

# Technische Anlage

## FUJITSU Software Systemwalker

Anlage zum Datenblatt "ServiceContract Software"

### **EINLEITUNG**

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

- Systemwalker Service Catalog Manager

Fujitsu wird im Folgenden als der "Softwarehersteller" bezeichnet.

ServiceContract Software Classic ist mit der Servicezeit 9x5 erhältlich.

### **LEISTUNGSUMFANG**

Es gelten die im Datenblatt zum ServiceContract Software beschriebenen Leistungen.

Die folgenden speziellen Merkmale gelten für die obengenannten Produkte.

### **SERVICEZEIT, WIEDEREINSETZUNG**

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.

### **LIFECYCLE POLICY**

Fujitsu bietet darüber hinaus bis zur Bekanntgabe des Support-Endes eingeschränkte Unterstützung für Softwareversionen nach dem Serviceende (EOS). Allerdings ist nach dem Support-Ende des Produktes oder einer Produktversion eine Eskalation von vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlern an den Softwarehersteller nicht möglich und vom Leistungsumfang ausgeschlossen.

### **SOFTWAREKORREKTUREN**

Eine Softwarekorrektur (Patch, Hotfix oder Einzelkorrektur) umfasst die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen. Die Softwarekorrekturen können über das Fujitsu Service Desk angefordert werden.

### **NEUE SOFTWARE-VERSIONEN**

Dieser Service wird für das zuvor genannte Produkt angeboten. Nach Freigabe durch den Softwarehersteller können neue Softwareversionen von der lokalen Fujitsu-Vertriebsvertretung angefordert werden. Zudem kann der Versand eines Datenträgers angefordert werden.

### **VORAUSSETZUNGEN**

Die Grundlage für den Abschluss eines Servicevertrags ist eine gültige Lizenz für eine aktuell unterstützte Softwareversion.

### **HINWEISE**

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

Informationen des Softwareherstellers zur „Lifecycle Policy“, zu Softwarekorrekturen und neuen Softwareversionen sind im Internet unter folgendem Link zu finden:

<http://www.fujitsu.com/global/support/software/life-cycle/>

### **KONTAKT FÜR SUPPORT-ANFRAGEN**

Der Fujitsu Service Desk für Systemwalker Software steht Kunden mit gültiger ServiceContract Software zur Verfügung. Er kann über die folgende spezielle Servicrufnummer erreicht werden:  
Tel.: +49 89 3564 80126.

---

**Herausgegeben von**

FUJITSU Technology Solutions GmbH  
Adresse: Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland  
Webseite: <http://www.fujitsu.com/de>  
2015-06-15 EMEA DE