

Technische Anlage VERITAS NetBackup

Anlage zum Datenblatt „ServiceContract Software“

EINLEITUNG

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

- VERITAS NetBackup

VERITAS wird im Folgenden als der „Softwarehersteller“ bezeichnet.

SERVICEANGEBOT

Für die zuvor genannten Softwareprodukte gilt folgendes Serviceangebot:

- ServiceContract
- Servicezeit 9x5 und 24x7

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 (Wiedereinsatzgebühr). Alle Gebühren werden auf Basis der Fujitsu Preisliste erhoben, die für den jeweiligen Servicezeitraum gültig ist.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEM SOFTWAREHERSTELLER

Steht zur Behebung eines vermuteten oder diagnostizierten Produktfehlers oder Notbehelfs (Workarounds) keine Korrektur oder Umgehung zur Verfügung, so wird dieser zur weiteren Diagnose an den Softwarehersteller 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.

LIFECYCLE POLICY

Der Softwarehersteller unterhält eine „Lifecycle Policy“ für die Softwareprodukte in deren Rahmen das Support-Ende für die Produkte oder Produktversionen, die das Ende ihres Lebenszyklus erreichen, angekündigt wird. Informationen des Softwareherstellers zur „Lifecycle Policy“ sind im Internet auf folgender Website zu finden: www.veritas.com/licensing/policies

Lifecycle-Termine für einzelne Produkte/Versionen sind zu finden unter <https://www.veritas.com/support> und <https://sort.veritas.com>

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die vertraglichen Softwareprodukte mit der Lifecycle Policy des Softwareherstellers im Einklang zu halten.

SOFTWAREKORREKTUREN UND -PATCHES

Softwarekorrekturen werden vom Softwarehersteller als Release Updates oder Maintenance Updates bezeichnet und von diesem über das Internet zum Download bereitgestellt. Fujitsu empfiehlt dringend, sich für technische Alerts zu registrieren, die auf dem Support Portal des Softwareherstellers verfügbar gemacht werden (Näheres unter „Hinweise“).

NEUE SOFTWAREVERSIONEN (UPDATES/UPGRADES)

Neue Softwareversionen werden für die oben aufgeführten Softwareprodukte angeboten. Updates/Upgrades werden vom Softwarehersteller über das Internet zum Download bereitgestellt (Näheres unter „Hinweise“). Zudem kann der Versand eines Datenträgers veranlasst werden.

Jegliche für die Nutzung neuer Softwareversionen erforderlichen Lizenzschlüssel können über das Internet-Portal des Softwareherstellers bestellt werden (Näheres unter „Hinweise“).

HINWEISE

Der Softwarehersteller bietet Zugang zur Produktlizenzierung und neuen Softwareversionen über das Internet unter folgendem Link:

MyVeritas Portal (Anmeldung/Registrierung erforderlich)

<https://my.veritas.com>

Zugang zu Softwarekorrekturen und Technischen Alerts wird über das Internet unter folgenden Links ermöglicht:

<https://www.veritas.com/support>

<https://sort.veritas.com>

Herausgeber

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Adresse: Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 München, Deutschland
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
2020-01-07 EMEA-DE

<http://www.fujitsu.com/de/products/product-support-services>