

# Datenblatt

## Managed Maintenance

### Global Service Contract Management (GSCM)

Serviceverträge in heterogenen IT Infrastrukturen, weltweit effizient managen



#### KURZBESCHREIBUNG

Fujitsu Global Service Contract Management richtet sich an Kunden, die global eine große Zahl von IT-Systemen unterschiedlicher Hersteller einsetzen und die entsprechenden Wartungs- & Supportleistung ausschließlich aus einer Hand beziehen wollen. Global Service Contract Management von Fujitsu ist die Antwort auf die Herausforderung, weltweit eingesetzte IT-Systeme zu managen und die damit verbundenen Störungen und Serviceanfragen (IMAC/D - Install, Move, Add, Change / Disposal) gemäß den vereinbarten Servicelevels zu bearbeiten.

Die in diesem Datenblatt beschriebenen Leistungen werden global und lokal in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Fujitsu-Organisationen erbracht, um den reibungslosen Betrieb der IT-Infrastruktur sicherzustellen. Die beschriebenen Services stehen standardisiert zur Verfügung, können aber auf die spezifischen Anforderungen des Kunden angepasst werden.

Fujitsu hat die globalen Service-Ressourcen weiter optimiert, um „Global Service Contract Management“ für multinationale Projekte anbieten zu können.

Die wichtigsten Module sind:

- Der Service **Desk** agiert im Rahmen von „Global Service Contract Management“ als Single-Point-of-Contact (SPOC) auf globaler Ebene und wird weltweit durch die Fujitsu Global Delivery Centers (GDCs) 24x7 bereitgestellt.
- Die von Fujitsu über das „Global Program Management Office“ (GPMO) Tool-Set bereitgestellten **Global On-Site Services** umfassen Standard Desk Side Support Services, Standard Hardware Break Fix Services, Global Deployment Services, Standard IMAC/D Services und Global Stock Level Management. Neben der globalen Vertragserfüllung kann Fujitsu zusätzlich komplexe IT-Rollouts auf weltweiter Ebene planen und realisieren.
- Zu den **Global Service Management**-Aktivitäten, bereitgestellt von Fujitsu durch das GPMO-Tool-Set, zählen *Global Transition and Transformation Management*, mit Beratung und Betreuung in allen Projektphasen; *Global Program Management*, als standardisiertes Servicemanagement für multinationale Kunden; das *Global Service Partner Management*, für die Bereitstellung geeigneter Servicepartner unter Berücksichtigung der SLAs sowie der betriebswirtschaftlichen Anforderungen im jeweiligen Land und dem *Global Process and Reporting System Management*, das aus den Anforderungen des *Global Service Management* einen

automatisierten Prozess entwickelt. Für das Projekt bereitgestellte Performance Dashboards stellen den Status der aktuellen Leistungserbringung nahezu in Echtzeit dar und unterstützen das *Global Service Delivery Management* in der Erfüllung der vereinbarten Services.

- Das **Service Account Management** besteht aus dem *Account Operations Management*, das als operative Schnittstelle zum Kunden agiert; dem *Contract Management*, das die Verträge und deren Werteflüsse überwacht; und dem *Dynamic SLA Adjustment*, das den vertraglichen IT-Bestand flexibel nach Kundenanforderungen verwaltet. Erbracht werden diese Leistungen von der jeweiligen, für den Kunden zuständigen Fujitsu-Organisation.

Das Datenblatt für das *Global Service Contract Management* beschreibt im Allgemeinen die vertraglichen Services, die auf dem Servicemanagement und den Kompetenzen von Fujitsu basieren.

### SERVICE DESK

Störungen und Serviceanfragen können den globalen GDCs 24x7 in über 25 Sprachen während der gewählten Servicezeiten per Telefon, Fax, E-Mail oder Internet gemeldet werden.

Der Service Desk beinhaltet die folgenden Leistungen:

- Hardware und Software Maintenance Calls
  - Annahme von Calls zu Hardware und Software Maintenance
  - Weiterleitung der Calls zum zuständigen Servicepartner
  - Bereitstellung eines Internet Service Portals für das Melden von Calls und für Online-Abfragen zum jeweiligen Bearbeitungsstatus durch den Kunden (nicht in allen Ländern verfügbar)
  - Dokumentation der Aktivitäten zur Call-Weiterleitung an den jeweiligen Hersteller / Dienstleister
- Serviceanfragen im Bereich IMAC/D
  - Annahme von standardisierten Serviceanfragen inklusive Zuweisung und Fortschrittsüberwachung (Service Request).
- Call- und Eskalationsmanagement
  - Überwachung des Fortschritts aller Multivendor Hardware und Software Maintenance Calls / Standard Service Requests
  - Eskalationsmanagement in allen Phasen des Call- und Service Request Prozesses
  - Zentraler Abschluss für alle Multivendor Hardware und Software Maintenance Call- und Standard Service Requests

### GLOBAL PROGRAM MANAGEMENT OFFICE

- FUJITSU hat das **Global Program Management Office (GPMO)** etabliert, um die Leistungserbringung von „Managed Maintenance“ für multinationale und globale Projekte zu unterstützen.
- Das GPMO bietet ein gemischtes Global Delivery und Governance-Modell, das aus einer optimalen Kombination von On-Shore-, Near-Shore- und Off-Shore-Services besteht.
- Das GPMO fungiert als Global Operations Center für „inländische“ On-Site Services, die von IT-Experten in der richtigen Sprache und den erforderlichen Zeitzonen erbracht werden.
- Der 24x7-Betrieb nach dem „Follow the Sun“-Prinzip wird über die GPMO-Hubs in Brüssel (Zentrale) und die angegliederten GPMO Hubs auf den Philippinen und in Bolivien erbracht.

### GLOBAL ON-SITE SERVICE

Große Unternehmen sind in einer globalisierten Welt auf IT-Partner angewiesen, die die Herausforderungen eines globalen Marktes erfüllen können. Selbst mit den Vorteilen von Virtualisierungstechnologie und der Einführung von Cloud Computing braucht eine globale IT-Infrastruktur Hardware und Software in den lokalen Büros, die rund um den Globus verteilt sind. Damit die lokale IT-Infrastruktur auf dem erforderlichen Level funktioniert, sind Supportservices vor Ort (On-Site Support, OSS) erforderlich. Alle internationalen OSS-Serviceverträge stellen besondere Anforderungen an Design, Implementierung und den Betrieb, um einen konstanten Service gemäß den vereinbarten SLAs zu erbringen. Das GPMO basiert auf einem globalen Netzwerk, dem die zuständigen lokalen Fujitsu-Organisationen angeschlossen sind, oder es arbeitet mit bewährten lokalen Dienstleistern zusammen, die über die erforderlichen Fähigkeiten und Kapazitäten verfügen, um die Leistungen in den jeweiligen Ländern erbringen. Die lokal benötigten Ressourcen werden über die Global Service Management-Funktion des GPMO, nahezu in Echtzeit durch erfahrene GPMO-Mitarbeiter operativ gemanagt, und bei Bedarf von diesen geschult.

Der Global On-Site Service beinhaltet folgende Leistungen:

#### Standard Desk Side Support Service

Der Standard Desk Side Support Service ist eine Leistung die vor Ort erbracht wird, wenn eine Entstörung remote durch den Service Desk nicht möglich ist.

In diesem Fall begibt sich ein Techniker zum Standort des Kunden und arbeitet dort im Auftrag des Service Desk. Die Leistung kann sowohl von dauerhaft vor Ort eingesetzten Technikern oder von Technikern erbracht werden, die sich bei Bedarf zum Standort begeben.

Der Standard Desk Side Support Service deckt eine Kombination aus Software und Hardware Störungen ab. Die zum Serviceumfang gehörende Hardware und Software wird im Vertrag aufgelistet. Falls Ersatzteile erforderlich werden, sollte der Standard Hardware Break Fix Service genutzt werden.

#### Standard Hardware Break-Fix Service

Ein Hardware Break-Fix Service ist ein ungeplanter vor Ort Service. Dieser Service umfasst die Instandsetzung der fehlerhaften Kundenhardware entsprechend dem Betriebszustand vor dem Auftreten des Fehlers. Die von diesem Service abgedeckte Hardware wird im Vertrag aufgelistet.

Für Instandsetzungen von Fujitsu-Systemen beauftragt das GPMO die verantwortliche Fujitsu-Organisation oder einen autorisierten Servicepartner, die/der einen Techniker entsendet, um die Entstörung vor Ort durchzuführen.

Für Systeme anderer Hersteller, die noch unter Garantie fallen, kann ein Systemtausch vorgenommen werden, bei dem die beschädigte Hardware im Nachgang vom Partner repariert wird. Alternativ kann das GPMO den Partner in die Ausführung des Arbeitsauftrages einbinden. Für Systeme anderer Hersteller, die nicht mehr unter Garantie fallen, kann ebenfalls ein Austauschservice durchgeführt werden oder das GPMO beauftragt einen Techniker mit der Entstörung.

#### Global Deployment Service

Der Global Deployment Service kann den globalen Rollout von Hardware bzw. den globalen Rollout von Software gemäß Kundenanforderungen ausführen. Die auszurollende Hardware und Software wird im Vertrag aufgeführt.

Der Service erfolgt nach vorheriger Vereinbarung und beinhaltet den Austausch der vorhandenen Systeme/Software durch neue im Rahmen des Technology-Lifecycle des Kunden. Ein globaler Rollout wird individuell als Projekt mit definiertem Startdatum, Enddatum und einem eindeutigen Terminplan realisiert, in dem die zu installierenden Systeme pro Land und pro Standort aufgeführt werden. Der Projektplan enthält normalerweise auch Vorabbesichtigungen der betroffenen Kundenstandorte und die neuen Systeme werden i.d.R. bevor sie am Arbeitsplatz der Endnutzer installiert werden in einer Staging-Umgebung vorbereitet. Grundsätzlich beinhaltet der Projektplan einen Rollout an einem Pilotstandort. Für sehr große Rollouts weist das GPMO einen Global Deployment Managers als Projektmanager zu.

Nach Abschluss des Rollouts werden anschließende Ad-hoc-Installationen - beispielsweise bei der Einstellung eines neuen Kundenmitarbeiters - über den Standard IMAC/D Service erbracht und durch entsprechende Prozesse und Tools unterstützt und verwaltet.

### Standard IMAC/D Service

Der Standard IMAC/D Service ist ein vor Ort erbrachter Supportservice, der Installationen, Umzüge, Erweiterungen, Änderungen und Deinstallationen (Entsorgungen) (Installations, Moves, Additions, Changes, Deinstallations) für die in der Asset-Liste aufgeführten und vertraglich vereinbarten Systeme umfasst.

Der Standard IMAC/D Service basiert auf einem spezifischen und verbindlichen Servicekatalog, der im Vorfeld mit dem Kunden definiert wird. Die Leistungen werden vor Ort beim Kunden durch einen Techniker erbracht.

Der Standard IMAC/D Service wird vom Service Desk beauftragt, durch eine Serviceanfrage ausgelöst und gemäß den definierten Service Level Agreements erbracht.

Wird von den Technikern während eines Move/Add/Change oder Break-Fix vor Ort ein Systemtausch durchgeführt, werden diese Systemänderungen dem Asset-Management des Kunden vom GPMO mittels Standardbericht gemeldet. Das GPMO kann während eines Serviceeinsatzes Systemänderungs- und Systembestandsberichte erstellen, führt jedoch keine Änderung in der Configuration Management Database (CMDB) des Kunden durch.

Folgende IMAC/D Services sind möglich:

- I = Installation  
Installation neuer vertraglich vereinbarter Systeme (Systeme des Typs, die in der Asset-Liste des Vertrages aufgeführt sind)  
Software kann mit Hilfe von Skripten installiert und konfiguriert werden, wenn diese vom Kunden getestet und freigegeben wurden.
- M = Move (Umzüge)  
Ein Move-Service beinhaltet die physische Trennung der vertraglich vereinbarten Systeme und der erneuten Installation an einem anderen Standort.
- A = Add (Ergänzung)  
Mit „Add / Addition“ wird die Aktivität bezeichnet, bei dem Hardware oder Software zu den vertraglich vereinbarten Systemen hinzugefügt werden.
- C = Change (Änderung)  
Ein „Change“ ist die Ergänzung (Add) eines neuen Systems nach dem Abbau eines alten im Zuge der gleichen Maßnahme. Ein Change kann sowohl Software als auch Hardware betreffen (z. B. den Austausch einer Festplatte).

- D = Deinstallation (Entsorgung)  
Bei der Deinstallation werden die unter Vertrag stehenden Systeme entfernt und für die Entsorgung vorbereitet oder in den Bestand des Kunden zwecks erneutem Einsatz oder Verwendung als Ersatzteil zurückgeführt.

### Global Stock Level Management

Fujitsu nutzt zur Unterstützung der technischen Services Lager- und Logistikleistungen für Ersatzteile, der zum Recyceln/Entsorgen vorgesehenen Teile und für die Lieferung von Komplettsystemen. In diesem Zusammenhang kann der Lokale Service Partner (LSP) oder der vor Ort Techniker ebenfalls Aufgaben innerhalb der Ersatzteillogistik für Entstörungen vor Ort oder IMAC/D Services übernehmen.

Um die logistischen Anforderungen globaler Projekte zu erfüllen, hat das GPMO verschiedene Prozesse etabliert, die vom Fujitsu Global Stock Level Management (GSLM) unterstützt werden.

Die GSLM-Applikation fungiert als „Logistic-Frontend“ und hat Zugriff auf mehrere Lieferanten und/oder Lieferantensysteme und -organisationen am Backend.

Das GSLM hilft bei der Erstellung einer globalen Übersicht der Verfügbarkeit von Ersatzteilen bei den LSPs. Dadurch ist es der Fujitsu Maintenance Logistik möglich ihre Verantwortung für die Bestandsverwaltung zu erfüllen. Das GSLM unterstützt:

- automatische Ersatzteilmachbestellung
- automatische up-to-date Reports zum Bestandsniveau
- automatisierter Vorschlag von Nachbestellungen.

Basierend auf dem Global Service Dashboard überwacht das Global Service Delivery Management des GPMO alle Workflow-Aktivitäten in jeder Phase des Prozesses. Hierdurch wird die Kontrolle und der Überblick über die Serviceerfüllung bei jeder Aktivität pro aktiv sichergestellt, um erforderliche Eskalationen frühzeitig zu initiieren.

### GLOBAL SERVICE MANAGEMENT

Alle globalen Vor-Ort-Services sind durch zusätzliche Herausforderungen in Hinblick auf Design, Implementierung und Betrieb gemäß der vereinbarten SLA gekennzeichnet. Diese globalen Services bringen zusätzliche komplexe Elemente mit sich, da die Services in mehreren Ländern, über verschiedene lokale Dienstleister, in unterschiedlichen Zeitzonen, für Endverbraucher die verschiedene Sprachen sprechen und in unterschiedlichen Servicefenstern erbracht werden müssen.

### Global Transition and Transformation Management

Das Global Transition and Transformation Management verfolgt einen projektbasierten Ansatz, um Transition- & Transformation Services zu erbringen. Es setzt seinen Fokus auf die Global Governance um ein ausreichendes Maß an Kontrolle für den Kunden und für Fujitsu sicherzustellen und somit eine globale Erbringung der Services vor Ort zu gewährleisten.

### Global Program Management

Das Global Program Management ist für die rechtzeitige Projektdurchführung gemäß vorgegebenem Budget und gemäß Kundenerwartung verantwortlich. Es integriert die GPMO- Organisation in das Service Account Managementteam und hat die Gesamtverantwortung für die Erbringung der Global On-Site Services.

### Global Service Partner Management

Das Global Service Partner Management managt die Beziehungen zu den lokalen Dienstleistern hinsichtlich ihrer Aktivitäten für den Global On-Site Service. Die Teams sind auf einer regionalen Basis organisiert und bestehen aus Experten mit umfangreichen Kenntnissen zu den in ihrer Region verfügbaren IT-Services.

### Global Process and Reporting System Management

Das Global Process and Reporting System Management bietet mithilfe von Berichten auf lokaler, regionaler oder globaler Ebene die erforderliche Unterstützung für den Global On-Site Service und für das Service Account Management. Es bietet folgende Leistungen:

- Überwachung der operativen Leistungen bei der Vertragserfüllung
- Analyse der Leistungen der Servicepartner und sonstiger Beteiligten mithilfe zusätzlicher KPIs oder Ad-hoc Datenanalysen
- Erstellung und Automatisierung vereinbarter SLA-Berichte und Überwachungsfunktionen

Die Dashboard-Berichte werden in Form von (elektronischen) Dokumenten oder als interaktive Web-Darstellung bereitgestellt und können auch dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

### Global Service Delivery Management

Sobald die vereinbarten Services zu Fujitsu transferiert wurden, fokussiert sich das Global Service Delivery Management auf die konsistente Erbringung der Leistungen gemäß den vereinbarten SLAs. Die Governance-Struktur spiegelt diese Fokussierung wider, während auch Änderungen nach Kundenanforderungen im Laufe der Vertragslaufzeit möglich sind.

Das Global Service Delivery Management managt und überwacht den Workflow und steuert den Servicepartner und andere Dienstleister in der Leistungserbringung innerhalb einer Serviceanfrage oder einer Störung.

Für die Überwachung und Eskalation der einzelnen Arbeitsaufträge und für die Leistungskontrolle sind folgende Teams zuständig:

- Ein Team „Call Follow-Up Agents“, das als erste Eskalationsstufe die verantwortliche Fujitsu-Organisation oder den verantwortlichen Service Partner kontaktieren, falls sich die Empfangsbestätigung der Work Order verzögert oder die Gefahr besteht, dass bei einem Serviceauftrag der SLA nicht erfüllt werden kann.
- Ein Team „Service Delivery Coordinators“, das als zweite Eskalationsstufe für die „Call Follow-Up Agents“ fungiert, eskaliert alle Probleme bei der Serviceerbringung für einen speziellen Serviceauftrag innerhalb der Servicepartnerorganisation. Weiterhin überprüfen sie die Auftragsdaten, um sicherzustellen, dass der Servicepartner die Arbeitsergebnisse kontinuierlich aktualisieren.
- Die dritte Eskalationsstufe besteht aus einem Team von regionalen „Service Delivery Managern“. Neben der Bearbeitung von Problemen bei einem spezifischen Serviceauftrag, in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Ansprechpartnern in der Servicepartnerorganisation, überprüfen die Manager ob das Problem ein sich wiederholender Fehler ist und somit die Gesamtqualität des Services beeinträchtigen kann. Falls erforderlich wird eine Eskalation bis zur höchsten Managementebene, die in der Governance-Struktur definiert und im GPMO-Eskalationssystem konfiguriert ist, durchgeführt.

### SERVICE ACCOUNT MANAGEMENT

Das Service Account Management (SAM) fungiert als Schnittstelle zum Kunden bei Vertrags- und Servicethemen. Auf dieser funktionalen Ebene werden folgende Aktivitäten abgewickelt:

#### Account Operations Management

Ein zugeordneter Account Operations Manager (AOM) oder ein Account Operations Team steht dem Kunden als Single Point of Responsibility zur Verfügung. Der Account Operations Manager unterstützt auch die Übernahme der Serviceverantwortung durch Fujitsu.

Zu den Aufgaben des Account Operations Manager gehören:

- Proaktive Beratung im Rahmen regelmäßiger Status Meetings inklusive Durchsprache der Ergebnisse der Performance Reports mit dem Kunden.
- Unterstützung bei der Lösung von komplexen Hardware- und Software- Problemen im Rahmen des vereinbarten Eskalationsprozesses. Der AOM koordiniert die Problemeskalation und zieht ggf. Spezialisten von Fujitsu oder anderen Leistungserbringern zur Lösung des Problems hinzu.
- Koordination von regelmäßigen Durchsprachen mit dem Kunden bezüglich Service- und Produktqualität und Verbesserungspotentialen, Vertragsergänzungen bzw. Anpassungen.

#### Configuration & Contract Management

Das *Configuration Management* bietet eine transparente und effiziente Administration von IT-Systemen um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen für die vertraglichen IT-Systeme elektronisch zur Verfügung stehen.

Das *Contract Management* konsolidiert die bestehenden Serviceverträge des Kunden in einem schrittweisen Verfahren. Wenn bestehende Serviceverträge enden, werden die Servicepositionen aus diesen Verträgen in den neuen, zentralen Rahmenvertrag mit Fujitsu integriert. Auf diese Weise schließt der Kunde nur einen Vertrag mit Fujitsu über die vereinbarte Anzahl der IT-Systeme ab.

Für eine optimale Erfüllung aller Servicelevel werden entsprechende Rückversicherungen mit den eingesetzten Dienstleistern durch Fujitsu abgeschlossen (Back-to-Back Agreements) oder ein neues Service Delivery Model eingeführt.

Zu den Kernfunktionen des Contract Managements gehören:

- Vermeidung von Servicedefiziten
- Harmonisierung der Vertragslaufzeiten
- Überprüfung der End-of-Service (End-of-Life) Termine
- Rechtzeitige Serviceaktivierungen / -verlängerungen

Das Contract Management stellt außerdem den Wertefluss für alle Beteiligten und ihre Verträge weltweit sicher und wird von der für den Kunden verantwortlichen Fujitsu-Organisation erbracht.

#### Dynamische SLA-Anpassung

IT-Systeme können ohne starre Vertragsbindung flexibel gehandhabt werden. Dies bedeutet, dass IT-Systeme je nach vorhandenen Herstellern, Rückversicherungen und Vertragspositionen während der Vertragslaufzeit: (vorbehaltlich einer zu definierenden Vorlaufzeit)

- bei Neuinstallationen in den Vertrag eingegliedert,
- bei Abbau aus dem Vertrag genommen,

- bei Änderung der Geschäftsanforderungen zu einem entsprechend höheren SLA aufgestockt
- oder auf einen niedrigeren SLA heruntergestuft werden können.

Die sich daraus ergebenden Preisänderungen werden entsprechend im darauffolgenden Abrechnungszeitraum berücksichtigt.

#### FINANCIAL SERVICES & REMARKETING

Fujitsu Remarketing und Fujitsu Financial Services können optional innerhalb der Vertragslaufzeit oder in der Übergangs- & Transformationsphase mit dem Verkauf des alten Kunden-IT-Equipments helfen und / oder Finanzierungslösungen für neue IT-Infrastruktur-Komponenten anbieten.

Beim Umstieg auf neueste Technologien kann die Inzahlungnahme der gebrauchten IT-Systeme hierbei zusätzliche Budgets schaffen und Migrations- und Supportaufwand reduzieren. Sobald die Entscheidung feststeht, welche IT-Systeme - Fujitsu und / oder nicht Fujitsu - ersetzt werden sollen, kann Fujitsu Remarketing Trade-In oder Buy-Back Programme anbieten, welche kontinuierlich oder auch nach Bedarf umgesetzt werden können. Mietsysteme sind hierbei eine weitere Option um kurzfristige IT-Kapazitäten während der Migrationsphase zu überbrücken.

Bei der Entscheidung, dass neue IT-Systeme (Fujitsu und / oder nicht Fujitsu) erforderlich sind, kann Fujitsu Financial Services ein komplettes Angebot an Finanzierungslösungen zur Verfügung stellen. Diese Lösungen optimieren die Planung, den Erwerb, die Verwaltung und den Austausch der dynamischen IT-Infrastruktur.

Sie machen die Anschaffung betriebsnotwendiger IT auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten möglich, wenn Flexibilität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit gefragt sind. Sie verwandeln Fixkosten (CAPEX) in variable Kosten (OPEX) und machen aus teuren Anschaffungen bezahlbare Lösungen.

#### VORAUSSETZUNGEN

Für die Leistungserbringung im Rahmen des Service Contract Management gelten die im Folgenden aufgeführten Rahmenparameter. Sollten eine oder mehrere dieser Voraussetzungen nicht erfüllt werden, können die beschriebenen Leistungen ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden. Der Kunde verpflichtet sich, vor Leistungsbeginn gemeinsam mit Fujitsu den IT Hardware- und Softwarebestand, der Gegenstand der Servicevereinbarung werden soll, umfassend und abschließend zu identifizieren und in ein abgestimmtes Anfangsbestandsverzeichnis aufzunehmen. Soweit nicht ausdrücklich anders vermerkt, bestätigt der Kunde mit Aufnahme in das Anfangsbestandsverzeichnis, dass für die aufgenommenen IT Hardware und Softwareelemente bis Vertragsbeginn lückenlos ein gültiger Wartungs- bzw. Pflegevertrag bestanden hat und die aktuellen Updates, Patches, etc. vorhanden sind bzw. eingespielt worden sind.

Alle von Fujitsu benötigten Informationen zu den bis dato bestehenden Maintenance Verträgen mit Herstellern / Dienstleistern sind seitens des Kunden unter Zuhilfenahme einer von Fujitsu bereitgestellten Checkliste, bereitzustellen. Darüber hinaus werden projektspezifische Mitwirkungspflichten, wie z.B. Konfigurationsdaten, Testprogramme, spezifische Kundentools, notwendige Infrastruktur, Zugangsberechtigungen, erforderliche Ansprechpartner während der geforderten Servicezeiten etc. einvernehmlich mit dem Kunden festgelegt, soweit diese für die vertragsgemäße Leistungserbringung nützlich oder erforderlich sind.

#### VERTRAGSLAUFZEIT

Mit Abschluss des Vertrages wird zwischen Fujitsu und dem Kunden ein Migrationszeitraum vereinbart, in dem die vereinbarten Serviceelemente implementiert werden (Transition Phase).

Die operative Leistungsverpflichtung von Fujitsu, im Rahmen des Global Service Contract Managements, beginnt nach der mit dem Kunden abgestimmten Transition Phase.

Die Mindestlaufzeit für die operative Leistungsverpflichtung im Rahmen der Global Service Contract Management Dienstleistungen beträgt 36 Monate.

Danach verlängert sich die Laufzeit je nach Verfügbarkeit der Services und in Abhängigkeit der Herstellerrückversicherung für die jeweils servicerelevanten Systeme auf unbestimmte Zeit und kann jeweils 3 Monate zum Ende eines Kalendervierteljahres schriftlich gekündigt werden.

Im Falle der Beendigung des Global Service Contract Managements erbringt Fujitsu auf Wunsch des Kunden gegenüber dem Kunden entgeltliche Leistungen zur Beendigungsunterstützung.

**Im Übrigen gelten für die Global Service Contract Management Leistungen die Regelungen des „Vertrag für Managed Services / Managed Maintenance Services“.**

**Für die Erbringung von Hardware und Software Support Leistungen durch Fujitsu gelten die „Allgemeinen Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu Technology Solutions GmbH“**

# Weitere Informationen

## Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zu Fujitsu Managed Maintenance bietet Fujitsu eine Reihe von Plattformlösungen. Diese Lösungen kombinieren zuverlässige Fujitsu-Produkte mit den besten Services, hervorragendem Know-how und weltweiten Partnerschaften.

### Dynamic Infrastructures

Mit seiner Fujitsu Dynamic Infrastructures-Strategie bietet Fujitsu ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- bis Rechenzentrumslösungen und Managed Infrastructures bis hin zu Infrastructure-as-a-Service. Wie groß der Nutzen der Technologien und Services von Fujitsu ist, hängt von dem von Ihnen gewählten Maß der Kooperation ab. Damit erreicht Ihre IT die nächste Ebene in Bezug auf Flexibilität und Effizienz.

### Computing-Produkte

- de.fujitsu.com/products
- PRIMERGY: Industry Standard Server
- SPARC Enterprise: UNIX-Server
- PRIMEQUEST: Mission Critical IA Server
- ETERNUS: Speichersystem

### Software

- de.fujitsu.com/products/software/
- Betriebssysteme
- Datenbankprodukte
- Ressourcenorchestrierung
- Speichersoftware
- System Management

### Services

- de.fujitsu.com/services
- Managed Services
- Infrastructure as a Service
- Consulting & Integration Services
- Maintenance & Support Services

## Mehr Informationen

Um mehr über Fujitsu Managed Maintenance zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren FUJITSU-Vertriebspartner bzw. -Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website.  
[de.fujitsu.com/services/maintenance\\_support](http://de.fujitsu.com/services/maintenance_support)

## Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mithilfe unseres globalen Know-how streben wir eine Lösung der Probleme hinsichtlich umweltfreundlicher Energienutzung über die IT an. Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.fujitsu.com/global/about/environment/](http://www.fujitsu.com/global/about/environment/)



## Copyright

© Copyright 2013 Fujitsu Technology Solutions GmbH  
Fujitsu, das Fujitsu-Logo und Fujitsu-Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein.

## Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

## Kontakt

FUJITSU Technology Solutions GmbH  
Mies-van-der-Rohe-Strasse 8, 80807 München, Deutschland  
Telefon: +49 1805 372-900\*  
Website: <http://de.fujitsu.com>  
2013-07-18 CEMEA&I EN

\* (Pro Anruf 14 Cent/Min.; die Preise für Anrufe aus dem Mobilnetz sind auf 42 Cent/Min. begrenzt.)