

Technische Anlage Cloudera Hadoop Software

Anlage für das Datenblatt "Support Pack Software"

EINLEITUNG

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

- Cloudera Hadoop

Cloudera wird im Folgenden als der "Softwarehersteller" bezeichnet.

SERVICEANGEBOT

Für das zuvor genannte Softwareprodukt gilt folgendes Serviceangebot:

- Support Pack Software mit den Service-Levels
 - 9x5, 4 Stunden Remote-Reaktionszeit
 - 24x7, 4 Stunden Remote-Reaktionszeit

Der vertragliche Servicezeitraum muss mit dem Kauf des Softwareproduktes beginnen. Bei Ablauf muss ein neues Support Pack zusammen mit einer neuen Subskription verkauft werden.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM SOFTWAREHERSTELLER

Steht zur Behebung eines vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers oder Notbehelfs (Workarounds) keine Korrektur oder Umgehung 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 das Support-Ende für die Produkte oder Produktversionen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreichen, angekündigt wird.

Informationen des Softwareherstellers zur "Lifecycle Policy" sind im Internet auf der Website von Cloudera zu finden unter:

<http://www.cloudera.com/content/support/en/support-info/support-lifecycle-policy.html>

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

SOFTWAREKORREKTUREN (UPDATES)

Dieser Service wird für die zuvor genannten Softwareprodukte angeboten.

Der Begriff Update bezeichnet Patches für dieselbe Hauptversion von Cloudera Hadoop, z. B. CDH 5.1.2. (CDH - Cloudera Distribution einschließlich Apache Hadoop).

NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPGRADES)

Der Begriff Upgrade bezeichnet eine Funktionserweiterung und ändert die Hauptversion von Cloudera Hadoop, z. B. CDH Version 5 zu CDH Version 6.

Alle Updates und Upgrades können mithilfe des Tools Cloudera Manager installiert werden.

Für jedes Upgrade oder jede Neukonfiguration von Hadoop ist die Unterstützung durch die Fujitsu Professional Services unbedingt zu empfehlen.

Updates/Upgrades werden vom Softwarehersteller über das Internet zum Download bereitgestellt. Updates/Upgrades sowie der Cloudera Manager stehen zur Verfügung unter:

<http://www.cloudera.com/content/cloudera/en/downloads.html>

NICHT IM VERTRAGSUMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Konfigurations-Support ist ausdrücklich ausgeschlossen.

HINWEISE

Der Softwarehersteller bietet Zugang zur Produktlizenzierung, zu Softwarekorrekturen und neuen Softwareversionen über das Internet unter folgendem Link:

Cloudera Support Portal

<http://www.cloudera.com/content/cloudera/en/downloads.html>

Herausgegeben von:

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 Munich, Germany
Website: <http://www.fujitsu.com/de>