

Technische Anlage ETERNUS Snapshot Manager

Anlage für das Datenblatt "FUJITSU Support Pack Software"

EINLEITUNG

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

- ETERNUS Snapshot Manager

SERVICEANGEBOT

Für das zuvor genannte Softwareprodukt gilt folgendes Serviceangebot:

- Support Pack Software
- Servicezeit 9x5 und 24x7

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 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 von FUJITSU allgemein verfügbar ist.

LIFECYCLE POLICY

FUJITSU unterhält eine "Lifecycle Policy" für die Softwareprodukte in deren Rahmen das Supportende für die Produkte oder Produkt-Versionen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreichen, angekündigt wird. Informationen von FUJITSU zur Lifecycle Policy sind im Internet zu finden unter:

<http://www.fujitsu.com/de/products/computing/storage/software/esm>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die vertraglichen Software-Produkte mit der Lifecycle Policy von FUJITSU im Einklang zu halten.

SOFTWAREKORREKTUREN UND -PATCHES

Softwarekorrekturen für ETERNUS Snapshot Manager werden von FUJITSU als Service Packs und Hotfix Updates (Näheres im nächsten Abschnitt) bezeichnet.

NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPDATES/UPGRADES)

Dieser Service wird für das zuvor genannte Softwareprodukt angeboten. Der Begriff **Update** bezeichnet Service Packs, Maintenance Packs und Hotfixes/Patches für dieselbe Hauptversion von ETERNUS Snapshot Manager, z. B. Version 10.

Der Begriff **Upgrade** bezeichnet eine Funktionserweiterung und ändert die Hauptversion von ETERNUS Snapshot Manager, z. B. Version 10 zu Version 11. Für jedes Upgrade von ETERNUS Snapshot Manager ist die Unterstützung durch die Fujitsu Professional Services unbedingt zu empfehlen.

Updates/Upgrades werden vom Softwarehersteller über das Internet zum Download bereitgestellt (siehe Hinweise).

REMOTE SERVICE

Es wird vorausgesetzt, dass ein Fernzugriff zur Verfügung steht. Sollte der Kunde die Möglichkeit eines Fernzugriffs nicht wünschen, oder wenn dieser aus einem anderen Grund nicht zur Verfügung gestellt werden kann, lassen sich die vertraglich zugesicherten Service-Levels nicht in allen Fällen einhalten.

HINWEISE

FUJITSU bietet Zugang zu Softwarekorrekturen und neuen Softwareversionen über das Internet unter folgendem Link: ETERNUS Snapshot Manager Support Portal (Anmelde- und Registrierungsinformationen werden mit der ersten ESM-Lieferung zur Verfügung gestellt)

<https://ma.commvault.com/Account/FujitsuLogin>

Weitere Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Neben den Fujitsu Support Services 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 das Unternehmen ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- und Rechenzentrumslösungen sowie 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 finden Sie 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 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/fts>
2013-11-08 CEMEA&I EN

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