

Technische Anlage SV Virtual-IO Manager

Anlage zum Datenblatt "Support Pack/ServiceContract Software"

EINFÜHRUNG

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

- SV VIOM (U15000-C311), Server Single License
- SV VIOM (U15000-C312), License Bundle (8x) for BX400
- SV VIOM (U15000-C313), License Bundle (18x) for BX900

Fujitsu Technology Solutions (FTS) wird im Folgenden als „Softwarehersteller“ bezeichnet.

Für SV Virtual-IO Manager ist Support Pack/ServiceContract Classic mit den Servicezeiten 9x5 und 24x7 sowie Laufzeiten von 12 oder 36 Monaten verfügbar.

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die im Datenblatt Support Pack/ServiceContract Software beschriebenen Leistungen. Ergänzend gelten für SV Virtual-IO Manager folgende Besonderheiten: Der Serviceumfang beinhaltet zusätzlich folgende Leistung:

- Prüfen der Konsistenz der Konfiguration, falls im Rahmen der Fehlerbehebung erforderlich
- Problemanalyse und Fehler-Reproduktion, falls erforderlich

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.

LIFECYCLE POLICY

Der Softwarehersteller definiert für SV Virtual-IO Manager eine „Lifecycle Policy“, innerhalb der für am Ende des Lebenszyklus stehende Produkte oder Produktversionen das Pflegeende (End of Support) erklärt wird (siehe auch Hinweise).

Fujitsu bietet bis zur Erklärung des Serviceendes darüber hinaus eingeschränkte Unterstützung für Softwareversionen nach Pflegeende des Softwareherstellers. Allerdings ist nach „End of Support“ des Produktes oder einer Produktversion eine Eskalation von vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlern an den Softwarehersteller nicht möglich und vom Leistungsumfang ausgeschlossen.

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) oder können über das Service Desk von Fujitsu angefordert werden.

NEUE SOFTWARE-VERSIONEN

Dieser Service wird für SV Virtual-IO Manager angeboten.

Nach der Produktfreigabe durch den Softwarehersteller können die neuen Software-Versionen über die Internetseiten des Softwareherstellers (siehe Hinweise) als Download abgerufen werden.



HINWEISE

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

Versionskonzept

SV VIOM ist ein von Fujitsu Technology Solutions (FTS) entwickeltes und lizenziertes Produkt. SV VIOM Versionen werden folgendermaßen bezeichnet: <major>.<minor>.<build>.

Beispiel: Version 3.3.2

3 -> Hauptversion (major)

3.3 -> Nebenversion (minor)

3.3.2 -> Korrekturversion (build)

- Im Fall einer reinen Fehlerkorrektur wird die Nummer der Korrekturversion erhöht (3.3.2->3.3.3)
- Falls die neue Version zusätzlich funktionale Verbesserungen beinhaltet, wird die Nummer der Nebenversion erhöht (3.3.2->3.4.0)
- Falls die neue Version substantielle Verbesserungen beinhaltet, wird die Nummer der Hauptversion erhöht (3.3.2->4.0.0)

Standardmäßig werden Fehler in der aktuellen Version behoben, z.B. 3.3.2. Die Fehlerbehebung resultiert in einer neuen Version mit einer erhöhten Nummer der Korrekturversion, z.B. 3.3.3.

Auf Kundenanforderung können bis zu 18 Monate nach der Freigabe einer neuen Hauptversion Fehlerkorrekturen für die jeweils letzte Korrekturversion der vorangegangene Hauptversion bereitgestellt werden.

Beispiel:

Wenn 3.3.2 die aktuelle Version und 2.3.8 die letzte Korrekturversion der vorangegangenen Hauptversion ist, könnte für 2.3.8 eine Fehlerkorrektur bereitgestellt werden, die als Version 2.3.9 zur Verfügung gestellt würde.

In diesem Sinne versteht man unter „unterstützten Versionen“

- die letzte Korrekturversion der aktuellen Hauptversion sowie
- für maximal 18 Monate nach der Freigabe der aktuellen Hauptversion die letzte Korrekturversion der vorangegangenen Hauptversion

Die jeweils aktuelle Version <major>.<minor> wird zudem auf der ServerView DVD bereitgestellt, die mit neuer Hardware geliefert wird bzw. separat bestellt werden kann.

Software-Korrekturen sowie neue Software Versionen sind im Internet verfügbar über den folgenden Link

Internet Support Web Portal: <http://support.ts.fujitsu.com>.

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. beareznt.)