

Technische Anlage CA System Management Software

Anlage zum Datenblatt "ServiceContract Software"

EINLEITUNG

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

- CA System Management Software

CA 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 zu finden (siehe Hinweise).

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die vertraglichen Softwareprodukte mit der Lifecycle Policy des Softwareherstellers im Einklang zu halten.

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.

HINWEISE

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

<https://support.ca.com>

Weitere Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zum 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

Weitere 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 2013 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>
04.12.2013 CEMEA&I DE

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