

Technische Anlage

ETERNUS SF

Anlage für das Datenblatt "FUJITSU Support Pack /ServiceContract Software"

EINLEITUNG

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

- ETERNUS SF Storage Cruiser und Advanced Copy Manager

Nicht für ETERNUS SF Express

SERVICEANGEBOT

Für die zuvor genannten Softwareprodukte 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 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.

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

SOFTWAREKORREKTUREN UND -PATCHES

Softwarekorrekturen für ETERNUS SF 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 SF, z. B. Version 16.

Der Begriff **Upgrade** bezeichnet eine Funktionserweiterung und ändert die Hauptversion von ETERNUS SF, z. B. Version 16 zu Version 17. Für jedes Upgrade von ETERNUS SF ist die Unterstützung durch die Fujitsu Professional Services unbedingt zu empfehlen. Updates/Upgrades werden auf Anfrage 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 kleineren Softwarekorrekturen über das Internet wie folgt:

<http://support.ts.fujitsu.com/download/>

Updates und Upgrades werden von Fujitsu auf Anfrage bereitgestellt <http://support.ts.fujitsu.com/contact>

Weitere Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zum Support Pack /ServiceContract Software 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 Fujitsu ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- bis Rechenzentrumslösungen und 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 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 angegebenen 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/de>
08.11.2013 CEMEA&I DE

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