

Support Pack / ServiceContract Anlage

Proactive Support für ausgewählte Fujitsu Hardware

Anlage zu den Datenblättern "Support Pack Hardware", "ServiceContract Hardware"

EINLEITUNG

Diese Anlage ergänzt die Datenblätter „Support Pack Hardware“/ „ServiceContract Hardware“ und gilt für die folgenden Produkte:

- Fujitsu PRIMERGY Systeme
- Fujitsu PRIMEQUEST Systeme
- Fujitsu ETERNUS DX Systeme
- Fujitsu ETERNUS CS200c, sowie CS800.
- Für PRIMERGY Blade Server Systeme und Brocade Switches (VDX und FastIron WS Series) ist zusätzlich die Software FUJITSU AIS Connect Support Gateway erforderlich.

Mit der Proactive Support Option ergänzt Fujitsu die reaktiven, im Support Pack Hardware / ServiceContract Hardware enthaltenen Services um die folgenden zentralen Merkmale:

- Regelmäßige Überprüfung des Systemstatus anhand der Logdateien (System Health Check)
- Regelmäßige Bewertung des Patch-Status im Hinblick auf Firmware- & BIOS-Versionen (Patch Information Management)
- Vorlage und Erörterung von Korrekturmaßnahmen auf Grundlage des System Health Report (durch das Technical Account Management)

LEISTUNGSUMFANG

Proactive Support beinhaltet die folgenden Serviceelemente:

- System Health Check - Analyse der serviceberechtigten Produkte
Der System Health Check dient dazu, den Kunden darin zu unterstützen, die erforderliche Leistung und Hochverfügbarkeit des serviceberechtigten Produktes sicherzustellen. Zu diesem Zweck wird der technische Zustand des jeweiligen Produktes analysiert und mit dem Ziel ausgewertet, mögliche Probleme zu erkennen. Das Ergebnis der Analyse wird in einem System Health Report zusammengestellt.

Der System Health Check beinhaltet die folgenden Maßnahmen:

- Präventive Hardwarediagnostik (HW-Systemprotokolle)
- Prüfung auf Aktualität von Firmware bzw. BIOS
- Evaluierung der System-Protokolldateien und Überprüfung, in welchem Maße die Parameter der Systemumgebung und der Systemressourcen innerhalb der erwarteten Schwellenwerte liegen
- Prüfung aller kundenrelevanten Funktionen für den Fernzugriff

Darüber hinaus informiert das Patch Information Management (Firmware und BIOS) proaktiv über neue Korrekturen für das vertragliche Produkt und stellt Patches bedarfsgerecht zur Verfügung.

Dieser Service basiert auf der Identifizierung, Klassifizierung und Dokumentierung freigegebener Firmware-Patches. Patches werden in folgendem Web-Portal bereitgestellt:

<http://support.ts.fujitsu.com/index.asp?lnid=0&lng=de>

- Technical Account Management - Bereitstellung und Aufschlüsselung der Ergebnisse des System Health Check für den Kunden

TAM-Aufgaben:

- Unterstützung des Kunden bei servicerelevanten Themen für das vertragliche System
- Vorlage des System Health Report und
- Erörterung möglicher Maßnahmen mit dem Kunden zur Behebung festgestellter Mängel.
- Je nach gewählter Proactive Support Option wird das Technical Account Management vor Ort (onsite) oder aus der Ferne (remote) bereitgestellt.

VERFÜGBARE OPTIONEN ALS ERGÄNZUNG ZUM SUPPORT PACK HARDWARE

Proactive Services	Reactive Support 9x5 NBD Antrittszeit	Reactive Support 9x5 4h Antrittszeit	Reactive Support 9x5 NBD Wiederher- stellzeit	Reactive Support 24x7 4h Antrittszeit	Reactive Support 24x7 4h Wiederher- stellzeit	Proactive Support 9x5 NBD Wiederher- stellzeit	Proactive Support 9x5 4h Antrittszeit	Proactive Support 24x7 4h Antrittszeit	Proactive Support 24x7 4h Wiederher- stellzeit
<ul style="list-style-type: none"> • System Health Check inkl. Patch Info. • Technical Account Management 	-	-	-	-	-	Einmal pro Jahr (mit remote TAM)	Zweimal pro Jahr (mit remote Technical Account Management)		
Reactive Services	9x5 NBD	9x5 4h	9x5 NBD	24x7 4h	24x7 4h	9x5 NBD	9x5 4h	24x7 4h	24x7 4h
Tel, Email, Autocall	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Service Zeit	Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen außerhalb gesetzlicher Feiertage			Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden		Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen außerhalb gesetzlicher Feiertage		Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden	
Antrittszeit für HW Ausfälle	NBD	4h	-	4h	-	-	4 h	4 h	-
Wiederherstellzeit für HW Ausfälle	-	-	NBD	-	4h	NBD	-	-	4h
HDD Retention	□	□	□	□	□	□	□	□	□

Legende: ■ Enthalten
 □ Optional
 - Nicht verfügbar

VORAUSSETZUNGEN

Die folgende Voraussetzung gilt für die Proactive Support Option.

- Fernzugriff
 Proactive Support im Rahmen des Fujitsu Support Pack Hardware basiert auf der Voraussetzung, dass der Fujitsu Service Center das Kundensystem per Fernzugriff erreichen kann.
 Der Fernzugriff auf das System des Kunden erfolgt nur mit der Genehmigung des Kunden, die generell oder von Fall zu Fall erteilt werden kann. Für den Fernzugriff ist in der Regel eine Internet-Verbindung erforderlich.
 Sollte der Kunde dem Fernzugriff nicht zustimmen, oder wenn dieser aus einem anderen Grunde nicht zur Verfügung gestellt werden kann, lassen sich die vertraglich zugesicherten Servicelevels nicht in allen Fällen einhalten.

- Fernzugriff über die Fujitsu Software AIS Connect Support Gateway
 Die Fujitsu Software AIS Connect Gateway ist ISO 27 001 zertifiziert und garantiert damit ein hohes Maß an Sicherheit. Bei Nutzung entsteht kein Erfordernis für eine Anpassung der Firewall-Regeln.
- System Health Check
 Für die Analyse und Erstellung des System Health Checks ist es erforderlich, dass die System Logfiles des Kundensystems an das zentrale FUJITSU Service Center weitergeleitet werden können.