

Fujitsu Product Support Services auf einen Blick

Neben innovativen Produkten bietet Fujitsu weltweit Product Support Services. Ein umfassendes Product-Support-Portfolio, das standardmäßige Break/Fix Services sowie Proactive Support beinhaltet, hilft unseren Kunden, Zeit und Geld zu sparen und verringert die Belastung für internes IT-Personal. Fujitsu erbringt die Product Support Services für einzelne Produkte sowie für IT-Infrastrukturen über zertifizierte Support-Techniker. Die Services reichen von der Installation neuer Produkte bis hin zur Bereitstellung eines schnellen und agilen Supports für Fujitsu Hardware, Software und IT-Infrastrukturen für die Lösungssparte. Die richtige Mischung aus Product Support Services von Fujitsu ermöglicht eine optimale, frühzeitige Planung im Hinblick auf die Verfügbarkeit der IT-Systeme unserer Kunden, die für ihren modernen Geschäftsbetrieb erforderlich sind.

Fujitsu Startup Services Hardware

InstallationPacks unterstützen den Kunden bei der Installation von Storage- und Serverprodukten einschließlich der zugehörigen Betriebssoftware, sofern zutreffend. Sie ermöglichen eine schnelle Inbetriebnahme und den zuverlässigen Betrieb des gekauften Systems in der Umgebung des Kunden.

Fujitsu Produktsupport für Hardware und Software

Die Angebote sind verfügbar als

- **Fujitsu Support Pack Hardware und Software** mit einem definierten Servicezeitraum zwischen einem und fünf Jahren und Vorauszahlung. Eine Verlängerung ist möglich.
- **Fujitsu ServiceContract Hardware und Software** ab einer Servicedauer von 12 Monaten und mit automatischer Verlängerung. Darüber hinaus sind mit dem Fujitsu ServiceContract variable Vertragslaufzeiten, flexible Zahlungsbedingungen und kundenspezifische Service-Level möglich.

Fujitsu Produktsupport für Hardware

Der Product Support Hardware ergänzt Fujitsus Produktgarantie. Er umfasst reaktive Serviceelemente mit Fokus auf der Diagnose von Hardwarefehlern und deren Behebung durch Reparatur oder Austausch. Der Service wird remote, offsite oder onsite bereitgestellt. Kunden können Folgendes wählen:

- Servicezeit, Antrittszeit und Wiederherstellungszeit.
- Proactive Support für ausgewählte Produkte zur Steigerung der Verfügbarkeit (z. B. System Health Check).
- Durch HDD Retention haben Kunden die Möglichkeit, weiterhin Eigentümer eines ausgetauschten Speichermediums (HDD oder SSD) zu bleiben.

Ausgewählte Support Packs für PRIMERGY und ETERNUS sind weltweit in den wichtigsten Wirtschaftsregionen verfügbar: ■ 9x5, Antrittszeit nächster Arbeitstag ■ 9x5, 4 Stunden Antrittszeit ■ 24x7, 4 Stunden Antrittszeit		Installation Pack	Garantie Erweiterung	Hardware Support Offsite *			Hardware Support Onsite						HDD Retention optional	Proactive Support Option
				Bring-In	Collect & Rückgabe	Desk-to-Desk/Door-to-Door	9x5		24x7					
							NBD	4 Std.	NBD	4 Std.	24 Std.	4 Std.		
Client-Computing-Geräte	Displays/Zero Clients		●	○	○	●								
	STYLISTIC® Media Tablet		●		●									
	LIFEBOOK® Allround		●	○	○	○	○				●			
	LIFEBOOK® Advanced/Superior und Pen Tablet		●	○	○	●	○	○	○	○	○	●		
	ESPRIMO® Allround		●	○	○	○	○					●		
	ESPRIMO® Advanced/Superior, FUTRO® und CELSIUS®		●	○	○	●	○	○	○	○	○	●		
x86 Server	PRIMERGY® / PRIMEQUEST®	○	●		●	○	●	○	○	○	○	●	○	
UNIX-Server	Fujitsu M10 SPARC								○					
Mainframe Server	BS2000®/OSD Business Server				●	○	●	○	○	○	○			
Storage	ETERNUS® CS800, DX, JX, LT	○	●		●	○	○	○	○	○	○	●	○	
OEM/Reseller	NetApp, Quantum, Oracle, Brocade, Cisco				Die Service-Angebote unterliegen der lokalen Verfügbarkeit der Produkte.									
Andere	Produkte von anderen Anbietern				Die Service-Angebote sind mit Service-Levels verfügbar, die am besten zu diesen Produkten passen.									

Legende:
 ● Innerhalb von EMEIA allgemein verfügbar
 ○ Verfügbarkeit innerhalb von EMEIA abhängig vom Produkt und Land

*) Offsite-Services sind nur als Support Pack verfügbar

Fujitsu Produktsupport für Software

Fujitsu bietet Software-Support für ein breites Produktportfolio von Fujitsu und anderen Lizenzgebern. Ein zentrales Element für den reibungslosen Betrieb von Software ist es, Zugang zu Fehlerkorrekturen, Updates und Upgrades zu haben, aber auch technische Unterstützung zu erhalten, wenn diese benötigt wird. Fujitsu bietet den Support während der üblichen Geschäftszeiten oder rund um die Uhr.

Fujitsu Produktsupport für Software			Servicezeit, Remote-Reaktionszeit	
		Lizenzgeber/ Markeninhaber	9x5, 4 Stunden	24x7, 4 Stunden
Betriebssystem	Solaris	Fujitsu/Oracle	●	●
	RedHat® Linux	RedHat	●	●
	SUSE Linux	SUSE	●	●
Virtualisierung, Hochverfügbarkeit, High Performance Computing	PAN Manager® und Cloud Director	Egenera		●
	ServerView® Resource Orchestrator	Fujitsu	●	●
	Cluster-Server	Symantec	○	○
	VMware Software	VMware	●	●
	ServerView® Virtual-IO Manager	Fujitsu	●	●
	HPC Cluster Suite	Fujitsu	●	●
	Exabyte File System für HPC Cluster Suite	Fujitsu	●	●
Storage-Software	Brocade Software	Brocade	●	●
	NetWorker®	EMC	○	○
	NetBackup	Symantec	○	○
	Simpana® Software	CommVault	○	○
	ETERNUS® CS200c	Fujitsu	●	●
	ETERNUS® SF	Fujitsu	●	●
	ETERNUS® Snapshot Manager	Fujitsu	●	●
	FalconStor NSS	FalconStor	○	○
Infrastructure Software	CA Infrastructure Management	CA	○	
	Hadoop	Cloudera	●	●
	Interstage Middleware	Fujitsu	○	
	ManageNow®	Fujitsu	○	
	Storage Foundation	Symantec	○	○
	Open FT Enterprise File Transfer	Fujitsu	○	○
	Xprint	OCE	○	○
	SecDocs®	Fujitsu	○	○

Legende:

- Innerhalb von EMEA allgemein verfügbar
- Verfügbarkeit innerhalb von EMEA abhängig vom Produkt und Land
- Option nicht verfügbar

Fujitsu Infrastructure Support

Dieses Angebot ergänzt das integrierte System PRIMEFLEX und die Speicherlösungen von FUJITSU. Es umfasst reaktive und auswählbare proaktive Service-Elemente für Hardware und Software. Im Fehleranalyse- und Fehlerbehebungsprozess setzt Fujitsu Experten-Know-how über die Infrastruktur ein. Im Rahmen der proaktiven Services benennt Fujitsu eine Kontaktperson, die den Kunden bei servicerelevanten Themen im Zusammenhang mit der Vertragsinfrastruktur unterstützt. Fujitsu Infrastructure Support ist als SolutionContract, sowie im Rahmen eines Service-Angebotpakets (SolutionPack, Supportpaket für Hardware und Supportpaket für Software) erhältlich.

Fujitsu Infrastructure Support							
SolutionContract	○	○	○	○	○	○	○
Remote-Reaktionszeit	4 Std.	4 Std.	0,5 Std.	4 Std.	4 Std.	0,5 Std.	0,5 Std.
SolutionPack	○	○		○	○		
Remote-Reaktionszeit	2 Std.	2 Std.		2 Std.	2 Std.		
Servicezeit	9x5	24x7	24x7	9x5	24x7	24x7	24x7
Vor-Ort-Reaktionszeit	NBD	NBD		NBD	NBD		
Wiederherstellungszeit			NBD			NBD	6 Std.
Proactive Support	-	-	-	Halbjährlich	Halbjährlich	Halbjährlich	Vierteljährlich

	Fujitsu SolutionContract	Fujitsu SolutionPack
Storage-Lösungen		
ETERNUS® CS8000	○	
ETERNUS® CD10000	○	
FUJITSU Integrated System PRIMEFLEX		
FlexFrame® für SAP (bis Version 5.3)	○	
PRIMEFLEX für SAP Landschaften	○	○
PRIMEFLEX für SAP HANA®	○	○

© Fujitsu Technology Solutions GmbH, September 2015
Herausgeber: Fujitsu Technology Solutions GmbH
Partnerportal: partners.ts.fujitsu.com/maintenance
Webseite: <http://www.fujitsu.com/fts/products/product-support-services/>
Detailliertere Informationen finden Sie in den jeweiligen Datenblättern, im Internet.

Alle Rechte vorbehalten, einschließlich der Rechte aufgrund von Patenterteilung oder Registrierung eines Gebrauchsmusters oder Designs. Lieferung unter Vorbehalt der Verfügbarkeit. Technische Änderungen vorbehalten. Bei den Benennungen in diesem Dokument kann es sich um Markennamen handeln, deren Verwendung durch Dritte für ihre eigenen Zwecke Rechte ihrer Inhaber verletzen kann. Der Inhalt kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden.