

Technische Anlage

USU Service Management



Anlage zum Datenblatt „ServiceContract Software“

Einleitung

Die Technische Anlage ergänzt das Datenblatt ServiceContract Software und gilt für das folgende Softwareprodukt:

- USU Service Management

USU wird im Folgenden als „Softwarehersteller“ bezeichnet.

Serviceangebot

Für das zuvor genannte Softwareprodukt gilt folgendes Serviceangebot:

- ServiceContract Classic Servicezeit 9x5

Der Leistungszeitraum für die vertragsgegenständlichen Services beginnt stets mit dem Datum des Kaufs des Softwareprodukts. Werden die Services erst zu einem späteren Zeitpunkt oder für einen späteren Zeitraum erworben, sind die für den Zeitraum zwischen dem Datum des Kaufs des Softwareprodukts und dem vertraglich vorgesehenen Servicebeginns anfallenden Servicegebühren ergänzend zu entrichten. Dies gilt auch, obwohl für diesen Zeitraum keine Serviceberechtigung bestanden hat. Das Gleiche gilt für Zeiträume ohne Serviceberechtigung infolge einer vorübergehenden Kündigung oder Suspendierung der Services für das Softwareprodukt, wenn und soweit die Services für das Softwareprodukt später wieder eingekauft und aufgenommen werden. Fujitsu behält sich vor, vor einer Übernahme der Serviceverantwortung die Machbarkeit der Serviceerbringung zu verifizieren und eine zusätzliche Gebühr für die Wiederaufnahme der Services für das Softwareprodukt zu erheben (Wiedereinsatzgebühr). Alle Gebühren werden auf Basis der Fujitsu Preisliste erhoben, die für den jeweiligen Servicezeitraum gültig ist.

Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller

Steht zur Behebung eines vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers keine Korrektur oder Workaround zur Verfügung, so wird dieser zur weiteren Diagnose an den Softwarehersteller mit dem Ziel der Fehlerbehebung eskaliert.

Eine solche Eskalation ist nur für Produktversionen möglich, für die Software-Support gemäß der Lifecycle Policy des Softwareherstellers allgemein verfügbar ist.

Lifecycle Policy

Der Softwarehersteller unterhält eine "Lifecycle Policy" für die Softwareprodukte. In deren Rahmen wird das Supportende für die Produkte oder Produktversionen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreichen, angekündigt.

Informationen von dem Softwarehersteller zur Lifecycle Policy sind im Internet (siehe Hinweise).

Softwarekorrekturen und –Patches

Unter einer Softwarekorrektur (auch Patch, Hot Fix oder Einzelkorrektur) wird die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers verstanden. Die Softwarekorrekturen werden von dem Softwarehersteller im Internet zur Verfügung gestellt (siehe Hinweise), oder können über den Service Desk von Fujitsu angefordert werden.

Neue Softwareversionen (Updates/Upgrades)

Dieser Service wird für die zuvor genannten Softwareprodukte angeboten.

Auf Anfrage werden die Datenmedien mit den neuen Softwareversionen nach der Lieferfreigabe durch den Softwarehersteller ausgeliefert. Die für die Nutzung neuer Softwareversionen erforderlichen Lizenzen werden auch auf Anfrage ausgeliefert.

Bei Anfragen wenden Sie sich bitte an den Service Desk von Fujitsu.

Remote Service

Es wird vorausgesetzt, dass ein Fernzugriff zur Verfügung steht. 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.

Hinweise

Informationen des Softwareherstellers zu „Lifecycle Policy“, Software-Korrekturen und neuen Software-Versionen sind im Internet unter folgenden Links zu finden:

<https://services.usu.com/>

Herausgegeben von:

Fujitsu Services GmbH

Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland

Website: <http://www.fujitsu.com/emeia>

14.11.2022, DE

© Fujitsu 2022. All rights reserved. Fujitsu and Fujitsu logo are trademarks of Fujitsu Limited registered in many jurisdictions worldwide. Other product, service and company names mentioned herein may be trademarks of Fujitsu or other companies. This document is current as of the initial date of publication and subject to be changed by Fujitsu without notice. This material is provided for information purposes only and Fujitsu assumes no liability related to its use.