

Datasheet

Support Ticket Fujitsu ETERNUS Storage Foundation

Programa de suporte premium em conjunto com a Fujitsu Storage Disk para uma operação estável e confiável.

Introdução

A Fujitsu oferece – com o seu Fujitsu Support Ticket – serviço de suporte para o produto de software ETERNUS SF. Eles compreendem o diagnóstico de falhas de software bem como a eliminação da falha via solução de contorno e/ou com o fornecimento de correções de software, se disponível. Dependendo do produto de software, novas versões de software com novas funções são fornecidas quando solicitado pelo cliente.

Este datasheet do Support Ticket descreve os serviços contratualmente relevantes, incluindo suplementos específicos do produto e informações sobre o ciclo de vida do produto.



Benefícios

- Suporte Técnico
- Manutenção de Software (correções e patches)
- Cooperação com Fabricante do Software
- Novas versões de Software (Updates/Upgrades)

Detalhes do Suporte

NOSSA OFERTA DE SERVIÇO

O seguinte escopo de serviço se aplica, exceto quando definido o contrário no Apêndice Técnico específico para o respectivo produto de software.

O período do serviço contratado começa com a compra do produto de software. Na expiração da autorização do serviço, o mesmo deve ser prorrogado. Para qualquer lacuna no período de serviço taxas devem ser aplicadas para o período fora da cobertura. Um prolongamento de autorização do serviço deve ser adquirido para todas as licenças do ETERNUS SF com o mesmo tempo de duração e nível de serviço.

1. Produtos de Software Suportados

Os seguintes produtos de software são suportados:

- ETERNUS SF Storage Cruiser and Advanced Copy Manager
Não disponível para ETERNUS SF Express.

2. Suporte Técnico

O suporte técnico abrange a aceitação de falhas bem como o suporte para diagnósticos de erros e o fornecimento de soluções de contorno iniciais por telefone ou por acesso remoto. O suporte técnico é fornecido remotamente e se aplicável on-site.

3. Manutenção de Software

Correções de Software e patches

Correções e patches de software para eliminar falhas são fornecidos se tiverem sido disponibilizados.

Correções de software para ETERNUS SF são denominados pela Fujitsu como Service Packs e atualizações de Hotfix (veja próximo capítulo).

Novas versões de software (atualizações/melhorias)

Esse serviço é oferecido para os produtos de softwares acima.

O termo **Update** engloba Service Packs, Pacotes de Manutenção e Hotfixes / Patches para a mesma versão do ETERNUS SF, exemplo versão 16.

O termo **Upgrade** significa uma melhoria funcional e vai mudar a versão do ETERNUS SF, exemplo da versão 16 para versão 17. Para qualquer Upgrade do ETERNUS SF é extremamente recomendado o suporte dos profissionais da Fujitsu.

Updates/Upgrades serão disponibilizados sob encomenda.

4. Cooperação com o Fabricante do Software

Se não houver nenhuma correção ou solução alternativa disponível para eliminar uma suspeita ou erro de um produto, ele será encaminhado para o desenvolvimento de software para conseguir mais diagnósticos a fim de resolver o problema.

Esse encaminhamento somente é possível para versões de produtos em que o suporte do software está disponível, de acordo com a política de ciclo de vida da FUJITSU.

5. Política de Ciclo de Vida

A FUJITSU mantém uma política de ciclo de vida para produtos de software, como parte do anúncio do fim de suporte para produtos ou versões de produtos que atingiram o fim do seu ciclo de vida.

Informações da FUJITSU sobre a política de ciclo de vida podem ser encontradas na internet.

6. Encomenda e Entrega

Este produto está disponível no seu escritório de vendas local da Fujitsu. Favor consultar seu representante de vendas para solicitar o código correto.

Updates e upgrades são fornecidos pela Fujitsu sob encomenda.

SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NO ESCOPO DO SUPORTE

O backup de dados regular e integral, incluindo aplicativos e softwares do sistema operacional, é de responsabilidade do cliente.

Informações Legais / Termos e Condições Gerais

A menos que expressamente acordados de outra forma, os serviços de TI da Fujitsu, conforme estabelecido neste datasheet, serão realizados com base nos **"Termos e Condições Gerais"** da Fujitsu.



Contato

FUJITSU DO BRASIL LTDA.
Rua Treze de Maio, 1633 1º ao 7º andar São Paulo – SP
Brasil CEP 01327-905
Phone: 55-11-3265-0880 (PABX)
E-mail: fujitsu@br.fujitsu.com
2017-02-23 BR-PT

Todos direitos reservados, incluindo os direitos de propriedade intelectual.
Dados técnicos sujeitos a modificações e entrega sujeita à disponibilidade. É excluída qualquer responsabilidade que os dados e as ilustrações estejam corretos, reais e completos. Designações podem ser marcas comerciais e/ou direitos autorais do respectivo fabricante, cuja utilização por terceiros para fins próprios pode infringir os direitos de tal proprietário.
© Copyright Fujitsu do Brasil 2017.