

# Datenblatt

## FUJITSU ServiceContract

### FUJITSU M12-1/2 und Oracle SPARC Enterprise Server

Wartungs- und Supportservices für die Serverhardware und das Solaris-Betriebssystem; unterstützt durch den „Premier Support Services for Systems“ von Oracle

#### EINLEITUNG

Mit dem Fujitsu ServiceContract für FUJITSU M12-1/2 und Oracle SPARC/SPARC Enterprise-Server bietet Fujitsu Wartung der Serverhardware und des Solaris-Betriebssystems an, die die Beseitigung von Hardwarefehlern durch Reparatur oder Austausch, technischen Support und Update-Services umfasst. Die vertraglichen Supportservices werden für die im Serviceplan (Service Schedule) aufgeführten Produkte erbracht.

Dieses Datenblatt beschreibt die vertraglich relevanten Bedingungen für die Wartungs- und Supportservices.

Der Einsatz von Remote-Zugriffsverfahren stellt eine entscheidende Methode bei der effizienten Leistungserbringung dar und wird dringend empfohlen, um die den beabsichtigten Service-Level zu erreichen.

#### VERTRAGSKONZEPT

Fujitsu ServiceContract für FUJITSU M12-1/2 und Oracle SPARC/SPARC Enterprise Server ist ein produktbezogener Servicevertrag mit einer festen Laufzeit (i.d.R. 12 Monate) und ergänzt die Gewährleistung für das vertragliche Hardwareprodukt. Sofern nicht anders lautend vereinbart, beginnt die Servicelaufzeit genau an dem Datum, an dem das entsprechende Hardwareprodukt an den Endkunden geliefert wird. Der Service wird auf Basis einer einmaligen Vorauszahlung, die bei Erwerb des ServiceContract zu leisten ist.

Der Fujitsu ServiceContract für FUJITSU M12-1/2 und Oracle SPARC/SPARC Enterprise Server muss zusammen mit dem Produkt erworben werden. Bei Ablauf kann die Servicedauer (bis zum erklärten Nutzungsende für das betreffende Produkt) durch Erwerb eines Folge-ServiceContract für 12 Monate verlängert werden. Sollte der Service zu einem späteren Zeitpunkt vertraglich vereinbart werden, behält sich Fujitsu das Recht vor, die Gebrauchsfähigkeit des jeweiligen Produkts vor Vertragsbeginn zu prüfen, und stellt diese, sofern machbar und erforderlich, in Übereinstimmung mit dem Kunden und auf dessen Kosten fest. In diesem Fall wird eine höhere Servicegebühr für den Zeitraum zwischen der Lieferung des Produkts und dem Vertragsbeginn erhoben. Das Gleiche gilt für Vertragsverlängerungen, die nicht unmittelbar an den Servicezeitraum anschließen.

Für System-Upgrades, die während des Servicezeitraums des Servers erworben und installiert werden, ist ein zusätzlicher, separater ServiceContract erforderlich, der im Zuge der nächsten Verlängerung des ServiceContract für den Server integriert wird.



# Die Services im Detail

## PRODUKTBEREICH

Das Folgende gilt für die Hardware der Modelle der Fujitsu M12-1/2 und SPARC Enterprise M-Serie mit der Marke Fujitsu/Oracle und den Modellen der SPARC T-,S- und M-Serie mit der Marke Oracle und dem Solaris-Betriebssystem auf den entsprechenden Servern.

## UNSER SERVICEANGEBOT

### • Call-Annahme

---

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

---

Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird der Fehler aufgenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Servicelevel weiter bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Antritts- bzw. Wiederherstellungszeiten beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Help Desk.

Der Kunde muss jeweils die Serien- bzw. ID-Nummer des betreffenden Geräts angeben.

### • Vor-Ort-Service

Je nach Schweregrad reagiert Fujitsu auf einen Störungsanruf oder beginnt schon mit der Reparatur des defekten Produkts innerhalb eines definierten Zeitrahmens. Der Service wird innerhalb der vereinbarten Servicezeit erbracht.

### • Problemanalyse und Fehlerbehebung

Ein Spezialist setzt sich ggf. direkt mit dem Kunden in Verbindung, um für diesen telefonischen Support zu erbringen oder, in einer Problemsituation, eine Diagnose durchzuführen.

Als Ergebnis der Analyse des technischen Problems wird der Fehler möglichst per Fernzugriff oder, falls nötig, durch einen Servicetechniker vor Ort behoben. Bei Ausfall einer Hardwarekomponente wird die Betriebsbereitschaft durch den Austausch des fehlerhaften Teils wiederhergestellt. Das einwandfreie Funktionieren der Hardware wird geprüft. Bei Softwareproblemen wird die entsprechende Fehlerkorrektur identifiziert und nach Verfügbarkeit eine Lösung zur Beseitigung oder Umgehung des Problems vorgeschlagen.

### • Release-Maintenance: Solaris-Upgrades

Ein Software-Upgrade stellt eine Leistungsverbesserung innerhalb von zwei aufeinanderfolgenden Versionen eines Software-Produkts dar. Auf Anfrage werden Solaris-Upgrades geliefert, sobald sie für die jeweilige Hardware-Plattform freigegeben sind.

### • Zugang zu Oracles Online-Ressourcen

Der Kunde kann die Vorteile der hervorragenden, web-basierten Supportservices nutzen, die Oracle seinen Premium Support Service-Kunden bietet – My Oracle Support:

<https://support.oracle.com/>

- Zugang zu Patches und Updates
- Knowledge Base
- Produktdokumentation

### NICHT IM SUPPORT-UMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Supportservices beinhalten nicht die Sicherung oder Installation der Anwendungssoftware oder der System- und Nutzerdaten.

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

### FERNWARTUNG

Als Teil seiner Support Services 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 Internet-Zugang erforderlich.

Folgende Maßnahmen werden üblicherweise zusätzlich zum Telefon-Support ergriffen:

- Verbindung per Remote-Support-Technologie
- Fehlerdiagnose
- Auswertung der Fehler- oder Meldungsdateien
- Fehlerbeseitigung oder Umgehung (falls möglich)
- Prüfung der Software und bei Bedarf Übertragung von Patches
- Systemneustart, Fehlerdiagnose, falls erforderlich
- System-Reboot, falls erforderlich

### VORAUSSETZUNGEN

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

### • Fernzugriff

Sollte der Kunde dem Fernzugriff nicht zustimmen oder wenn dieser aus einem anderen Grund nicht konfiguriert werden kann, lassen sich die vertraglich zugesicherten Service-Levels nicht in allen Fällen einhalten. In diesem Fall wird der Kunde ggf. aufgefordert, die Übertragung von Diagnosedaten oder Fehlerkorrekturen mit anderen elektronischen Mitteln zu unterstützen.

### • Systemmodifikationen

Die Fujitsu ServiceContract-Services können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich über alle Hardware-Modifikationen (z. B. Konfigurationsänderungen) in Kenntnis setzt und sofern sie im bestehenden Vertrag enthalten sind. Im Fall einer HW-Erweiterung müssen diese Erweiterungen zusätzlich durch einen ServiceContract abgedeckt sein.

### **INGESCHRÄNKTER SUPPORT FÜR ALTE SYSTEME (5 JAHRE NACH DEM LETZTEN LIEFERTERMIN VON ORACLE)**

Die in diesem Datenblatt beschriebenen Services können über die gesamte Nutzungsdauer eines einzelnen Systems erbracht werden. Der Kunde erkennt jedoch an, dass 5 Jahre nach den letzten Liefertermin von Oracle für den jeweiligen Systemtyp (nachfolgend „altes System“ genannt) die nachfolgend angegebenen Reaktionszeiten vor Ort verzögert werden können und dass in Einzelfällen ggf. manche Ersatzteile für alte Systeme nicht mehr verfügbar sind. In Bezug auf Services für solche alten Systeme lehnt der Auftragnehmer daher ausdrücklich jegliche Verantwortung und/oder Haftung für den Fall ab, dass die Reaktionszeiten vor Ort für alte Systeme nicht eingehalten werden oder die erforderlichen Ersatzteile für solche alten Systeme nicht geliefert werden können sowie für jegliche Art der Behinderung der Services, die nicht durch den Auftragnehmer verursacht wird. Die gültigen letzten Liefertermine von Oracle werden von Oracle festgelegt und sind unter MyOracleSupport in den „System Handbooks“, EOL Systems - List of Supported Oracle Hardware (With Last Ship Dates Announced) beschrieben.

### **ZUSATZBEDINGUNGEN**

Die unter diesen Bedingungen bereitgestellten Services schließen die bei Bestellung des Service geltenden, von Oracle in den „Oracle Technical Support Policies“ festgelegten Geschäftsbedingungen ein. Diese Bestimmungen können unter <http://oracle.com/contracts> eingesehen werden. Bei diesen Bestimmungen sind Änderungen nach Oracles Ermessen vorbehalten.

Alle Patches, Bugfixes oder andere Updates, die als Teil dieses Service (von Fujitsu oder über Oracles web-basierte Services) bereitgestellt werden, werden zu den Bedingungen des Endbenutzer-Lizenzvertrags (OLSA) geliefert, unter dem der Server erworben wurde.

Kunden können technische Support-Informationen direkt von Oracle erhalten.

Die direkte Erstellung von Serviceanfragen bei Oracle, entweder in deren Support-System oder durch direkten Anruf bei Oracle, ist Kunden untersagt.

Soweit nach geltendem Recht zulässig ist, ist eine Haftung seitens Oracle für

- jegliche Schäden ausgeschlossen; unabhängig davon, ob es sich um direkte oder indirekte Schäden, Folgeschäden oder besondere Schadensersatzansprüche oder
  - Haftung für entgangene Gewinne, Einnahmen, Verlust von Daten oder Datennutzung handelt,
- die aus der Inanspruchnahme der technischen Support-Services entstehen.

Der Kunde hat sämtliche einschlägigen Exportgesetze und -bestimmungen der USA und andere geltende Export- und Importgesetze einzuhalten, um zu gewährleisten, dass weder die Serviceleistungen noch jegliches direktes Produkt daraus, direkt oder indirekt, unter Verletzung geltenden Rechts exportiert werden.

Oracle ist ein Drittbegünstigter dieses Servicevertrags zwischen dem Kunden und Fujitsu: Dies bedeutet, dass Oracle berechtigt ist, die Erfüllung der vertraglichen Pflichten des Kunden im Rahmen dieses Vertrags gegenüber FTS direkt zu verlangen, und dass Oracle gemäß derartigem Recht den Kunden direkt verklagen kann, um Schadensersatz bei Verstoß gegen diesen Support-Vertrag durch den Kunden geltend zu machen. Die Rechte von Oracle, die Erfüllung der Verpflichtungen durch den Kunden aus diesem Support-Vertrag zu verlangen, gelten vorbehaltlich möglicher Einreden, die der Kunden gegenüber Fujitsu geltend machen kann. Oracle hingegen unterliegt keiner Leistungsverpflichtung und übernimmt keine Haftung.

Fujitsu kann diesen Support-Vertrag mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn Oracle seine Partner-Verträge mit Fujitsu aus triftigen Gründen beendet.

### **Tool-Lizenz**

Fujitsu kann verlangen, dass Oracle Connection Tools eingesetzt werden, und der betreute Kunde kann dem zustimmen. Derartige Tools dienen zur Unterstützung der Service Delivery und zur Erhöhung der Systemverfügbarkeit.

Der betreute Kunde hat sämtliche einschlägigen Exportgesetze und -bestimmungen der USA und andere geltende Export- und Importgesetze einzuhalten, um zu gewährleisten, dass weder die Tools noch jegliches direktes Produkt daraus, direkt oder indirekt, unter Verletzung geltenden Rechts exportiert werden.

### **RECHTLICHE INFORMATIONEN/ALLGEMEINE BEDINGUNGEN**

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“

Bei einem Widerspruch zwischen den Geschäftsbedingungen und den Bedingungen dieses Datenblatts sind die Bedingungen dieses Datenblatts maßgeblich.

Die Tools dienen zur Erhebung technischer Informationen hinsichtlich der Konfiguration und der Leistung des Vertrags-Servers (zusammen „Konfigurationsdaten“) und zur Weiterleitung der Konfigurationsdaten an Oracle. Mit den Tools finden weder der Zugriff auf noch die Erhebung oder Speicherung von persönlich identifizierbaren Informationen (mit Ausnahme des Namens eines Ansprechpartners vor Ort bei Problemen mit der Übertragung der Konfigurationsdaten) oder Dateien mit Geschäftsdaten statt. Der Kunde darf diese Tools weder verändern noch zur Erhebung anderer Daten als der Konfigurationsdaten verwenden, zu deren Erhebung die Tools konfiguriert sind.

Sobald Konfigurationsdaten an Oracle gesendet sind, werden sie unter der Support-Kennung des Kunden an passwortgeschützten Orten gespeichert und zur Abwicklung von Serviceanfragen und anderen Problemen mit den Programmen bzw. der Hardware verwendet, um Empfehlungen zur Konfiguration bzw. zum Deployment der Programme bzw. der Hardware auszusprechen und die Produkt- und Serviceplanung zu unterstützen. Da die gelieferten Informationen aktuell sind, können sie zusätzlich von Oracle verwendet werden, um den Kunden bei der Verwaltung seiner Oracle-Produktportfolios zu unterstützen, um die Lizenz- und Servicekonformität sicherzustellen, und um Oracle zu befähigen, dem Kunden bessere Produkt- und Serviceangebote zu vorzulegen bzw. neue Produkte zu empfehlen. Falls Fujitsu Zugang zu den Konfigurationsdaten des Kunden benötigt, ist der Kunde verpflichtet, Fujitsu diesen über das Oracle-Support-System zu seinem CSI zu gewähren. Falls Fujitsu die Tools dazu konfiguriert, die Konfigurationsdaten unter seiner CSI zu speichern, ist der Kunde verpflichtet, schriftlich zuzustimmen und zu bestätigen, dass er keinen Zugang zu seinen Konfigurationsdaten hat. Bei der Erbringung der Services befolgt Oracle seine geltenden Datenschutzrichtlinien, die unter <http://www.oracle.com/html/privacy.html> eingesehen werden können.

Der Kunde ist verpflichtet, die Tools ausschließlich zum Support des vertraglich abgedeckten Oracle SPARC Enterprise-Server einzusetzen. Das Nutzungsrecht des Kunden an den Tools endet mit Beendigung oder Ablauf des betreffenden Servicevertrags.

Oracle ist ein Drittbegünstigter dieses Tool-Lizenzabsatzes im oben genannten Sinn.  
Oracle übernimmt hiernach jedoch keine Verpflichtungen.

Fujitsu sichert weder zu, dass die Tools auf neuestem Versionsstand und fehlerfrei sind noch dass sie ohne Unterbrechung arbeiten oder vollständig sicher sind. Fujitsu macht keine anderen Zusicherungen, ob ausdrücklich oder kraft rechtlicher Fiktion, einschließlich der stillschweigenden Garantie von Verkehrsfähigkeit oder spezieller Gebrauchstauglichkeit.

## Service-Level-Details

<b>Servicezeit</b>	<b>24x7</b> Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
<b>Remote-Reaktionszeit</b> Schweregrad 1 Schweregrad 2 und 3	30 Min. 1 Stunde
<b>Antrittszeit*</b> Schweregrad 1  Schweregrad 2  Schweregrad 3	2 Stunden – max. 40 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort 4 Stunden – max. 80 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort Nächster Tag – weiter als 80 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort  4 Stunden – max. 40 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort Innerhalb eines eines Werktags – max. 80 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort Nächster Arbeitstag – weiter als 80 km vom bezeichneten Oracle-Servicestandort  Nächster Arbeitstag
<b>Wiederherstellungszeit</b>	Keine allgemeine Zusage Kunden-/projektspezifische Basis kann gegen Aufpreis vereinbart werden.

\* Antrittszeit ist die angestrebte Zeit ab dem Punkt, an dem Fujitsu entschieden hat, dass Vor-Ort-Support zur Behebung des Vorfalls angemessen ist.

### Schweregraddefinitionen

#### ■ Schweregrad 1

Totalausfall. Der produktive Einsatz der betreffenden Hardware ist unterbrochen oder schwer beeinträchtigt. Der Betrieb ist missionskritisch für das Unternehmen, und die Situation ist ein Notfall. Eine Serviceanfrage Schweregrad 1 besitzt mindestens eines der folgenden Merkmale:

- Daten fehlerhaft
- Eine kritische, dokumentierte Funktion ist nicht verfügbar.
- System hängt auf unbestimmte Zeit und verursacht nicht annehmbare oder unbestimmte Verzögerungen für Ressourcen oder Reaktion.
- System stürzt ab und stürzt bei Neustartversuchen wiederholt ab.
- Funktionsausfall des Systems verursacht Datenverlust oder Instabilität des Systems.
- Systemfehlfunktion führt zu Neustart, Aufhängen oder Aussetzen missionskritischer Anwendungen.

#### ■ Schweregrad 2

Schwerer Ausfall. Wichtige Merkmale sind nicht verfügbar, und eine annehmbare Übergangslösung fehlt; beeinträchtigte oder unterbrochene Funktionalität mit erheblicher Beeinträchtigung der Anwendungen und häufiger Anwendungsausfall, jedoch ohne Datenverlust; Betrieb kann allerdings beschränkt fortgesetzt werden.

#### ■ Schweregrad 3

Minderschwerer Ausfall. Bereitet Schwierigkeiten, die eventuell eine Übergangslösung zur Wiederherstellung der Funktionalität erfordern

# Weitere Informationen

## Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem ServiceContract für FUJITSU M12-1/2 und Oracle SPARC Enterprise-Server 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.

**Infrastrukturösungen** 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

<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.



## Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter bzw. Fujitsu Geschäftspartner oder besuchen Sie uns im Internet:

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

### Copyright

© 2016, 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. Oracle ist eine eingetragene Marke von Oracle und/oder seinen Tochtergesellschaften.

### 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](http://www.fujitsu.com/de)

13.08.2018, DE