Datenblatt

Fujitsu Software Support CallPack

Support Services für Software Produkte von Microsoft

Kurzbeschreibung

Dieses Serviceangebot bietet proaktive und reaktive Leistungen für Microsoft Software.
Das Angebot richtet sich speziell an Administratoren und technisch Verantwortliche, die den problemlosen Betrieb dieser Produkte sicherstellen müssen und im Problemfall auf eine schnelle Diagnose und effiziente Korrekturmaßnahmen angewiesen sind. Die Superior-Varianten gewähren zudem die Möglichkeit im Problemfall auch die Unterstützung des Produktherstellers indirekt mit in Anspruch zu nehmen, auch wenn der Kunde keine weiteren Servicevereinbarungen mit dem Produkthersteller hat.
In unterschiedlich dimensionierten Paketen werden Stunden- bzw. Call-Kontingente für Beratungsleistungen (proaktiv) und/oder Leistungen im Störfall (reaktiv) gebündelt.
Die Leistungen können für alle Softwareprodukte, die in den bei Vertragsabschluss gültigen technischen Anlagen zu diesem Datenblatt genannt sind, in Anspruch genommen werden.

Leistungsumfang

Nachfolgend sind die proaktiven und reaktiven Leistungen beschrieben, die in unterschiedlichem Umfang und unterschiedlicher Ausprägung im jeweiligen Paket zusammengefasst angeboten werden. Die konkrete Zusammenstellung von proaktiven und/oder reaktiven Serviceleistungen zu den einzelnen CallPacks enthält die nachstehende Tabelle 1. In Tabelle 2 sind die bestellbaren Call- bzw. Stundenkontingente der Pakete dargestellt.

Proaktive Beratungsleistungen

Zur Koordinierung proaktiver Beratungsleistungen wird dem Auftraggeber ein persönlicher Ansprechpartner zugeordnet. Dieser ist gemäß Microsoft Richtlinien zertifiziert.
Dem Kunden steht die je nach Paketumfang vereinbarte Anzahl an Stunden für proaktive Beratungsleistungen während der Standardservicezeit werktags, Montag – Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr zur Verfügung.
Der Auftraggeber kann die Beratungsleistungen innerhalb des Vertragszeitraumes auf Anforderung in Anspruch nehmen, wobei die konkreten Leistungsinhalte zwischen Auftraggeber und persönlichem Ansprechpartner abgestimmt werden.

Beispiele für proaktive Leistungen:

- Beratung und Review zur proaktiven Problemvermeidung durch z.B. regelmäßige Statusgespräche
- Beratung zu Migrations- und Infrastrukturthemen
- Assessments zur Erkennung von Schwachstellen im IT Betrieb
- Supportability Reviews zur Überprüfung von Konzepten in der Planungsphase
- Problem- und Eskalationsmanagement
- Korrekturmanagement zu den Softwareprodukten in den technischen Anlagen

Auf Anforderung des Auftraggebers und nach Vereinbarung wird ein Reporting zu Supportanfragen und in Anspruch genommenen Beratungsleistungen bereitgestellt.
Innerhalb des Vertragszeitraumes können Kontingente aus den proaktive Stunden auch für reaktive Support-Anfragen genutzt werden. Die Anrechnung erfolgt nach Zeitaufwand.

Reaktive Leistungen

Eingehende Supportanfragen (Calls) werden bis zur vereinbarten Anzahl (siehe Tabelle 2) bearbeitet.
In dem Vertragszeitraum nicht abgerufene Anfragen verfallen oder können im Falle einer Vertragsverlängerung einmalig in das Folgejahr übernommen werden.
Der reaktive Support beinhaltet je nach vereinbartem Paket folgende Leistungen (siehe Tabelle 2):

- Die Auftragsannahme erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen. Aufträge können telefonisch, via Fax, E-Mail oder über das Internet abgesetzt werden. Bei der Meldung ist die vereinbarte Identnummer anzugeben.
- Telefonische Problemberatung und Unterstützung bei der Analyse, Identifizierung, Diagnose, Umgehung oder Beseitigung auftretender Softwareprobleme während der vereinbarten Servicezeit.
- Zur Unterstützung der Diagnose können Remote-Services eingesetzt werden, sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind.

- Unterstützung bei der Beschaffung von Korrekturen und neuen Softwareversionen.
- Nachstellen von Fehlersituationen (nur Superior-Varianten).
- Klärung von technischen Problemen in Zusammenarbeit mit den Produktherstellern (nur Superior-Varianten). Einschränkungen gemäß dessen Lifecycle Policy siehe technische Anlage.

Service Level reaktiver Support

Für den reaktiven Support gelten die folgenden Service Level:

- Auftragsannahme
  24x7 Stunden

Auftrags-annahme	Erreichbar über
Telefon	+49 89 3564 80110
Fax	+49 89 3564 80220
E-Mail	Contract-SD@ts.fujitsu.com
Internet	http://serviceportal.ts.fujitsu.com/i/de/support/

- Remote-Reaktionszeit

Die Remote-Reaktionszeit beträgt 4 Stunden.
Supportanfragen können auf Wunsch des Kunden mit der Eigenschaft „Mission Critical" gekennzeichnet werden, sofern ein System betroffen ist, das für das Funktionieren seiner Organisation entscheidend ist. Die Remote-Reaktionszeit bei Mission Critical beträgt 2 Stunden.
Die Remote-Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Spezialist über Telefon oder per Fernzugriff (remote) mit der Lösung des Problems beginnt.
Die Remote-Reaktionszeit beginnt innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit nach der Störungsannahme, außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. D.h. sie kann bis zu einem folgenden Tag, der durch die Servicezeit abgedeckt ist, andauern.

Leistungszeitraum

Die Laufzeit beträgt für alle Pakete 12 Monate mit einer Verlängerungsmöglichkeit von jeweils 12 weiteren Monaten. Falls nicht anderweitig vereinbart, beginnt die Laufzeit mit dem Kaufdatum des Service Paketes.
Die Verlängerung muss innerhalb der Vertrags-Laufzeit vereinbart werden.

Optionale Leistungen

Folgende Leistungen können nach Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt erbracht werden:

- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeit
- Zusätzliche proaktive Stunden
- Supportleistungen vor Ort nach Aufwand
- Beratungsleistung mit Unterstützung des Produktherstellers nach Aufwand

Anfallende Reisezeiten und Fahrtkosten werden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt.

Empfehlungen/Hinweise

Die regelmäßige Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.
Der Nachweis einer aktuellen Softwarelizenz für im Rahmen dieser Serviceleistung betreuten Softwareprodukte obliegt dem Auftraggeber.
Die Unterstützung mit Hilfe von Remote Diagnose Tools bedarf der Mitwirkung des Auftraggebers.

RECHTLICHE HINWEISE/AGB

Die Produkt-, Bereitstellungs- und Service-Merkmale laut obiger Beschreibung beinhalten eine abschließende Liste des Vertragsgegenstandes und stellen keine zugesicherte Eigenschaft oder Garantieerklärung im Sinne des Gesetzes dar.
Ergänzend zu diesem Datenblatt gelten die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fujitsu Technology Solutions:

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu Technology Solutions GmbH"

Weitere Informationen

TABELLE 1: LISTE DER SERVICEMODULE JE PAKET

Servicemodule je Paket	UserSupport Classic	AdminSupport Classic	AdminSupport Superior	FlexPack Classic	FlexPack Superior	ValuePack Superior
Proaktive Leistungen						
Proaktive Leistungen, wie oben beschrieben				•	•	•
Reaktive Leistungen						
Auftragsannahme 7 x 24 Stunden	•	•	•	•	•	•
Telefonische Problemberatung und Unterstützung	•	•	•	•	•	•
Unterstützung mit Hilfe von Remote-Services	•	•	•	•	•	•
Unterstützung bei der Beschaffung von Korrekturen und neuen Softwareversionen	•	•	•	•	•	•
Nachstellen von Fehlersituationen			•		•	•
Klärung von Technischen Problemen in Zusammenarbeit mit den Produktherstellern			•		•	•

- • im vereinbarten Leistungsumfang enthalten

TABELLE 2: IN DEN PAKETEN BEINHALTETE CALL- BZW. STUNDENKONTINGENTE

Paketgrößen	Anzahl Stunden (proaktiv)	Anzahl Calls (reaktiv)	Servicezeit 5x9 (reaktiv)	Servicezeit 7x24 (reaktiv)
UserSupport Classic		5	•	
AdminSupport Classic		5	wählbar*)	wählbar*)
AdminSupport Superior		5	wählbar*)	wählbar*)
FlexPack Classic	10	5		•
FlexPack Superior	16	5		•
ValuePack Superior	15	140 Einheiten a 15min		•
FlexPack / ValuePack zusätzliche proaktive Stunden	20			

- • im vereinbarten Leistungsumfang enthalten
- *) die gewählte Servicezeit ist im Servicevertrag / Serviceschein ersichtlich

Weitere Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Neben den Fujitsu Support Services 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: Fujitsu 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, hervorragendes 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 Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

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

Weitere Informationen

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

http://www.fujitsu.com/de/about/fts/environment-care/ - Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mit globalem Know-how streben wir eine umweltfreundliche Energienutzung durch IT an.

Green Policy Innovation

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/de/services/support/

Copyright

© 2014, 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.

Herausgeber
Fujitsu Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
Website: www.fujitsu.com/de
31.03.2014, DE