

# Datenblatt FUJITSU ServiceContract Software

Support Services für IT-Software



## **EINLEITUNG**

Mit Fujitsu ServiceContract Software bietet Fujitsu Support Services für ausgewählte Softwareprodukte an. Diese beinhalten die Diagnose von Softwarefehlern, die Fehlerbehebung durch Umgehungslösungen und/oder die Bereitstellung von Softwarekorrekturen, soweit verfügbar. Je nach Softwareprodukt werden auf Anfrage des Kunden Softwareversionen mit neuen Funktionen bereitgestellt.

Dieses Datenblatt enthält eine Beschreibung der vertraglich relevanten Support Services; produktspezifische Ergänzungen und Informationen zur Lifecycle Policy sind in einer technischen Anlage definiert.

Der spezifische Umfang der vertraglichen Services wird zusammen mit den unterstützten Softwareprodukten in dem Serviceangebot/-plan definiert, das bzw. der dem Kunden ausgehändigt wird.

## **Fujitsu ServiceContract Software**

Der ServiceContract Software ist ein produktspezifischer Servicevertrag. Sofern keine ausdrückliche andere Regelung besteht, kann er jederzeit innerhalb der für das Produkt geltenden Lebensdauer bis 1 Jahr vor Serviceende (EOS) für dieses Produkt abgeschlossen werden. Details hierzu finden Sie ggf. in der produktspezifischen technischen Anlage. Fujitsu behält sich das Recht vor, die Gebrauchsfähigkeit des Produkts vor Vertragsbeginn zu prüfen, und stellt diese in Übereinstimmung mit dem Kunden und auf dessen Kosten fest.

Die Vertragsdauer beginnt zum vertraglich vereinbarten Datum und umfasst einen Mindestzeitraum, der im Serviceangebot/-plan definiert und vereinbart wird. Wenn keine anders lautende Absprache besteht, verlängert sich die Vertragsdauer am Ende des aktuellen Servicezeitraums automatisch um ein weiteres Jahr, es sei denn, der Vertrag wird gekündigt.

Wenn keine anders lautenden Absprachen bestehen, wird die ServiceContract-Leistung auf Pauschalbasis abgegolten.

Die minimale Vertragsdauer beträgt 1 Jahr.

# Die Services im Detail

## UNSER SERVICEANGEBOT

Sofern in der technischen Anlage für das jeweilige Produkt nichts anderes festgelegt wurde, gilt der folgende Serviceumfang:

- **Technischer Support**

Der Technische Support umfasst die Störungsannahme sowie die Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und die Bereitstellung potentieller erster Umgehungs-lösungen per Telefon oder Fernzugriff. Der Technische Support wird "remote" aus der Ferne erbracht.

- **Software Maintenance**

### Softwarekorrekturen und Patches

Softwarekorrekturen und -Patches zur Korrektur von Fehlern in der Software werden bereitgestellt, sobald sie vom jeweiligen Softwarehersteller veröffentlicht wurden. Je nach Anbieter kann es sich dabei um einzelne Patches, Patch-Pakete oder Korrekturversionen handeln. Alle notwendigen weiterführenden Angaben sind in der Technischen Anlage des jeweiligen Softwareprodukts enthalten.

Die Installation von Softwarekorrekturen wird nicht vom Vertrag abgedeckt, kann jedoch getrennt in Auftrag gegeben werden und wird dann separat in Rechnung gestellt.

### Neue Softwareversionen (Updates/Upgrades)

Softwareversionen mit neuen Funktionen werden vom jeweiligen Hersteller veröffentlicht. Alle notwendigen weiterführenden Angaben sind in der Technischen Anlage des jeweiligen Softwareprodukts enthalten. Ein Recht des Kunden auf Bereitstellung neuer Softwareversionen ist nur dann gegeben, wenn dies vom Hersteller des jeweiligen Softwareprodukts gewünscht wird und in seinen Produktrichtlinien vorgesehen ist. Neue Versionen werden für das serviceberechtigte Softwareprodukt und auf Verlangen des Kunden bereitgestellt, sobald sie verfügbar sind. Die Installation neuer Softwareversionen wird nicht vom Vertrag abgedeckt, kann jedoch getrennt in Auftrag gegeben werden und wird dann separat in Rechnung gestellt.

## NICHT IM VERTRAGSUMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, regelmäßig umfassende Backups vorzunehmen, darunter das Backup von Anwendungs- und Betriebssystemsoftware.

## SERVICE-LEVELS

Die unten beschriebenen Remote-Reaktionszeiten beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. Anders ausgedrückt können sich die Remote-Reaktionszeiten bis zu dem nachfolgenden Tag erstrecken, der in die Servicezeit fällt. Die vereinbarte Remote-Reaktionszeit hängt von der gewählten Serviceoption und der Schwere des Fehlers ab (im Folgenden als „Beeinträchtigungsstufe“ bezeichnet). Die Beeinträchtigungsstufe des Fehlers wird vom Kunden bei der Call-Annahme zusammen mit Fujitsu festgelegt.

Die definierte Remote-Reaktionszeit wird während der vereinbarten Wartungsfenster ausgesetzt.

Beeinträchtigungsstufe 1	<b>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</b> Der Fehler in dem Softwareprodukt mit Serviceanspruch verursacht eine ernsthafte Beeinträchtigung der kundenseitigen Geschäftsprozesse durch Stillstand oder Komplett-ausfall des Systems. Eine Überbrückung ist nicht möglich.
Beeinträchtigungsstufe 2	<b>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</b> Der Fehler in dem Softwareprodukt mit Serviceanspruch führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Überbrückung möglich.
Beeinträchtigungsstufe 3	<b>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</b> Das Softwareprodukt mit Serviceanspruch funktioniert mit mäßiger Beeinträchtigung der Leistung der Geschäftsprozesse. Der Fehler kann vorübergehend mit einer Umgehungs-lösung behoben werden. Die Verzögerung der Fehlerbehebung ist akzeptabel.

- **Call-Annahme**

<b>Call-Annahme</b>	Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter <a href="https://ts.fujitsu.com/serviceesk">ts.fujitsu.com/serviceesk</a>
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung wird die Störung aufgenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Service-Level weiter bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Remote-Reaktionszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Help Desk.

Der Produkt-/Lizenztyp, die ID der jeweiligen Software und die Vertragsnummer sind bei der Störungsmeldung anzugeben.

- **Servicezeit**

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, während dessen der Service per Fernzugriff (Remote) erbracht wird. Die Standardservicezeit unterscheidet sich von Land zu Land.

<b>Standard-servicezeit</b>	Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter <a href="https://ts.fujitsu.com/support-terms">ts.fujitsu.com/support-terms</a>
-----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Remote-Reaktionszeit**

Die Remote-Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Call-Annahme und dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker mit der Problemlösung per Telefon oder Fernzugriff beginnt. Die Remote-Reaktionszeit beginnt innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung angehalten. Sie kann also bis zum Folgetag andauern, der durch die Servicezeit abgedeckt ist.

### REMOTE SERVICE

Als Teil seiner Support Services bietet Fujitsu zuverlässige Fernzugriffsfunktionen, die eine zügige und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. -behebung unterstützen. Ein Fernzugriff auf das Kundensystem findet nur mit dessen Genehmigung statt, die generell oder fallweise erteilt werden kann; ein Internet-Zugang ist erforderlich.

### VORAUSSETZUNGEN

Die folgenden Voraussetzungen gelten für den Servicevertrag. Sollten eine oder mehrere der Voraussetzungen nicht erfüllt werden, können die beschriebenen Services ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

- **Unterstützte Produktversion**

Der ServiceContract steht für die Softwareversion(en) zur Verfügung, für die Software-Support gemäß der Lifecycle Policy des Softwareherstellers allgemein verfügbar ist.

- **Fernzugriff**

Für Fujitsu ServiceContract Software Services wird die Möglichkeit eines Fernzugriffs durch Fujitsu vorausgesetzt. Sollte der Kunde die Möglichkeit eines Fernzugriffs nicht wünschen, oder wenn dieser aus einem anderen Grund nicht zur Verfügung gestellt werden kann, lassen sich die vertraglich zugesicherten Service-Levels nicht in allen Fällen einhalten.

- **Systemmodifikationen**

Die Fujitsu ServiceContract Software Services können nur dann erbracht werden, wenn der Kunde Fujitsu umgehend in schriftlicher Form über etwaige Modifikationen an dem serviceberechtigten Softwareprodukt (z. B. Änderungen beim Lizenzierungsmodell) informiert. Im Fall einer Erweiterung muss dieselbe Serviceoption vereinbart werden, die im bestehenden Vertrag festgeschrieben ist.

### RECHTLICHE INFORMATIONEN/ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die oben beschriebenen Produkt-, Bereitstellungs- und Servicemerkmale beinhalten eine abschließende Liste der Merkmale des Vertragsgegenstandes und stellen keine zugesicherte Eigenschaft im Sinne des Gesetzes dar. Zusätzlich zu diesem Datenblatt gelten die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von Fujitsu Technology Solutions in den jeweiligen lokalen Versionen (Einzelheiten finden Sie unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>):

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services von Fujitsu Technology Solutions“

# Optionen

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die standardmäßigen Service-Level-Optionen. Welche Service-Levels gewählt werden können, hängt von dem jeweiligen Produkt ab.

Serviceoptionen	Support Pack 9x5	Support Pack 24x7
Servicezeit <sup>1)</sup>	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit*	4 Std. / NBD	4 Std. / ND
Bereitstellung von Softwarekorrekturen und -Patches	Bei Bedarf und nach Absprache	Bei Bedarf und nach Absprache
Bereitstellung von neuen Softwareversionen	Gemäß der Technischen Anlage des jeweiligen Produkts	Gemäß der Technischen Anlage des jeweiligen Produkts

**Anmerkung \* Beeinträchtigungsstufen:**

Die Remote-Reaktionszeiten kennzeichnen den Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3.

1) Erläuterung der Servicezeiten:

- 9x5** - Örtliche Geschäftszeiten an Werktagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen  
Weitere Einzelheiten finden Sie unter [ts.fujitsu.com/support-terms](https://ts.fujitsu.com/support-terms)
- 24x7** - Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
- NBD** Next Business Day (nächster Arbeitstag)
- ND** Next Day (nächster Tag)

# Weitere Informationen

## Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem FUJITSU Support Pack Hardware bietet Fujitsu ein breites IT-Portfolio an.

### Produkte

<http://www.fujitsu.com/de/products/>

- Storage-Systeme: ETERNUS®
- Server: PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, Fujitsu SPARC® M10, BS2000®/OSD Mainframe
- Client-Computing: LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS®
- Peripherie: Displays, Zubehör
- Software
- Netzwerk

Wir empfehlen Product Support Services mit unterschiedlichen Service Level Agreements zum Schutz jedes Produkts und zur Gewährleistung eines reibungslosen IT-Betriebs.

### Solutions

<http://www.fujitsu.com/de/solutions/>

Fujitsus Lösungen kombinieren zuverlässige Produkte, beste Services, hervor-ragendes Know-how und weltweite Partnerschaften. Sie umfassen einen oder mehrere Bereiche (z. B. Planning, Implementation, Support, Management und Training Services) und wurden für spezifische Geschäftsanforderungen entwickelt.

**Infrastrukturlösungen** sind Angebote, bei denen unsere besten Produkte, Services und Technologien mit denen von Partnern zusammengebracht wurden, um unseren Kunden geschäftliche Vorteile zu bringen.

**Branchenlösungen** sind speziell auf die individuellen Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

**Geschäfts- und Technologielösungen** bieten für die verschiedensten Branchen eine Vielzahl an Lösungen für unternehmens-spezifische Probleme wie Sicherheit und Nachhaltigkeit.

### Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>

Verschiedene anpassbare Angebote gewährleisten, dass IT einen spürbaren Vorteil bringt und einen echten Geschäftswert liefert. Wir nutzen unsere umfangreiche Erfahrung in der Verwaltung komplexer IT-Transformationsprogramme, um Kunden bei der Planung, Bereitstellung und Erbringung von IT-Services in einer anspruchsvollen und sich ändernden Geschäftsumgebung zu unterstützen.

**Application Services** unterstützen die Entwicklung, Integration, Prüfung, Bereitstellung und Verwaltung der maßgeschneiderten und standardmäßigen Anwendungen. Die Services bieten Unternehmen Verbesserungen für den Geschäftsbetrieb und bei der Produktivität.

**Business Services** zielen auf die Herausforderungen bei Planung, Bereitstellung und Betrieb der IT in einer komplexen und sich ändernden IT-Umgebung ab.

**Managed Infrastructure Services** erlauben es Kunden, eine IT-Umgebung zu realisieren, die ihren Erfordernissen gerecht wird: einem hohen Maß an IT-Service- Qualität und -Leistung für Rechenzentrums- und Endanwenderumgebungen.

## Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mit globalem Know-how streben wir eine umweltfreundliche Energienutzung durch IT an.



## Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter bzw. Fujitsu Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website

<http://www.fujitsu.com/fts/services/support/>

## Copyright

© 2020, Fujitsu Technology Solutions Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. ETERNUS®, PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, BS2000®/OSD Mainframe, LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® sind eingetragene Marken von FUJITSU Limited oder seinen Tochtergesellschaften in den USA, Japan und/oder anderen Ländern. SPARC® ist eine Marke von SPARC International Inc. in den USA und in anderen Ländern und wird unter Lizenz verwendet.

## Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der 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.

### Herausgegeben von:

Fujitsu Technology Solutions GmbH  
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland  
Website: [www.fujitsu.com/de](http://www.fujitsu.com/de)

13.01.2020, DE