

Technische Anlage CA System Management Software

Anlage zum Datenblatt "Support Pack/ServiceContract Software"

EINFÜHRUNG

Die technische Anlage ergänzt das Datenblatt Support Pack/ServiceContract Software und gilt für das folgende Softwareprodukt:

- CA System Management Software CA wird im Folgenden als "Softwarehersteller" bezeichnet. Für CA System Management Software ist Support Pack/ServiceContract Classic mit der Servicezeit 9x5 verfügbar.

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die im Datenblatt beschriebenen Leistungen. Ergänzend gelten für CA System Management Software folgende Besonderheiten

Support Pack/ServiceContract Software beinhaltet zusätzlich folgende Leistung:

- Überprüfung der Konfiguration auf Konsistenz soweit im Rahmen der Fehlerbehebung erforderlich

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM SOFTWARE-HERSTELLER

Steht zur Behebung eines vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers keine Korrektur oder Umgehung zur Verfügung, so wird dieser unter Berücksichtigung der unten ausgeführten „Lifecycle Policy“ an den Softwarehersteller zur weiteren Diagnose mit dem Ziel der Umgehung oder Fehlerbehebung eskaliert.

LIFECYCLE POLICY

Der Softwarehersteller definiert für CA System Management Software eine " Lifecycle Policy", innerhalb der für am Ende des Lebenszyklus stehende Produkte oder Produktversionen das Pflegete (End of Support) erklärt wird (siehe auch Hinweise).

Bis zur Erklärung des Serviceendes darüber

hinaus bietet die Serviceabteilung des Auftragnehmers auch Unterstützung für Softwareversionen nach dem Pflegete. Allerdings ist nach „End of Support“ des Produktes oder einer Produktversion eine Eskalation von vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlern an den Softwarehersteller nicht möglich und vom Leistungsumfang ausgeschlossen.

SOFTWAREKORREKTUREN

Unter einer Softwarekorrektur (Patch, Hot Fix oder Einzelkorrektur) wird die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen gemäß der "Lifecycle Policy" des Softwareherstellers.

Die Softwarekorrekturen werden von dem Softwarehersteller im Internet zur Verfügung gestellt (siehe Hinweise) oder können über das Service Desk von Fujitsu angefordert werden.

NEUE SOFTWARE-VERSIONEN

Dieser Service wird für CA Software 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.

HINWEISE

Der Kunde ist für die Aktualität der vertragsgegenständlichen Softwareprodukte gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers verantwortlich. Informationen des Softwareherstellers zu „Lifecycle Policy“ und Software-Korrekturen sind im Internet unter folgenden Links zu finden: <https://support.ca.com>



Weiterführende Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zum Support Pack/ServiceContract Software 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 Fujitsu ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- bis Rechenzentrumslösungen und 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
- ETERNUS: Speichersystem

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

Weiterführende Informationen

Um mehr über Fujitsu Maintenance- und Support-Services 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 unter:

www.fujitsu.com/global/about/environment/



Copyright

© Copyright 2011 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 GmbH
Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 München, Deutschland
Telefon: +49 1805 372-900*
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
1.4.2013 CEMEA&I DE

* (Pro Anruf 14 Cent/Min.; die Preise für Anrufe aus dem Mobilnetz sind auf 42 Cent/Min. begrenzt.)