

Technische Anlage

ETERNUS Storage Foundation (SF)

Anlage zum Datenblatt "FUJITSU Support Pack Software and ServiceContract Software"

EINLEITUNG

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

- ETERNUS SF Storage Cruiser und Advanced Copy Manager
- Nicht für ETERNUS SF Express

SERVICEANGEBOT

Für das zuvor genannte Softwareprodukt gilt folgendes Serviceangebot:

- Support Pack Software
- ServiceContract Software
- Servicezeit 9x5 und 24x7.

Der vertragliche Servicezeitraum muss mit dem Kauf des Softwareproduktes beginnen. Bei Ablauf sollte die Servicegenehmigung verlängert werden. Für jede Lücke im Servicezeitraum werden Servicegebühren entsprechend der Länge des nicht abgedeckten Zeitraums fällig. Für alle ETERNUS SF-Lizenzen muss eine Verlängerung der Servicegenehmigung mit derselben Dauer und demselben Service-Level erworben werden.

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 von FUJITSU allgemein verfügbar ist.

LIFECYCLE POLICY

FUJITSU 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 FUJITSU zur Lifecycle Policy sind im Internet zu finden (siehe Hinweise).

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die vertraglichen Softwareprodukte mit der

Herausgegeben von:

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 Munich, Germany
Website: <http://www.fujitsu.com/fts>
2020-03-03, DE