

Technische Anlage Red Hat Enterprise Linux

Anlage zu den Datenblättern "Support Pack Software" und "ServiceContract Software"

EINLEITUNG

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

- Red Hat Enterprise Linux
- Red Hat Enterprise Linux add-on products
- Red Hat Enterprise Linux for SAP Application
- Red Hat Enterprise Linux for SAP Solution

Red Hat wird im Folgenden als „Softwarehersteller“ bezeichnet.

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

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die im Datenblatt Support Pack Software und ServiceContract Software beschriebenen Leistungen.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM SOFTWAREHERSTELLER

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 einer 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 für die Softwareprodukte kann nur für aktuelle Versionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers angeboten werden.

Der Service kann nur zusammen mit einer für die Vertragszeit gültigen OEM Red Hat Enterprise Linux Subscription (und gegebenenfalls mit den zusätzlichen add-on Subscriptions) 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.

HINWEISE

Der Support wird in Deutsch und Englisch erbracht.

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 Download Portal (RHN)

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

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

Red Hat Subscription Management

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

Red Hat "Lifecycle Policy"

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

Contact

FUJITSU Technology Solutions GmbH

Address: Mies-van-der-Rohe-Strasse 8, 80807 Munich, Germany

E-mail: cic@ts.fujitsu.com

Website: <http://www.fujitsu.com/fts>

2020-01-03 CEMEA&I EN