

Technische Anlage SUSE Linux Enterprise Server

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

EINLEITUNG

Die Technische Anlage ergänzt die Datenblätter Fujitsu "Support Pack Software" und "ServiceContract Software" und gilt für das folgende Softwareprodukt:

- SUSE Linux Enterprise Server
- SUSE Linux Enterprise Server for SAP
- SUSE Manager
- SUSE HPC

SUSE wird im Folgenden als der "Softwarehersteller" bezeichnet.

Support Pack Software und ServiceContract Software sind für die oben genannten Produkte mit den Servicezeiten 9x5 und 24x7 verfügbar.

Für SUSE Linux Enterprise Server for SAP und SUSE Manager steht nur die Servicezeit 7x24 zur Verfügung.

LEISTUNGSUMFANG

Es gelten die im Rahmen der Datenblätter "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 der Umgehung oder Fehlerbehebung eskaliert.

Bei Nutzung von Open Source Software kann eine Fehlerbehebung nicht verbindlich versprochen werden. Folglich besteht keine dahingehende vertragliche Verpflichtung. Es wird jedoch eine Lösung im Rahmen der vertraglich vereinbarten SLAs für den Kunden ausgearbeitet.

LIFECYCLE POLICY

Der Softwarehersteller unterhält eine "Lifecycle Policy" für SUSE Linux Enterprise Server innerhalb der verschiedenen Support-Phasen, wie für die Produkte oder Produktversionen (General Support, Extended Support) beschrieben (siehe Hinweise)

Die beschriebenen Services können nur für die aktuellen Produkte oder für Produktversionen gemäß der "Lifecycle Policy" des Softwareherstellers bereitgestellt werden.

SOFTWAREKORREKTUREN

Unter einer Softwarekorrektur (Patch, Hot Fix oder Einzelkorrektur) wird die Behebung von Softwarefehlern in aktuellen Softwareversionen gemäß der "Lifecycle Policy" des Softwareherstellers verstanden.

Die Softwarekorrekturen werden vom Softwarehersteller über das Internet bereitgestellt (Näheres unter Hinweisen). Der Kunde kann die Korrekturen und Upgrades - auf Grundlage seiner SUSE Subscription - in der allgemeinen Support-Phase oder mit einem zusätzlichen "Long-Term Service Pack Support" auch in der verlängerten Support-Phase herunterladen.

NEUE SOFTWARE-VERSIONEN

Wird eine neue Produktversion vom Softwarehersteller freigegeben, kann die neue Software-Version von dem Internet des Softwareherstellers bei einer gültigen SUSE Subscription heruntergeladen werden (siehe Hinweise)

VORAUSSETZUNGEN

Der Service steht nur für Software zur Verfügung, die auf freigegebenen Fujitsu Servern installiert ist.

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

Der Kunde muss über ein gültiges SUSE-Abonnement für das vorhandene System verfügen.

Soll der Service nach Ende der allgemeinen Support-Phase (= Ende des regulären Lebenszyklus) bereitgestellt werden, muss zusätzlich zur SUSE Subscription ein "Long-Term Service Pack Support" abgeschlossen werden.

HINWEISE

Der Support wird auf Deutsch und Englisch erbracht.
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 folgenden Links zu finden:

SUSE Support Portal
<http://www.suse.com/support>

SUSE Download Portal
<http://download.suse.com>

SUSE "Lifecycle Policy"
<https://www.suse.com/support/policy.html>