

Technische Anlage ServerView® Resource Orchestrator

Anlage zum Datenblatt "Support Pack Software"

EINLEITUNG

Die Technische Anlage ist ein Zusatz für das Datenblatt "Support Pack Software" und ist für folgende Softwareprodukte gültig:

- Resource Orchestrator Virtual Edition
- Resource Orchestrator Cloud Edition
- Resource Orchestrator DR Option

Nachfolgend wird Fujitsu als "Softwarehersteller" bezeichnet.

SERVICEANGEBOT

Für die zuvor genannten Softwareprodukte gilt folgendes Serviceangebot:

- ServiceContract Classic
- Service time 9x5

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 (Wiedereinsatzgebühr). Alle Gebühren werden auf Basis der Fujitsu Preisliste erhoben, die für den jeweiligen Servicezeitraum gültig ist.

KOOPERATION MIT DEM SOFTWAREHERSTELLER

Wenn keine Korrektur oder Workaround für die Behebung des vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers verfügbar ist, wird der Fall zur weiteren Diagnose und Behebung des Problems an den Softwarehersteller eskaliert (gemäß der unten beschriebenen "Lifecycle Policy"). Eine solche Eskalation ist nur für Produktversionen möglich, für die die Software-Support gemäß der Lifecycle Policy des Softwareherstellers allgemein verfügbar ist.

LIFECYCLE POLICY

Support für eine aktuelle Version des Softwareproduktes wird mindestens für einen Zeitraum von 18 Monaten zur Verfügung gestellt, nachdem die nächste neue Version des Softwareprodukts allgemein verfügbar ist.

SOFTWAREKORREKTUREN UND PATCHES

Eine Softwarekorrektur kann aus einem einzelnen Patch oder einer Gruppe von Patches bestehen und kann minimale funktionelle Verbesserungen beinhalten.

Der Softwarekorrektur-Service beinhaltet:

- Bereitstellung der aktuellsten Softwarekorrektur-Version des verwendbaren ServerView Resource Orchestrator-Releases.
- Lieferung des aktuellsten Patches auf Anfrage für die verwendete Version des ServerView Resource Orchestrator.

NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPDATES/UPGRADES)

Ein Softwareupgrade bezeichnet Performance-Verbesserungen von zwei aufeinanderfolgenden Versionen eines Softwareproduktes; z.B. vom Resource Orchestrator V2.3 zum Resource Orchestrator V3.0. Auf Anfrage werden Resource Orchestrator-Upgrades zur Verfügung gestellt, wenn diese für die geeignete Hardware-Plattform freigegeben wurden. Das Upgrade beinhaltet sowohl das Media-Kit für neue Software-Releases wie auch dessen Nutzungsrecht.

Herausgeber

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Adresse: Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
2016-11-24 DE