

# Technische Anlage EMC NetWorker Software

Anlage zum Datenblatt „ServiceContract Software“

---

## **EINLEITUNG**

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

- EMC NetWorker

EMC wird im Folgenden als der „Softwarehersteller“ bezeichnet.

## **SERVICEANGEBOT**

Für die zuvor genannten Softwareprodukte gilt folgendes Serviceangebot:

- ServiceContract Classic
- 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 (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 (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 (EMC „Primary Support Phase“), angekündigt wird. Informationen des Softwareherstellers zur „Lifecycle Policy“ sind im Internet auf der EMC Support-Website zu finden unter:

<https://support.emc.com>.

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 und von diesem über das Internet zum Download bereitgestellt. Fujitsu empfiehlt unbedingt eine Registrierung für die vom Softwarehersteller über sein Support-Portal bereitgestellten Technical and Security Advisories (Näheres unter „Hinweise“).

## **NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPDATES/UPGRADES)**

Neue Softwareversionen werden für die oben aufgeführten Softwareprodukte angeboten.

Sobald neue Softwareversionen vom Softwarehersteller freigegeben wurden, werden sie von diesem über das Internet zum Download bereitgestellt.

Die für die Nutzung neuer Softwareversionen erforderlichen Lizenzen können beim Softwarehersteller angefordert werden (Näheres unter „Hinweise“).

## **HINWEISE**

Der Softwarehersteller bietet Zugang zur Produktlizenzierung, zu Technical and Security Advisories, Softwarekorrekturen und neuen Softwareversionen über das Internet unter folgendem Link:

EMC Support-Website

<https://support.emc.com> (Registrierung erforderlich).

---

## **Herausgegeben von:**

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