

# Datenblatt

## Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

### Fujitsu Infrastructure Support für Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX und Storage Solutions

---

#### EINLEITUNG

Fujitsu Infrastructure Support dient der Verbesserung der Betriebszeit und Administration in einer konvergenten/hyperkonvergenten Umgebung. In einem Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX oder einer Storage Solution, nachfolgend „Fujitsu Integrated System“ genannt, müssen zahlreiche Komponenten wie Server, Speicher, Betriebssystem, Hypervisoren und Netzwerkkomponenten effektiv zusammenarbeiten. Das Konzept „Fujitsu Infrastructure Support“ ist gezielt auf durchgängigen Support ausgelegt, der die Kern- bzw. Ergänzungskomponenten des Fujitsu Integrated System abdeckt, das im zugehörigen Datenblatt oder anderer Produktdokumentation spezifiziert ist. Die Fujitsu Infrastructure Support Services verbinden erweiterte Produktsupportservices, zuverlässige Break & Fix-Hardwareservices und Softwarepflegeservices mit Diensten zur Identifizierung von Konfigurationsproblemen und Koordination der Fehlerbehebung in einem Fujitsu Integrated System.

Die konkreten, in ein Fujitsu Infrastructure System integrierten Hardware- und Softwareprodukte, die dieser Service abdeckt, sind in der produktspezifischen Technischen Anlage zu diesem Datenblatt aufgeführt.

#### FUJITSU INFRASTRUCTURE SUPPORT

Der Service basiert auf dem

- **Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract**, einem produktbezogenem Servicevertrag mit einer Mindestlaufzeit von 1 Jahr.

Weitere Informationen finden sich unter „ALLGEMEINE INFORMATIONEN“.

Der Fujitsu Infrastructure Support beinhaltet die folgenden Leistungen:

- **Incident Management und Single Point of Contact (SPOC)** für Call-Annahme und Fehlerdiagnose für die gesamte Fujitsu Integrated System-Infrastruktur.
- Der **Technical Solution Support (TSS)** gewährleistet die Verfügbarkeit von und den schnellen Zugang zu Experten, um Probleme im Fujitsu Integrated System zu lösen. Fujitsu übernimmt die Analyse von Problemen im Fujitsu Integrated System, identifiziert Konfigurationsprobleme und koordiniert die Fehlerbeseitigung bei Hardware- und/oder Softwareprodukten, die durch das serviceberechtigte Fujitsu Integrated System abgedeckt sind.

- **Software Support:** Für freigegebene Softwareprodukte, die für das jeweilige Fujitsu Integrated System zertifiziert sind, beinhaltet der technische Support die Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und die Bereitstellung möglicher erster Umgehungen per Telefon oder Fernzugang. Der Anspruch auf Patches und Updates/Upgrades ist enthalten, falls diese vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellt werden.
- **Hardware Support:** Für freigegebene Hardwareprodukte, die für das jeweilige Fujitsu Integrated System zertifiziert sind, umfasst der Hardwaresupport die Diagnose und Behebung von Hardwarefehlern durch Reparatur oder Austausch.
- **Proaktive Services** erweitern die Supportservices für das Fujitsu Integrated System durch einen Technical Account Manager (TAM), System Health Check und Patch Information Management. Abhängig von dem jeweiligen Fujitsu Integrated System bietet der Fujitsu Infrastructure Support proaktive Services gemäß Beschreibung in der Technischen Anlage als wählbare Option.

#### KUNDENVORTEILE

- **Geringere Komplexität**
  - Single Point of Contact (SPoC) für die Abwicklung aller Servicefragen im Zusammenhang mit dem Fujitsu Integrated System
  - Speziell geschulter, erweiterter und systemorientierter Support, um Kunden bei komplexen Diagnoseaufgaben und bei der Erkennung von Ausfällen einzelner Komponenten zu entlasten
- **Höhere Verfügbarkeit**
  - Bis zu 24x7/0,5 Stunden Remote-Reaktionservice, abhängig von der gewählten Service-Option
  - Schnelle Problemlösung durch Einbindung von Experten bei der Identifizierung von Fehlern, die das Fujitsu Integrated System beeinträchtigen
  - Vermeidung von Problemen durch regelmäßige Überprüfung des Systemstatus (abhängig von der Verfügbarkeit der proaktiven Services für ein bestimmtes Integrated System)
- **Transparente und planbare Servicebedingungen**
  - Einmalige feste Servicepauschale, abhängig von der Größe des Integrated System, dem gewählten Service-Level und der Servicelaufzeit.
  - Vordefinierten Optionen gewährleisten abgestimmte Service-Levels und Servicezeiten für die mit dem Fujitsu Integrated System verbundenen Support-Angebote

# DIE SERVICES IM DETAIL

Der Fujitsu Infrastructure Support beinhaltet die folgenden Serviceaktivitäten:

## REAKTIVE SERVICES

### ■ Incident Management

Nach einer positiv verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird der Fehler aufgenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Service-Level weiter bearbeitet.

Damit der Anspruch geprüft werden kann, muss der Kunde die vergebene Seriennummer (auch als „Solution Identifier“ bezeichnet) des gesamten Fujitsu Integrated System angeben.

---

<b>Call-Annahme</b>	Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter <a href="https://ts.fujitsu.com/servicedesk">ts.fujitsu.com/servicedesk</a>
---------------------	--

---

### ■ Single Point of Contact (SPoC)

Nach Annahme der Störungsmeldung werden alle Störungen eines Fujitsu Integrated System von einem Ansprechpartner (Single Point of Contact) bearbeitet, der für Incident Management, Fehlerdiagnose und Problem Management zuständig ist. In diesem Service enthaltene Kernkomponenten sind in der jeweiligen Technischen Anlage aufgeführt.

Bei Problemen in ergänzenden Komponenten wie dem für den Betrieb des Fujitsu Integrated System erforderlichen Netzwerk oder Speicher kann Fujitsu Fehlermeldungen an den entsprechenden Dienstleister weiterleiten und/oder den Störfall weiterverfolgen, falls die erforderlichen Supportverträge und entsprechenden Serviceverpflichtungen bestehen.

### ■ Technical Solution Support (TSS):

Alle Störungen werden an den Technical Solution Support weitergeleitet. Die Experten des Technical Solution Supports bieten Unterstützung und bearbeiten das Problem des Kunden von der Call-Annahme bis zum Call-Abschluss. Dabei können nach Bedarf zusätzliche Spezialisten eingebunden werden, die bei der Problemlösung helfen. Selbst wenn zusätzliche Ressourcen (z. B. 2nd Level Produktsupport für Hardware und Software) eingesetzt werden, sind die Experten von Fujitsu weiterhin von der Incident-Erstellung bis hin zum Abschluss zuständig, um einen konsistenten, durchgängigen Support für Kunden sicherzustellen. Systemkonfigurationsprobleme im Zusammenhang mit dem serviceberechtigten Fujitsu Integrated System werden über die Fernbetreuung behandelt. Probleme im Fujitsu Integrated System werden analysiert, defekte Komponenten werden identifiziert, und anschließend wird die Beseitigung von Fehlern an den Hardware- und Softwareprodukten des Fujitsu Integrated System koordiniert.

### ■ Software Support

Die technische Unterstützung bei Softwarestörungen umfasst die Annahme des Fehlerberichts, die Fernbetreuung bei der Fehlerdiagnose und die Suche nach möglichen ersten Umgehungen. Das Recht zur Nutzung von Patches, Updates und Upgrades (sofern von Fujitsu bereitgestellt) ist im Fujitsu Infrastructure Support enthalten. Die Fehlerbehebung erfolgt ggf. durch die Installation von Software-Patches für die jeweilige Fujitsu Software, falls sie vom Softwarehersteller bereitgestellt wurden.

Problemanalyse und Behebung identifizierter Fehler in den Softwareprodukten für das Fujitsu Integrated System erfolgen gemäß den Bedingungen des SolutionContract.

### ■ Hardware Support

■ **Technischer Support** für Hardwareprodukte umfasst Fehlerdiagnose und -behebung durch Reparatur oder Austausch.

■ **Autocall Messaging** ermöglicht eine präventive Hardwarediagnose. Das serviceberechtigte Produkt meldet Störfälle sofort über eine Fernverbindung an das Fujitsu Service Center. Mit der Übergabe der entsprechenden Informationen in den Support- Workflow von Fujitsu können vorbeugende Aktionen bzw. der Prozess zur Fehlerbehebung eingeleitet werden. Autocall umfasst:

- Erkennung von Systemausfällen, nach Möglichkeit, bevor das Fujitsu Integrated System dem Endbenutzer nicht mehr zur Verfügung steht
- Prüfung der Systemumgebung (z. B. Temperatur)
- Überprüfung der Vorfälle anhand vordefinierter Schwellenwerte
- Automatische Aufnahme eines Störfalls im Incident Management-System
- Bei einem Fehler werden analysierte Ereignisse an festgelegte Service-Instanzen des Kunden weitergeleitet

### ■ Hard Disk Retention

Diese Option des SolutionContract richtet sich an Kunden, die Datenträger (Festplattenlaufwerke oder SSDs) mit vertraulichen Daten im Servicefall nicht an Fujitsu bzw. den beauftragten autorisierten Servicepartner aushändigen möchten. Kunden, die sich für diese Option entscheiden, dürfen fehlerhafte, serviceberechtigte Festplattenlaufwerke behalten: Im Gegensatz zu anderen Bestimmungen in den Allgemeinen Bedingungen für Support Services besteht Fujitsu bei der Bereitstellung eines Ersatzlaufwerks in diesem Fall nicht auf seinem Eigentumsrecht am fehlerhaften Festplattenlaufwerk.

Der Kunde behält die alleinige Verantwortung für den Schutz und die Vertraulichkeit der Daten, die auf dem defekten Laufwerk gespeichert sind.

Weitere Informationen finden Sie unter:

Technische Anlage Fujitsu Infrastructure Support für das jeweilige Fujitsu Integrated System.

## PROAKTIVE SERVICES

Abhängig vom jeweiligen Fujitsu Integrated System bietet der SolutionContract proaktive Services als wählbare Option. Diese Services ermöglichen die frühzeitige Ermittlung kritischer Systemzustände und die Einleitung vorbeugender Maßnahmen. Sie umfassen folgende Elemente:

### ■ Technical Account Manager (TAM)

Um eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen, benennt Fujitsu einen definierten Ansprechpartner (TAM), der den Kunden bei servicerelevanten Themen für die serviceberechtigten Fujitsu Integrated Systeme unterstützt. TAM-Aufgaben:

- Koordination regelmäßiger Überprüfungen folgender Bereiche zusammen mit dem Kunden: Service- und Produktqualität, Verbesserungsmöglichkeiten und Vertragsergänzungen
- Unterstützung des Kunden bei der Beauftragung der Installation von Software-Updates (nach Bedarf)
- Je nach gewählter Serviceoption werden der Bericht zum System Health Check sowie mögliche Maßnahmen zwei oder vier Mal pro Jahr mit dem Kunden diskutiert.
- Aktualisierung der Dokumentation für die installierte Kundenkonfiguration zusammen mit dem Kunden.

### ■ System Health Check

Der System Health Check dient dazu, die erforderliche Leistung und Verfügbarkeit des Fujitsu Integrated System sicherzustellen. Zu diesem Zweck wird der technische Status der Infrastruktur analysiert und mit dem Ziel ausgewertet, mögliche Probleme oder Engpässe zu erkennen. Die Ergebnisse der Analyse werden in einem Systembericht zusammengefasst und dem Kunden vorgelegt.

- Feststellen der Version der System-Firmware
- Feststellen des Status/der Aktualität (inkl. Updates/Patches) für Softwareprodukte des Fujitsu Integrated System
- Evaluierung der System-Protokolldateien und Überprüfung, in welchem Maße die Parameter der Systemumgebung und der Systemressourcen innerhalb der vereinbarten Schwellenwerte liegen
- Detaillierte Informationen über die verarbeitete Datenmenge (Durchsatz)
- Präventive Hardwarediagnostik (HW-Systemprotokolle)
- Präventive Softwarediagnostik
- Prüfung aller kundenrelevanten Fernservicefunktionen

### ■ Patch Information Management

Patch Information Management informiert proaktiv über neue Korrekturen für die serviceberechtigten Softwarekernkomponenten und stellt diese bedarfsgerecht zur Verfügung.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Technische Anlage Fujitsu Infrastructure Support für das jeweilige Fujitsu Integrated System.

## READY-FOR-SERVICE (R4S)

Workflow und zugehörige Dokumentation stellen einen reibungslosen Übergang von der Bereitstellung in den Betrieb sicher und unterstützen darüber hinaus Updates während des Servicezeitraums. Bei Vertragsbeginn wird die Servicebereitschaft des Fujitsu Integrated System durch Fujitsu überprüft. Dies beinhaltet:

- Nachweis der Service-Fähigkeit
- Überprüfung der Systemdokumentation, die im Rahmen der Installation/Bereitstellung angelegt wurde
- Überprüfung des technischen Zustands des Kundensystems
- Überprüfung der Hardware-/ Software-Release-Versionen
- Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwarekomponenten
- Konfiguration und Prüfung des Fernzugriffs
- Vereinbaren eines Eskalationsprozesses, der bei komplexen Fehlersituationen eingeleitet wird, einschließlich der Benennung einer Kontaktperson

Der Kunde ist verpflichtet während der Ersteinstallation/Bereitstellung Fujitsu bei Bedarf unterstützen, insbesondere bei der Erfassung der erforderlichen Systemkonfiguration und der Vertragsdaten von Drittanbietern. Darüber hinaus müssen während des Servicezeitraums Änderungen an dem Fujitsu Integrated System erfasst werden, wie z. B. die Aktualisierung der Konfiguration, von Ansprechpartnern oder von SLAs. Damit soll sichergestellt werden, dass die richtigen Informationen bei einem Störfall zur Verfügung stehen.

## BETRIEBSZUSTAND NACH ERFOLGTER FEHLERBEHEBUNG

Nach der Fehlerbehebung überprüft Fujitsu die Funktionalität aller für den Betrieb des Fujitsu Integrated System erforderlichen Komponenten. Falls nicht anderslautend in der jeweiligen Technischen Anlage festgelegt, gilt das System als erneut betriebsbereit, wenn es gemäß dem Auslieferungs-Status oder, sofern verfügbar, gemäß der aktuellen Ready-4-Service-Dokumentation funktioniert.

**OPTIONEN DES FUJITSU INFRASTRUCTURE SUPPORT**

<b>SOLUTIONCONTRACT OPTION</b>	<b>CLASSIC 9x5</b>	<b>CLASSIC 24x7</b>	<b>SUPERIOR 24x7</b>	<b>PREMIUM 24x7</b>	<b>CLASSIC PRO 9x5</b>	<b>CLASSIC PRO 24x7</b>	<b>SUPERIOR PRO 24x7</b>	<b>PREMIUM PRO 24x7</b>
Servicezeit	9x5	24x7	24x7	24x7	9x5	24x7	24x7	24x7
Wiederherstellungszeit bei HW-Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3	-	-	ND / NBD	6 Std. / ND	-	-	ND / NBD	6 Std. / ND
Antrittszeit für HW-Fehler	NBD	ND			NBD	ND		
Remote-Reaktionszeit bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3	4 Std. / NBD	4 Std. / ND	0,5 Std. / 4 Std.	0,5 Std. / 2 Std.	4 Std. / NBD	4 Std. / ND	0,5 Std. / 4 Std.	0,5 Std. / 2 Std.
Autocall Messaging	■	■	■	■	■	■	■	■
HDD Retention		□	□	□	□	□	□	□
<b>Software Maintenance</b> Bereitstellung von Software ■ Nebenversionen zur Fehlerbehebung (Updates) ■ Hauptversionen mit neuen Funktionen (Upgrades)	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Proaktive Services</b> ■ System Health Check ■ Patch Information Management ■ Technical Account Manager	-	-	-	-	□ Halbjährlich	□ Halbjährlich	□ Halbjährlich	□ Vierteljährlich

Anmerkung: Die Wiederherstellungs-, Antritts- und Remote-Reaktionszeiten kennzeichnen den Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1. Weitere Informationen finden sich unter „Allgemeine Informationen“.

**Legende:**

- Serviceelement verfügbar, abhängig vom Land
- Optional; Verfügbarkeit abhängig vom Land
- 9x5: Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen  
Weitere Einzelheiten finden Sie unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>
- 24x7: Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
- NBD: Next Business Day (nächster Arbeitstag)

Die Fujitsu Infrastructure Support Services müssen mit abgestimmten Service-Levels gemäß obiger Tabelle bestellt werden, Verfügbarkeit des Service-Levels für das betroffene Produkt vorausgesetzt.

Aufgrund der ganzheitlichen Natur der Serviceleistungen sind die oben beschriebenen, verbundenen Services nicht dafür ausgelegt, mit reinen Software- oder reinen Hardwarekonfigurationen verkauft zu werden.

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

### VERTRAGSKONZEPT

SolutionContract ist ein produktbezogener Servicevertrag. Fujitsu behält sich vor, vor einer Übernahme der Serviceverantwortung die Machbarkeit der Serviceerbringung zu prüfen und zusätzliche Gebühren für die Wiederaufnahme der Services für das Produkt zu erheben (Wiedereinsatzgebühren). Alle Gebühren werden auf Basis der Fujitsu Preisliste erhoben, die für den jeweiligen Servicezeitraum gültig ist.

### SERVICEZEITRAUM

Die Vertragslaufzeit für den SolutionContract beginnt zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt. Am Ende des Mindestvertragszeitraums von 1 Jahr wird der Vertrag jeweils um ein Jahr verlängert, solange er nicht fristgemäß gekündigt wurde.

Der maximale Servicezeitraum ist durch das früheste End-of-Service-Life Datum der integrierten Komponenten begrenzt.

### SERVICEZEIT

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, während dessen der Service erbracht wird. Die Standardservicezeit unterscheidet sich von Land zu Land.

---

**Standardservicezeit** Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>

---

### SERVICE-LEVELS

Die unten beschriebenen Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. Anders ausgedrückt können sich die Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten bis zu dem nachfolgenden Tag erstrecken, der in die Servicezeit fällt.

Die vereinbarten Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten hängen von der gewählten Serviceoption und der Schwere des Fehlers ab (im Folgenden als „Beeinträchtigungsstufe“ bezeichnet). Die Beeinträchtigungsstufe des Fehlers wird vom Kunden bei der Call-Annahme zusammen mit Fujitsu festgelegt.

Die definierten Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten werden während der vereinbarten Wartungsfenster ausgesetzt.

Beeinträchtigung	
Stufe 1	<p><b>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</b></p> <p>Der Fehler in der serviceberechtigten Infrastruktur oder in einer ihrer kritischen Komponenten verursacht eine ernsthafte Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse des Kunden. Typische Beeinträchtigungen der Stufe 1 sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsprozesse sind nicht durchführbar.</li> <li>• Stillstand des Produktiv-Systems</li> <li>• Gefährdung der Datenintegrität</li> <li>• Backup- und Wiederherstellungsfunktionen für den Produktivbetrieb sind nicht ausführbar</li> </ul>
Stufe 2	<p><b>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</b></p> <p>Der Fehler in der serviceberechtigten Infrastruktur oder in einer ihrer kritischen Komponenten führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Umgehung möglich.</p>
Stufe 3	<p><b>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</b></p> <p>Die serviceberechtigte Infrastruktur funktioniert mit mäßiger Beeinträchtigung der Leistung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Geschäftsprozesse und Anwendungen können ohne Datenverlust ausgeführt werden. Der Fehler kann vorübergehend mit einer Umgehungslösung behoben werden. Die Verzögerung der Fehlerbehebung ist akzeptabel.</p>

#### ■ Remote-Reaktionszeit

Die Remote-Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Call-Annahme und dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker mit der Problemlösung per Telefon oder Fernzugriff beginnt.

#### ■ Antrittszeit für HW-Fehler

Der Begriff Antrittszeit bezeichnet den Zeitraum von der Call-Annahme bis zum Eintreffen eines Technikers am Kundenstandort mit dem (sofern zutreffend) als erforderlich ermittelten Ersatzteil. Die Antrittszeit findet keine Anwendung, wenn ein Fehler durch Fernzugriff behoben werden kann. Der Prozess der Fehlerbehebung dauert an, bis die IT-Infrastruktur wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.

#### ■ Wiederherstellungszeit für HW-Fehler

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum von der Annahme des Calls bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Servicetechniker üblicherweise die Betriebsbereitschaft der Hardware, bei der innerhalb der vereinbarten Servicezeit ein Hardwarefehler festgestellt wurde, wiederhergestellt hat. Von der Wiederherstellungszeit ausgenommen ist der Zeitraum, der zur Wiederherstellung von Daten bzw. zur Installation von Software oder eines Betriebssystems bzw. zur Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration benötigt wird.

### NICHT IM SUPPORT-UMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Supportservices beinhalten nicht die Sicherung oder Erstinstallation der integrierten Fujitsu Software, des Betriebssystems, der Anwendungssoftware oder der System- und Benutzerdaten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, regelmäßig umfassende Backups vorzunehmen, darunter das Backup von Anwendungs- und Betriebssystemsoftware.

Die Installation neuer Softwareversionen wird nicht vom Fujitsu Infrastructure Support-Vertrag abgedeckt, kann jedoch getrennt in Auftrag gegeben werden und wird dann separat in Rechnung gestellt.

### VORAUSSETZUNGEN

Die Serviceerbringung gemäß dem Fujitsu Infrastructure Support unterliegt der Einhaltung der folgenden obligatorischen Voraussetzungen und allgemeinen Bedingungen. Sollten eine oder mehrere der Voraussetzungen nicht erfüllt sein, können die beschriebenen Services ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

#### ■ Fernzugriff

Im Rahmen der Support Services stellt Fujitsu zuverlässige Funktionen für den Fernzugriff zur Verfügung, die eine schnelle und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. Fehlerbeseitigung unterstützen. Der Fernzugriff auf das System des Kunden erfolgt nur mit der Genehmigung des Kunden, die allgemein oder von Fall zu Fall erteilt werden kann. Für den Fernzugriff ist in der Regel eine Internetverbindung erforderlich.

Beim Fujitsu Infrastructure Support wird davon ausgegangen, dass ein sofortiger Fernzugriff möglich ist. Lehnt der Kunde die Einrichtung des Fernzugriffs ab oder kann dieser aus anderen Gründen nicht konfiguriert werden, können die beschriebenen Services nur eingeschränkt erbracht und die vertraglichen Service-Levels nicht immer eingehalten werden.

#### ■ Änderung des Systems/der Konfiguration

Die Leistungen des Fujitsu Infrastructure Support können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Support von Fujitsu umgehend schriftlich über alle servicebezogenen Änderungen am vertraglich abgedeckten Fujitsu Integrated System informiert. Bei einer Erweiterung des Fujitsu Integrated System müssen mit den Hardware-/Softwareprodukten ebenfalls die entsprechenden Services erworben werden, damit die Erweiterung durch den gleichen Serviceumfang abgedeckt ist wie im bestehenden Vertrag.

#### ■ Wartungsfenster

Bei der Migration auf neue Softwareversionen ist u. U. ein Wartungszeitraum erforderlich, in dem das System nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist und die vereinbarten Service-Levels nicht erfüllt werden können. Der Kunde muss Fujitsu ein regelmäßiges Wartungsfenster bereitstellen, um Software-Updates für den Servicevertrag durchzuführen, sobald eine neue Softwareversion allgemein verfügbar wird.

### RECHTLICHE INFORMATIONEN/ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Die oben beschriebenen Produkt-, Bereitstellungs- und Servicemerkmale beinhalten eine abschließende Liste der Merkmale des Vertragsgegenstandes und stellen keine zugesicherte Eigenschaft im Sinne des Gesetzes dar.

Zusätzlich zu diesem Datenblatt gelten die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen:

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services von Fujitsu Technology Solutions“
- Technische Anlage Fujitsu Infrastructure Support für das jeweilige Fujitsu Integrated System.

### LOKALE VERFÜGBARKEIT

Angebote, Merkmale und die Abdeckung des Fujitsu Supports (und verbundener Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern und Regionen verfügbar. Um weitere Informationen zu erhalten oder den Fujitsu Infrastructure Support Service zu bestellen, wenden Sie sich bitte an eine lokale Fujitsu Vertriebsvertretung und verweisen Sie auf das entsprechende Fujitsu Integrated System.



# Weitere Informationen

## Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem FUJITSU Support Pack Hardware bietet Fujitsu ein breites IT-Portfolio an.

### Produkte

<http://www.fujitsu.com/de/products/>

- Storage-Systeme: ETERNUS®
- Server: PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, Fujitsu SPARC® M10, BS2000®/OSD Mainframe
- Client-Computing: LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS®
- Peripherie: Displays, Zubehör
- Software
- Netzwerk

Wir empfehlen Product Support Services mit unterschiedlichen Service Level Agreements zum Schutz jedes Produkts und zur Gewährleistung eines reibungslosen IT-Betriebs.

### Solutions

<http://www.fujitsu.com/de/solutions/>

Fujitsus Lösungen kombinieren zuverlässige Produkte, beste Services, hervor-ragendes Know-how und weltweite Partnerschaften. Sie umfassen einen oder mehrere Bereiche (z. B. Planning, Implementation, Support, Management und Training Services) und wurden für spezifische Geschäftsanforderungen entwickelt.

**Infrastrukturlösungen** sind Angebote, bei denen unsere besten Produkte, Services und Technologien mit denen von Partnern zusammengebracht wurden, um unseren Kunden geschäftliche Vorteile zu bringen.

**Branchenlösungen** sind speziell auf die individuellen Anforderungen einzelner Branchen zugeschnitten.

**Geschäfts- und Technologielösungen** bieten für die verschiedensten Branchen eine Vielzahl an Lösungen für unternehmens-spezifische Probleme wie Sicherheit und Nachhaltigkeit.

### Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>

Verschiedene anpassbare Angebote gewährleisten, dass IT einen spürbaren Vorteil bringt und einen echten Geschäftswert liefert. Wir nutzen unsere umfangreiche Erfahrung in der Verwaltung komplexer IT-Transformationsprogramme, um Kunden bei der Planung, Bereitstellung und Erbringung von IT-Services in einer anspruchsvollen und sich ändernden Geschäftsumgebung zu unterstützen.

**Application Services** unterstützen die Entwicklung, Integration, Prüfung, Bereitstellung und Verwaltung der maßgeschneiderten und standardmäßigen Anwendungen. Die Services bieten Unternehmen Verbesserungen für den Geschäftsbetrieb und bei der Produktivität.

**Business Services** zielen auf die Herausforderungen bei Planung, Bereitstellung und Betrieb der IT in einer komplexen und sich ändernden IT-Umgebung ab.

**Managed Infrastructure Services** erlauben es Kunden, eine IT-Umgebung zu realisieren, die ihren Erfordernissen gerecht wird: einem hohen Maß an IT-Service- Qualität und -Leistung für Rechenzentrums- und Endanwenderumgebungen.

### Fujitsu Green Policy Innovation

<http://www.fujitsu.com/de/about/fts/environment-care/> - Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mit globalem Know-how streben wir eine umweltfreundliche Energienutzung durch IT an.



## Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter bzw. Fujitsu Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website

<http://www.fujitsu.com/fts/services/support/>

### Copyright

© 2014, Fujitsu Technology Solutions Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. ETERNUS®, PRIMERGY®, PRIMEQUEST®, BS2000®/OSD Mainframe, LIFEBOOK®, STYLISTIC®, ESPRIMO®, FUTRO®, CELSIUS® sind eingetragene Marken von FUJITSU Limited oder seinen Tochtergesellschaften in den USA, Japan und/oder anderen Ländern. SPARC® ist eine Marke von SPARC International Inc. in den USA und in anderen Ländern und wird unter Lizenz verwendet.

### Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

### Herausgegeben von:

Fujitsu Technology Solutions GmbH  
Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland  
Website: [www.fujitsu.com/de](http://www.fujitsu.com/de)

30.09.2016, DE