

Technische Anlage Red Hat Enterprise Linux

Anlage zum Datenblatt "Support Pack/ServiceContract Software"

EINFÜHRUNG

Die technische Anlage ergänzt das Datenblatt Support Pack/ServiceContract Software und gilt für folgende Softwareprodukte:

- Red Hat Enterprise Linux
- Red Hat Enterprise Linux add-on Produkte

Red Hat wird im Folgenden als „Softwarehersteller“ bezeichnet.

Für Red Hat Enterprise Linux ist Support Pack/ServiceContract Classic mit den Servicezeiten 9x5 und 24x7 verfügbar.

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die im Datenblatt Support Pack/ServiceContract Software beschriebenen Leistungen. Voraussetzung für die Leistungserbringung über den Remote Support hinaus ist jedoch der zusätzliche Erwerb einer gültigen OEM Red Hat Enterprise Linux Subscription (s. Voraussetzungen).

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM SOFTWARE-HERSTELLER

Steht zur Behebung eines vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers keine Korrektur oder Umgehung zur Verfügung, so wird dieser unter Berücksichtigung der unten ausgeführten „Lifecycle Policy“ an den Softwarehersteller zur weiteren Diagnose mit dem Ziel der Umgehung oder Fehlerbehebung eskaliert.

Bedingt durch die Verwendung von Open Source Software kann eine Fehlerbehebung nicht verbindlich zugesagt werden. Eine dahingehende vertragliche Verpflichtung besteht somit nicht. Es wird jedoch innerhalb der vertraglich vereinbarten SLA's eine Lösung für den Kunden erarbeitet.

LIFECYCLE POLICY

Der Softwarehersteller definiert für Red Hat Enterprise Linux eine „Lifecycle Policy“, innerhalb der für die Produkte oder Produktversionen die unterschiedlichen Unterstützungsphasen (Production 1, Production 2, Production 3 End of Regular Life Cycle, Extended Life Cycle) erklärt werden (siehe auch Hinweise).

Die beschriebenen Leistungen können nur für aktuelle Produkte oder Produktversionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers erbracht werden.

SOFTWARE-KORREKTUREN

Unter einer Softwarekorrektur (auch Patch, Hot Fix oder Einzelkorrektur) wird die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers verstanden.

Die Softwarekorrekturen werden von dem Softwarehersteller im Internet zur Verfügung gestellt (siehe Hinweise). Der Kunde kann von dort im Rahmen seiner Red Hat Enterprise Linux Subscription die Korrekturen und Upgrades selbständig herunterladen.

NEUE SOFTWARE-VERSIONEN

Nach der Produktfreigabe durch den Softwarehersteller können die neuen Software-Versionen über die Internetseiten des Softwareherstellers (siehe Hinweise) im Rahmen der Red Hat Enterprise Linux Subscription als Download abgerufen werden.

VORAUSSETZUNGEN

Der Service ist nur für freigegebene Hardware von Fujitsu verfügbar.

Der Service wird für die aktuellen Versionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers erbracht.



Der Service kann nur zusammen mit einer gültigen OEM Red Hat Enterprise Linux Subscription (und gegebenenfalls mit den zusätzlichen add-on Subscriptions) abgeschlossen werden. Andernfalls kann der Support nur eingeschränkt erbracht werden. Soll der Service über das Ende der Production 3 Phase (= Ende des regulären Life Cycles) erbracht werden, muss zusätzlich zur OEM Red Hat Enterprise Linux Subscription eine Extended Life Cycle Support (ELS) Subscriptions abgeschlossen werden.

Der Kunde stellt einen Remote-Zugang auf das Linux System zur Verfügung; ohne einen Remote-Zugang kann sich die Bearbeitungszeit eines gemeldeten Problems im Softwareprodukt erhöhen.

HINWEISE

Die Supportsprache ist deutsch und englisch.

Der Kunde ist für die Aktualität der vertragsgegenständlichen Softwareprodukte gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers verantwortlich.

Informationen des Softwareherstellers zu „Lifecycle Policy“, Software-Korrekturen und neuen Software-Versionen sind im Internet unter folgenden Links zu finden:

Red Hat Support Portal

<https://access.redhat.com/support/>

Red Hat Download Portal (RHN)

<http://rhn.redhat.com/>

Red Hat „Lifecycle Policy“

<https://access.redhat.com/support/policy/updates/errata/>

Weiterführende 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

Weiterführende 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 2011 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>
1.4.2013 CEMEA&I DE

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