

Technische Anlage VMware Software

Anlage zu den Datenblättern „Support Pack/ServiceContract Software“

EINLEITUNG

Die Technische Anlage ergänzt die Datenblätter „Support Pack/ServiceContract Software“ und gilt für folgende Softwareprodukte:

- VMware ESXi
- VMware vSphere (Standard, Enterprise, Enterprise Plus)
- VMware vSphere mit OPs MA (Standard, Enterprise, Enterprise Plus)
- VMware vSphere Essentials Plus
- VMware vSphere Essentials Plus mit VSA
- VMware vCloud Suite (Standard, Advanced, Enterprise)
- VMware vSphere Acceleration Kits
- VMware vCenter
- VMware Horizon Standard
- VMware vSAN (Standard, Advanced, Enterprise)
- SRM (Standard, Enterprise)
- Remote Office Branch Office (Standard, Advanced)

VMware wird im Folgenden als der „Softwarehersteller“ bezeichnet.

Support Pack/ ServiceContract Classic stehen für die aufgelisteten Softwareprodukte mit den Servicezeiten 9x5 und 24x7 und einer Remote-Reaktionszeit von 4 h zur Verfügung.

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die in den Datenblättern „Support Pack/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 der Fehlerbehebung eskaliert. Eine solche Eskalation ist nur für Produktversionen möglich, für die Software-Support gemäß der Lifecycle Policy des Softwareherstellers allgemein verfügbar ist. Die beschriebenen Services können nur für die aktuellen Produkte oder für Produktversionen gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers bereitgestellt werden.

SOFTWAREKORREKTUREN

Unter einer SW-Korrektur (Patch, Hot Fix oder Einzelkorrektur) wird „die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen

der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers verstanden. Die Softwarekorrekturen werden vom Softwarehersteller über das Internet bereitgestellt oder können über den Fujitsu Service Desk angefordert werden.

NEUE SOFTWAREVERSIONEN

Dieser Service wird für die zuvor genannten Softwareprodukte im Support Pack Software angeboten. Nachdem vom Softwarehersteller eine neue Version des Produkts freigegeben wurde, können die neuen Softwareversionen im VMware Portal aktualisiert werden (Näheres unter „Hinweise“). Die zur Nutzung neuer Softwareversionen erforderlichen Lizenzschlüssel werden dann an den Lizenzadministrator des Kunden geschickt (Näheres unter „Hinweise“).

SERVICEZEITRAUM, 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.

VORAUSSETZUNGEN

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

HINWEISE

Der Kunde ist gemäß der „Lifecycle Policy“ des Softwareherstellers dafür verantwortlich, die vertragsgegenständlichen Softwareprodukte auf dem neusten Stand zu halten. Informationen des Softwareherstellers zur „Lifecycle Policy“, zu Softwarekorrekturen und neuen Softwareversionen sind im Internet unter folgenden Links zu finden:

VMware Support Portal (Registrierung erforderlich)

<http://my.vmware.com/>

Herausgegeben von:

Fujitsu Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland
Website: www.fujitsu.com/de
19.05.2016, DE