

# Unify OpenScape Software Support (co-delivery)

---

Erweiterung  
Ihrer Kunden-  
Dienstleistungen durch  
Hersteller-Support  
und Software-Lizenz-  
Upgrade-Berechtigung



Trusted partner for your Digital Journey

**Atos**

# Atos Unify OpenScape Software Support bietet grundlegenden Support zusammen mit Software-Lizenz-Upgrades in einem Service-Angebot, das einfach zu erwerben, zu verwalten und zu erneuern ist und Kunden dabei unterstützt, auf dem aktuellen Stand und geschützt zu bleiben. Atos Unify Partner können ihre eigenen Services mit OpenScape Software Support ergänzen, um ein vollständiges Kundenangebot zu erstellen.

Mit Co-Delivery können Partner mit Master- und Professional-Spezialisierung die Support-Leistungen von Atos zusammen mit ihrem eigenen Service-Angebot nutzen, um ihren Kunden die Absicherung zu geben, die mit dem Hersteller-Support Support einhergeht.

## OpenScape Software Support umfasst

- Zugang zum Atos Unify Partnerportal und zu Web-Tools
- Partner Desk
- Web-Zugang zu Level 2- und 3-Support
- Experten-Hotline<sup>1</sup>
- Software-Patches
- Berechtigung zum Software-Upgrade
- Plattform für Remote Support (RSP)<sup>2</sup>

## OpenScape Software Support (Co-Delivery) ist zugeschnitten für

Atos Unify Partner (mit Master- oder Professional-Spezialisierung in den entsprechenden Bereichen), um Service-Unterstützung für ihre Service-Dienstleistungen, die sie ihrem Endkunden oder Reseller anbieten, zu leisten.

- **Distributions- und Tier 1-Partner**  
Software Support ist das erforderliche Mindest-Service-Angebot für die definierten Produkte. Ohne Software Support gilt lediglich die gesetzliche Gewährleistung.
- **Reseller**, die Produkte über einen Distributor erwerben, können das Recht auf Nutzung von Software Support akzeptieren, wenn der Distributor zuvor eine Übertragung dieses Rechts angeboten hat.

## Service-Beschreibung

### Selbsthilfe

Partner erhalten rund um die Uhr Zugriff auf das Atos Unify Partnerportal:

- Support-Wissensdatenbank
- Software-Download-Center für Software-Patches und Software-Unterversionen
- Ticket-Management-Portal:
  - Tickets erstellen und verfolgen
  - Ticket-Historie einsehen
- Service-Vertragsportal:
  - Übersicht über Service-Verträge
  - Identifizierung von Verträgen zur Vertragsverlängerung
  - Delegation von Service-Rechten

### Partner Desk

Der Partner Desk ist für die Verwaltung und Koordination von Service-Anfragen zuständig. Die Unterstützung umfasst:

- Abwicklung von Störungsmeldungen und/oder Service-Anfragen des Partners über das Partnerportal
- Überprüfung von Ansprüchen
- Bestätigung der Service-Anfragen
- Verwalten und Koordinieren der Störungsbehebung
- Urheber der Störungsmeldung und/oder der Service-Anfrage über das Partnerportal oder per E-Mail informiert halten.

### Experten-Hotline

Bietet Level 2-Support für akute Störungen und verwaltet bei Bedarf Level 3-Eskalationen nach ITIL®-basierten Prozessen.

Service-Zeiten: 8 x 5 (lokale Zeitzone)

### Software-Aktualisierungen

Der Anspruch auf Software-Upgrade-Lizenzen ist im Programm enthalten. Atos bietet Partnern Tools an, mit denen neue Software-Versionen der durch Software Support abgedeckten Produkte heruntergeladen und installiert werden können.

### Remote Service Platform

Die Remote Service Platform ermöglicht Partnern einen sicheren Fernzugriff auf die Systeme des Kunden. Dazu wird eine von Atos gehostete Technologie genutzt. Hierbei handelt es sich um ein optionales Angebot für Minimum-Service-Produkte und andere Produkte.

<sup>1</sup>Gilt nur für dedizierte Produkte

<sup>2</sup>Optional für Minimum-Service-Produkte.

Bei Inklusiv-Service-Produkten inbegriffen.

## Produktabdeckung

### Inklusiv-Service-Produkte

- Atos Unify OpenScape Business (einschließlich Experten-Hotline und Remote Service Platform)

### Minimum-Service-Produkte Mit Experten-Hotline

- Atos Unify OpenScape 4000 (einschl. Softgate, Access 500i/a, RG8350a)
- Atos Unify OpenScape Voice
- Atos Unify OpenScape Xpressions
- Atos Unify OpenScape Contact Center Enterprise
- Atos Unify OpenScape Contact Center Extension
- Atos Unify OpenScape Enterprise Express
- Atos Unify OpenScape UC Application

### Ohne Experten-Hotline

- Atos Unify OpenScape Fault Management
- Atos Unify OpenScape 4000 Manager
- Atos Unify Display Telephone Book (DTB)
- Atos Unify OpenScape Cordless IP Server
- Atos Unify OpenScape Accounting
- Atos Unify OpenScape Web Collaboration
- Atos Unify OpenScape Xpert
- Atos Unify OpenScape Branch
- Atos Unify OpenScape Personal Edition
- Atos Unify OpenScape SBC
- Atos Unify OpenScape Common Management Platform
- Atos Unify OpenScape E/A Cockpit
- Atos Unify OpenScape Identity Lifecycle Assistant
- Atos Unify OpenScape Deployment Service
- Atos Unify OpenScape Contact Center Agile

Alle Produkte müssen auf einer aktuell unterstützten Software-Version gehalten werden, um ihren Anspruch auf Software-Support aufrechtzuerhalten. Bitte informieren Sie sich auf dem Atos Unify Partnerportal über den aktuellen Produktabdeckungsstatus und die unterstützten Versionen.

## Service Level

### Technischer Support

Dienstgütevereinbarung (SLA)  
Reaktionszeiten:

- Tickets mit Priorität 1 (24 x 7) - 1 Stunde
- Tickets mit Priorität 2 (8 x 5) - 2 Stunden
- Tickets mit Priorität 3 (8 x 5) - 8 Stunden

## Service-Voraussetzungen

- Der Partner muss über eine Professional- oder Master-Spezialisierung gemäß des Atos Unify Partnerprogramms im entsprechenden Bereich verfügen.
- Auf dem Produkt muss eine unterstützte Software-Version installiert sein.

## Service-Inhalte im Überblick

Abgedeckte Produkte	OpenScape Business	Large Enterprise-Produkte
Partnerportal	X	X
Partner Desk	X	X
Level 1-Support	Partnerverantwortung	Partnerverantwortung
Level 2-Support	X	X
Level 3-Support	X	X
Experten-Hotline	X	X (siehe Anmerkung 1)
SW-Upgrade-Berechtigung	X	X
Remote Service Platform	X	
Produktkategorie	Inklusiv-Service-Produkte	Minimum-Service-Produkte

Anmerkung 1: Die Experten-Hotline steht für ausgewählte Produkte dieser Produktkategorie zur Verfügung. Die Details sind in im Partnerportal hinterlegt.

# Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von 12 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite Informationstechnologie-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, AtosSyntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Weitere Informationen finden Sie unter **atos.net**  
**atos.net/career**

Beginnen wir gemeinsam eine Diskussion



Für weitere Informationen: [unify.com](https://www.unify.com) oder kontaktieren Sie Ihren Channel Account Manager

Atos, the Atos logo, and AtosSyntel are registered trademarks of the Atos group. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.