

Technische Anlage Commvault Storage Software

Anlage zum Datenblatt „ServiceContract Software“

EINLEITUNG

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

- Commvault Software

Commvault wird im Folgenden als der „Softwarehersteller“ bezeichnet.

SERVICEANGEBOT

Für die zuvor genannten Softwareprodukte gilt folgendes Serviceangebot:

- ServiceContract
- Servicezeit 9x5 und 24x7

Der Leistungszeitraum für die vertragsgegenständlichen Services beginnt stets mit dem Datum des Kaufs des Softwareprodukts. Wenn und soweit die Services erst zu einem späteren Zeitpunkt und/oder für einen späteren Zeitraum erworben werden, sind die für den Zeitraum zwischen dem Datum des Kaufs des Softwareprodukts und dem vertraglich vorgesehenen Servicebeginn anfallenden Servicegebühren ergänzend zu entrichten, obwohl für diesen Zeitraum keine Serviceberechtigung bestanden hat. Das gleiche gilt für Übergangszeiten, in denen die Services für das Softwareprodukt gekündigt oder ausgesetzt wurden, wenn und soweit derartige Services zu einem späteren Zeitpunkt wieder erworben 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 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 Commvault zu finden unter: <http://services.commvault.com/Support>.

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

SOFTWAREKORREKTUREN UND -PATCHES

Softwarekorrekturen werden vom Softwarehersteller als Service Packs und Hotfix Updates bezeichnet. Fujitsu empfiehlt unbedingt, sich über das Commvault Support-Portal zu registrieren und den Bereich „Alerting Preferences“ auszufüllen, um Commvault Alert Messages zu erhalten.

NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPDATES/UPGRADES)

Dieser Service wird für die zuvor genannten Softwareprodukte angeboten.

Der Begriff **Update** bezeichnet Service Packs, Maintenance Packs und Hotfixes/Patches für dieselbe Hauptversion von Commvault Software, z. B. Version 10 SP2.

Der Begriff **Upgrade** bezeichnet eine Funktionserweiterung. Die Hauptversion von Commvault Software ändert sich, z. B. Version 10 auf Version 11. Für jedes Upgrade der Commvault Software ist die Unterstützung durch die Fujitsu Professional Services unbedingt zu empfehlen.

Updates/Upgrades werden vom Softwarehersteller über das Internet zum Download bereitgestellt (Näheres unter „Hinweise“).

HINWEISE

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

Commvault Support-Portal (Registrierung erforderlich)
<https://ma.commvault.com/Account/Login>

Herausgegeben von:

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Adresse: Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
2020-01-03 EMEA DE