOSTON Server & Storage Solutions GmbH
Kapellenstraße 11 • 85622 Feldkirchen • Deutschland
T. +49 89 90901993 • sales@boston-it.de
www.boston-it.de

BOSTON Server & Storage Solutions GmbH
Hafenstrasse 50D • 8280 Kreuzlingen • Schweiz
T. +41 71 5542275 • sales@boston-it.ch
www.boston-it.ch