

# Datenblatt FUJITSU Support Pack Software

Supportservices für IT-Software



## **EINLEITUNG**

Mit dem Fujitsu Supportpaket Software bietet Fujitsu Supportservices für ausgewählte Softwareprodukte an. Das Supportpaket beinhaltet die Diagnose von Softwarefehlern, die Fehlerbehebung durch Workaround-Lösungen und/oder die Bereitstellung von Softwarekorrekturen, soweit verfügbar. Je nach Softwareprodukt werden Softwareversionen mit neuen Funktionen auf Anfrage des Kunden bereitgestellt.

Dieses Datenblatt enthält eine Beschreibung der vertraglich relevanten Supportservices; eventuelle produktspezifische Ergänzungen sind in einem technischen Anhang definiert. Die spezifischen, vertraglich vereinbarten Supportservices für die entsprechend aufgelisteten Softwareprodukte werden gemäß dem im Supportpaketzertifikat definierten Serviceumfang erbracht.

## **VERTRAGSKONZEPT**

### **Fujitsu Supportpaket Software**

Das Supportpaket Software ist ein produktspezifischer Servicevertrag. Die Vertragsdauer (Servicedauer) beginnt mit dem Kaufdatum der jeweiligen Software bzw. ab dem Datum, an dem die vorherige Servicedauer endet. Der Service wird bereitgestellt, sobald eine beim Kauf des Supportpakets im Voraus zu leistende Einmalzahlung erfolgt und der Service gemäß der „Ergänzungsbedingungen für Fujitsu Supportpakete“ aktiviert wurde. Fujitsu Supportpakete können binnen 90 Tage ab Produktkauf für Vertragsdauern von 12 oder 36 Monaten erworben werden. Die Servicedauer kann (bis zum erklärten Nutzungsende für das betreffende Produkt) bei ihrem Ablauf durch Erwerb eines Folge-Supportpakets für 12 Monate verlängert werden.

# Detaillierte Darstellung:

## UNSER SERVICEANGEBOT

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

- **Remote Support**

Der Remote Support umfasst das Empfangen des Fehlerberichts, Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und bei der Suche nach anfänglichen Workaround-Lösungen per Telefon oder Fernzugriff.

- **Softwarewartung**

### Softwarekorrekturen und -patches

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

Die Installation wird nicht vom Serviceangebot 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 Anbieter veröffentlicht. Alle notwendigen weiterführenden Angaben sind im technischen Anhang 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 Serviceangebot 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.

## SERVICELEVEL

Die vereinbarte Reaktionszeit hängen von der gewählten Serviceoption ab.

- **Störungsannahme**

Die Annahme von Störungen erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen. Störungen können auch per Fax, E-Mail oder über das Internet abgesetzt werden. Nach einer technischen Vorabklärung wird der Call angenommen, und eine Referenznummer wird zugewiesen.

Der Call wird dann gemäß der definierten Servicelevel 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.

---

### Störungsannahme

Wie Sie Kontakt mit dem Support von Fujitsu aufnehmen können, erfahren Sie unter [www.fujitsu.com/global/support](http://www.fujitsu.com/global/support). Bitte wählen Sie die Kontaktdaten über die Auswahl des Landes und den entsprechenden Produktbereich.

---

- **Servicezeit**

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, während dessen der Service per Fernzugriff (Remote) erbracht wird. Die Servicezeit ist montags bis freitags zwischen 08:00 bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

- **Fernreaktionszeit**

Die Fernreaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Anrufannahme und dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker mit der Problemlösung per Telefon oder Fernzugriff beginnt.

Die Fernreaktionszeit beginnt innerhalb der vereinbarten Servicezeit der Anrufannahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung angehalten. Die Fernreaktionszeit kann also bis zum Folgetag andauern, der durch die Servicezeit abgedeckt ist.

## REMOTE SERVICE

Als Teil seiner Supportservices bietet Fujitsu zuverlässige Fernzugriffsfunktionen, die eine zügige und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. -behebung unterstützen. Ein Fernzugriff auf das System eines Kunden findet nur mit dessen Genehmigung statt, die generell oder fallweise erteilt werden kann; üblicherweise ist dazu ein Internetzugang 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.

- **Vertragsgrundlage**

Grundlage für ein Supportpack bildet eine Softwareversion, für die gemäß den Produktrichtlinien des Softwareherstellers Softwaresupport allgemein zur Verfügung steht.

- **Fernzugriff**

Für Fujitsu Supportpaket 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 Supportpaket 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 Produkt-, Bereitstellungs- und Servicemerkmale laut obiger Beschreibung 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:

- Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu Technology Solutions
- Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs

# Optionen

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

Serviceoptionen	Supportpaket Basic	Supportpaket Classic
Wählbare Servicezeiten <sup>1)</sup>	9x5 24x7	9x5 24x7
Wählbare Remote-Reaktionszeiten	4 Std.	4 Std. 2 Std.
Bereitstellung von Softwarekorrekturen und patches	Bei Bedarf und nach Absprache	Bei Bedarf und nach Absprache
Bereitstellung neuer Softwareversionen	Gemäß der Angaben im technischen Anhang des jeweiligen Produkts	Gemäß der Angaben im technischen Anhang des jeweiligen Produkts

1) Erläuterung von Servicezeiten

**9x5** – Montag bis Freitag ausgenommen gesetzliche Feiertage, 08:00 bis 17:00

**24x7** – Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzliche Feiertage, 24 Stunden

# Weitere Informationen

## Fujitsu Plattformlösungen

Neben den Fujitsu Supportservices 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 das Unternehmen ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- und Rechenzentrumslösungen sowie 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

<http://www.fujitsu.com/de/products/>  
- PRIMERGY: Industry Standard Server  
- SPARC Enterprise: UNIX-Server  
- PRIMEQUEST: Mission Critical IA Server

### Software

<http://www.fujitsu.com/de/products/software/>  
- Betriebssysteme  
- Datenbankprodukte  
- Ressourcenorchestrierung  
- Speichersoftware  
- System Management

### Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>  
- Managed Infrastructure Services  
- IT Consulting Services  
- Financial & Remarketing Services  
- Produkt-Supportservices  
- Cloud Services

## Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu Maintenance- und Supportservices zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren FUJITSU-Vertriebspartner bzw. -Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website.  
<http://www.fujitsu.com/de/services/support>

## Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mithilfe unseres globalen Know-hows 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 AG  
Althardstrasse 80, CH-8105 Regensdorf, Schweiz  
Telefon: +41 (0)58 258 8000  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Website: <http://www.fujitsu.com/ch>  
2013-03-14 CEMEA&I CH