

Technische Anlage

ETERNUS CS200c Software

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 CS200c Software

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 Kaufdatum des Softwareprodukts. 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 (Wiedereinsetzungsgebühr). 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 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 Produktversionen, 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/data-protection/cs200c>

SOFTWAREKORREKTUREN UND -PATCHES

Softwarekorrekturen für ETERNUS CS200c Software werden von FUJITSU als Service Packs und Hotfix Updates (Näheres im nächsten Abschnitt) bezeichnet.

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 ETERNUS CS200c Software. Der Begriff **Upgrade** bezeichnet eine Funktionserweiterung und ändert die Hauptversion von ETERNUS CS200c Software, z. B. Version 10 zu Version 11. Für jedes Upgrade von ETERNUS CS200c Software ist die Unterstützung durch die Fujitsu Professional Services unbedingt zu empfehlen. Updates/Upgrades werden vom FUJITSU über das Internet zum Download bereitgestellt (Näheres unter Hinweisen).

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 CS200c Support
<http://support.ts.fujitsu.com>

Weitere Informationen

Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem FUJITSU Support Pack Software bietet Fujitsu ein breites IT-Portfolio an.

Produkte

<http://www.fujitsu.com/de/products/>

- Storage-Systeme: ETERNUS®
- Server: PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, Fujitsu SPARC® M10, BS2000®/OSD Mainframe
- Client-Computing: LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS®
- Peripherie: Displays, Zubehör
- Software
- Netzwerk

Wir empfehlen Product Support Services mit unterschiedlichen Service Level Agreements zum Schutz jedes Produkts und zur Gewährleistung eines reibungslosen IT-Betriebs.

Solutions

<http://www.fujitsu.com/de/solutions/>

Fujitsus Lösungen kombinieren zuverlässige Produkte, beste Services, hervor-ragendes Know-how und weltweite Partnerschaften. Sie umfassen einen oder mehrere Bereiche (z. B. Planning, Implementation, Support, Management und Training Services) und wurden für spezifische Geschäftsanforderungen entwickelt.

Infrastrukturlösungen sind Angebote, bei denen unsere besten Produkte, Services und Technologien mit denen von Partnern zusammengebracht wurden, um unseren Kunden geschäftliche Vorteile zu bringen.

Branchenlösungen sind speziell auf die individuellen Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

Geschäfts- und Technologielösungen bieten für die verschiedensten Branchen eine Vielzahl an Lösungen für unternehmens-spezifische Probleme wie Sicherheit und Nachhaltigkeit.

Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>

Verschiedene anpassbare Angebote gewährleisten, dass IT einen spürbaren Vorteil bringt und einen echten Geschäftswert liefert. Wir nutzen unsere umfangreiche Erfahrung in der Verwaltung komplexer IT-Transformationsprogramme, um Kunden bei der Planung, Bereitstellung und Erbringung von IT-Services in einer anspruchsvollen und sich ändernden Geschäftsumgebung zu unterstützen.

Application Services unterstützen die Entwicklung, Integration, Prüfung, Bereitstellung und Verwaltung der maßgeschneiderten und standardmäßigen Anwendungen. Die Services bieten Unternehmen Verbesserungen für den Geschäftsbetrieb und bei der Produktivität.

Business Services zielen auf die Herausforderungen bei Planung, Bereitstellung und Betrieb der IT in einer komplexen und sich ändernden IT-Umgebung ab.

Managed Infrastructure Services erlauben es Kunden, eine IT-Umgebung zu realisieren, die ihren Erfordernissen gerecht wird: einem hohen Maß an IT-Service- Qualität und -Leistung für Rechenzentrums- und Endanwenderumgebungen.

Fujitsu Green Policy Innovation

<http://www.fujitsu.com/de/about/fts/environment-care/> - Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mit globalem Know-how streben wir eine umweltfreundliche Energienutzung durch IT an.



Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter bzw. Fujitsu Geschäftspartner oder besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.fujitsu.com/de>

Copyright

© 2014, Fujitsu Technology Solutions Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. ETERNUS®, PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, BS2000®/OSD Mainframe, LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® sind eingetragene Marken von FUJITSU Limited oder seinen Tochtergesellschaften in den USA, Japan und/oder anderen Ländern.

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.

Herausgegeben von:

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 Munich, Germany
Website: <http://www.fujitsu.com/fts>
2015-01-16, DE