


Hardware - Allgemeine Service-Informationen

Inhalt
<ul style="list-style-type: none">• Hardwarebeschaffung über Dell Rahmenvertrag• Druckerbeschaffung für Büroarbeitsplätze• Rahmenvertrag für Apple Produkte• Hardwarebeschaffung über andere Hersteller• Organisation von Wartung und Reparaturen• Organisation der Wartung und Reparatur von Hardware, die aus dem Etat des Rechenzentrums bzw. der ZKI beschafft wurde• Organisation der Wartung und Reparatur von Hardware, die nicht aus dem Etat des Rechenzentrums bzw. der ZKI beschafft wurde

 Wir beraten Sie auf Anfrage bei der Hardware-Beschaffung und der Organisation von Wartung und Reparaturen.

Hardwarebeschaffung über Dell Rahmenvertrag

Wir bieten allen Fakultäten/Fachkommissionen und Einrichtungen der Hochschule die Beschaffung von Hardware auf der Basis eines Rahmenvertrages mit einem Markenhersteller (Firma Dell) an.

- [Hardwarebeschaffung über den Dell Rahmenvertrag über das Rechenzentrum der Ostfalia](#)
- [Hardwarebeschaffung über Dell-Rahmenvertrag über die ZKI der HBK](#)

Druckerbeschaffung für Büroarbeitsplätze

Die Hochschulen Ostfalia und HBK haben mit der Firma HK-Ribbon einen Rahmenvertrag über die Lieferung von von Druckern/ Multifunktionsgeräten in vier verschiedenen Leistungsklassen abgeschlossen.

- [Druckerbeschaffung für Büro-Arbeitsplätze an der Ostfalia](#)
- HBK: Bitte wenden Sie sich an den Service Desk der ZKI für eine Druckerbeschaffung.

Rahmenvertrag für Apple Produkte

Die Ostfalia und die HBK sind dem Rahmenvertrag über Apple-Produkte der Gesellschaft für wissenschaftliche Datenverarbeitung mbH Göttingen (GWDG) beigetreten. Über den Rahmenvertrag können Beschäftigte Hard- und Softwareprodukte von Apple für dienstliche Belange ohne das sonst übliche Ausschreibungsverfahren zu vergünstigten Konditionen erwerben.

- [Apple-Rahmenvertrag](#)

Hardwarebeschaffung über andere Hersteller


Wir beraten Sie auf Anfrage bei der Hardware-Beschaffung und prüfen vorab die Kompatibilitätsvoraussetzungen für einen Einsatz innerhalb der IT-Infrastruktur der Hochschule.

Organisation von Wartung und Reparaturen

In den letzten Jahren ist die Anzahl der PC-Arbeitsplätze und der Peripheriegeräte, die durch das Rechenzentrum und durch die ZKI betreut werden, enorm angestiegen. Um den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden, werden wir den Support vermehrt per Fernadministration durchführen. Dies verkürzt Ausfall- und Wartezeiten und erfordert geringere Personalressourcen.

Organisation der Wartung und Reparatur von Hardware, die aus dem Etat des Rechenzentrums bzw. der ZKI beschafft wurde

Für Hardware, die von uns beschafft und Ihnen zur Nutzung zur Verfügung gestellt wurde, wird in der Regel ein Vor-Ort-Support für eine Laufzeit von 3-5 Jahren mit dem Hersteller vereinbart. Während des vereinbarten Zeitraums für den Vor-Ort-Support nehmen Sie daher bitte direkt Kontakt mit dem Support der Herstellerfirma auf.


 Den Kundenservice für Hardware, die über den Dell Rahmenvertrag beschafft wurde, erreichen Sie unter Tel. 069 9792 2200.

Nach Ablauf des Vor-Ort-Supports durch den Hersteller übernimmt das Rechenzentrum einen Betreuungs- bzw. Reparaturservice für diejenige Hardware (Arbeitsplatz-PCs und Drucker), die aus dem Etat des Rechenzentrums beschafft wurden. Teilen Sie uns Störungen in diesen Fällen per E-Mail an rz@ostfalia.de bzw. zki@hbk-bs.de mit und beschreiben Sie den Fehler möglichst genau. Die Fehlerbehebung erfolgt, wenn möglich, über Fernadministration. Sollte eine Fehlerbehebung über Fernadministration nicht möglich sein, werden wir Sie ggf. bitten, die Hardware in unsere Reparaturwerkstatt zu bringen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keinen Abholservice anbieten können.

Organisation der Wartung und Reparatur von Hardware, die nicht aus dem Etat des Rechenzentrums bzw. der ZKI beschafft wurde

Für Hardware, die über einen anderen Etat beschafft wurde, übernehmen wir einen Wartungs- und Reparaturservice nur dann, wenn die Beschaffung vorher mit uns abgestimmt wurde. Während der Garantiezeit oder während des vereinbarten Zeitraums für den Vor-Ort-Support mit dem Hersteller oder Lieferanten übernehmen wir in diesen Fällen generell keine Betreuung der Hardware. Alle während der Garantiezeit anfallenden Reparaturen und Störungen sind ausschließlich selbst mit dem Hersteller abzuwickeln.

Sofern vorher vereinbart, erfolgt nach Ablauf der Garantie und Wartung durch den Hersteller ein Reparatur- und Wartungsservice durch unsere MitarbeiterInnen. Teilen Sie uns Störungen in diesen Fällen per E-Mail an rz@ostfalia.de bzw. zki@hbk-bs.de mit und beschreiben Sie den Fehler möglichst genau. Die Fehlerbeseitigung erfolgt in der Regel über Fernadministration. Sollte eine Fehlerbehebung über Fernadministration nicht möglich sein, werden wir Sie bitten, die Hardware in unsere Reparaturwerkstatt zu bringen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keinen Abholservice anbieten können.

 Den Kundenservice für Hardware die über den Dell-Rahmenvertrag beschafft wurde erreichen Sie unter Tel. 069 9792 2200.

i Grundsätzlich gilt für alle Wartungs- und Reparaturanforderungen, dass wir immer auch den Aspekt der Wirtschaftlichkeit im Auge behalten müssen. Sollten wir zu dem Schluss kommen, dass eine Reparatur unwirtschaftlich ist, beraten wir Sie gerne bei der Ersatzbeschaffung.

! Für Hardware, die ohne Abstimmung mit dem Rechenzentrum bzw. der ZKI beschafft wurde, können wir keine Wartungs- oder Reparaturarbeiten übernehmen.