

# Datenblatt Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack

## 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 Um- Gerbung. In einem integrierten Fujitsu PRIMEFLEX-System oder einer Storage Solution, nachfolgend „Fujitsu Integrated System“ genannt, müssen zahlreiche Komponenten wie Server, Speicher, Betriebssystem, Hypervisors und Netzwerkkomponenten effektiv zusammenarbeiten. Das Konzept „Fujitsu Infrastructure Support“ ist gezielt auf durchgäng- igen 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 zuverlässige Hardware- und Software-Supportservices mit Diensten zur Bearbeitung von Störfällen durch Einsatz eines Ansprechpartners, 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 INFRASTRUCUTURE SUPPORT SERVICE

Der Service basiert auf dem

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack
- Fujitsu Support Pack Software
- Fujitsu Support Pack Hardware

und stellt einen Servicevertrag mit einer festen Vertragslaufzeit und einer einmaligen Vorauszahlung dar, die bei Kauf des Fujitsu Integrated Service fällig ist. Der Kunde muss den Service aktivieren. Weitere Informationen unter „ALLGEMEINE INFORMATIONEN“.

Der Fujitsu Infrastructure Support beinhaltet folgende Leistungen:

- **Incident Management und Single Point of Contact (SPOC)** für Call-Annahme und Fehlerdiagnose für die gesamte Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX-Infrastruktur gemäß Definition in der produktspezifischen Technischen Anlage.
- **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 PRIMEFLEX, identifiziert Konfigurationsprobleme und koordiniert die Fehlerbeseitigung in 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. Der technische Support umfasst die Unterstützung bei der

Fehlerdiagnose und die Bereitstellung potentieller erster Umgehungslösungen per Telefon oder Fernzugriff. Der Anspruch auf Patches und Updates/Upgrades ist enthalten. Die Leistungen sind im Datenblatt für die Support Pack Software und in den jeweiligen technischen Anhängen beschrieben.

- **Hardware Support** Bei freigegebenen Hardwareprodukten, die für das jeweilige Fujitsu Integrated System zertifiziert sind, umfasst der Hardwaresupport die Diagnose und Behebung von Hardware- Fehlern durch Reparatur oder Austausch. Die Supportservices sind im Datenblatt für die Support Pack Hardware beschrieben.
- **Proaktive Services** erweitern die reaktiven 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 Infra- structure Support proaktive Services als wählbare Option gemäß Beschreibung in der produktspezifischen Technischen Anlage an.

### CUSTOMER BENEFITS

- **Geringere Komplexität**
  - Single Point of Contact (SPoC) für die Abwicklung aller Service- fragen im Zusammenhang mit dem Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX
  - 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 24x7/2 Stunden Remote-Reaktionsservice, abhängig von der gewählten Service-Option
  - Schnelle Problemlösung durch Einbindung von Experten bei der Identifizierung von Fehlern, die das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX beeinträchtigen
  - Vermeidung von Problemen durch regelmäßige Überprüfung des Systemstatus (abhängig von der Verfügbarkeit der proaktiven Services für ein bestimmtes Fujitsu Integrated System)
- **Transparent und planbare Servicebedingungen**
  - Einmalige 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 PRIMEFLEX verbundenen Support- Angebote

## SERVICES IM DETAIL

Der Fujitsu Infrastructure Support beinhaltet folgende Serviceaktivitäten:

### REACTIVE SERVICES

#### ➤ Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack

##### ■ Incident Management

###### Call Annahme

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

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.

##### ■ Single Point of Contact (SPOC)

Nach Annahme der Störungsmeldung über den Eingangs-Kanal des landesspezifischen ServiceDesks oder spezifisch mitgeteilte Sonderrufnummern werden alle Störungen eines Fujitsu Integrated System von einem technischen Ansprechpartner (Single Point of Contact) gemäß der Beschreibung des Technical Solution Support (TSS) weitergeleitet, der für Incident Management, Fehlerdiagnose und Problem Management zuständig ist. Durch diesen Service abgedeckte 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 die entsprechenden Fachabteilungen weiterleiten und/oder den Störfall weiterverfolgen, falls die erforderlichen Supportverträge und entsprechenden Serviceverpflichtungen bestehen.

##### ■ Technical Solution Support (TSS)

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-Aufnahme 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 Hardware oder Software Product Support) genutzt werden, bleiben die Experten von Fujitsu von der Aufnahme bis zum Abschluss einer Störung beteiligt, um für den Kunden einen durchgängig konsistenten Support sicherzustellen.

Probleme in der Systemkonfiguration des serviceberechtigten Fujitsu Integrated System werden per Remote Support bearbeitet. 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.

Um Support für das gesamte Fujitsu Integrated System zu erhalten, müssen die folgenden Leistungen zusätzlich zum SolutionPack bestellt werden, damit der Kunde vom Fujitsu Infrastructure Support im vollen Umfang profitiert:

#### ➤ Technical Support Software

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 jeweiligen Support Pack Software.

#### ➤ Technical Support Hardware

■ **Technischer Support** für Hardwareprodukte umfasst Fehlerdiagnose und -behebung durch Reparatur oder Austausch. Der Service erfolgt gemäß den Bedingungen des jeweiligen Support Pack Hardware.

■ **Autocall Messaging** ermöglicht eine automatisierte Hardwarediagnose im Falle von Hardwarefehlern auf dem System. Das serviceberechtigte Produkt meldet kritische Hardwarestörungen sofort über eine Fernverbindung an das Fujitsu Service Center. Mit der Übergabe der entsprechenden Informationen in den Support- Workflow von Fujitsu kann der Prozess zur Fehlerbehebung eingeleitet werden.

##### Autocall umfasst:

- Erkennung von Systemteil- und Komponentenausfällen
- Automatische Aufnahme eines Störfalls in das Incident Management-System von Fujitsu
- Rückruf des Fujitsu Supports beim Kunden innerhalb des für das System gültigen Service Levels
- Analyse des Fehlers und Erarbeitung der Lösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden

#### ■ HARD DISK RETENTION

Diese Option des Support Pack Hardware richtet sich an Kunden, die Datenträger (Festplattenlaufwerke, SSDs, UFM-Devices, SATA-DOMs, DCPMMs oder Boot Disk Utilities) 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 Details

- **Fujitsu Integrated Systems** see
  - Technical Appendix Fujitsu Infrastructure Support für das jeweilige Fujitsu Integrated System
- **Software Support**
  - Datenblatt für Fujitsu Support Pack Software
  - Technische Anlage für das Softwareprodukt
- **Hardware Support**
  - Datenblatt Fujitsu Support Pack Hardware

#### PROACTIVE SERVICES

Abhängig vom jeweiligen Fujitsu Integrated System bietet das SolutionPack proaktive Services als wählbare Option. Diese Services ermöglichen die frühzeitige Ermittlung kritischer Systemzustände sowie die Einleitung vorbeugender Maßnahmen und umfasst 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 Systems 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 „Ready for Service“-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 provides information on a proactive basis about new corrections for the service-authorized software developed by Fujitsu core components and makes them available as required.

Further details see

- Technische Anlage Fujitsu Infrastructure Support für the respective Fujitsu Integrated System

#### READY-FOR-SERVICE (R4S)

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 an eine lokale Fujitsu Vertriebsvertretung und verweisen Sie auf das entsprechende Fujitsu Integrated System.

- Nachweis der Service-Fähigkeit
- Überprüfung der Konfigurationsdokumentation, 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 Erstinstallation / Bereitstellung Fujitsu nach Bedarf zu unterstützen, insbesondere bei der Erfassung der erforderlichen Systemkonfiguration und der Vertragsdaten dritter Parteien. Ebenso ist er verpflichtet, während des Servicezeitraums Änderungen an den Fujitsu Integrated Systems zu melden, z. B. Konfigurationsaktualisierungen, Ansprechpartner, SLA, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen bei einem Störfall zur Verfügung stehen.

#### BETRIEBZUSTAND NACH ERFOLGTER FEHLERBEHEBUNG

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

## FUJITSU INFRASTRUCTURE SUPPORT OPTIONS

	9x5 NBD	9x5 4h	24x7 4h
<b>SolutionPack</b>			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Remote Reaktionszeit **	4h / NBD	2h / NBD	2h / ND
Call Annahme	■	■	■
Single Point of Contact (SPOC)	■	■	■
Technical Solution Support (TSS)	■	■	■
<b>Support Pack Software</b>			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Remote Reaktionszeit **	4h / NBD	4h / NBD	4h / ND
Software Support Bereitstellung von Software • Nebenversionen zur Fehlerbehebung (updates) • Hauptversionen mit neuen Funktionen (upgrades)	■ ■	■ ■	■ ■
<b>Support Pack Hardware</b>			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Onsite Reaktionszeit für HW Fehler *	NBD / NBD	4h / NBD	4h / ND
Proactive Services (soweit zutreffend) Technical Account Manager, System Health Check, Patch Information Management		Halbjährlich (optional)	Halbjährlich (optional)
HDD Retention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autocall Messaging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Die Antrittszeiten kennzeichnen den Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3 faults

\*\* Die Remote-Reaktionszeiten kennzeichnen den Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3 faults  
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 [ts.fujitsu.com/support-terms](https://ts.fujitsu.com/support-terms)
- 24x7: Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
- NBD: Next Business Day (nächster Arbeitstag)
- ND: Next Day (nächster Tag)

Die Fujitsu Infrastructure Support Services für ein Fujitsu Integrated System müssen mit abgestimmten Service-Levels gemäß obiger Tabelle bestellt werden, Verfügbarkeit des Service-Levels für das betroffene Produkt und im jeweiligen Land vorausgesetzt. Aufgrund der ganzheitlichen Natur der Serviceleistungen sind oben beschriebene Services nicht dafür geschaffen, mit reinen Software- oder reinen Hardwarekonfigurationen verkauft zu werden.

**ALLGEMEINE INFORMATIONEN**

**VERTRAGSKONZEPT**

SolutionPack ist ein produktspezifischer Servicevertrag. Der Service wird auf Basis einer einmaligen Vorauszahlung erbracht, die bei Kauf des SolutionPacks und der jeweiligen Support Packs Hardware und Software fällig wird. Um die Leistungen des SolutionPack und der zugehörigen Support Packs Hardware/Software zu beziehen, ist die Aktivierung gemäß den „Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs“ erforderlich. Ausführliche Informationen zur Serviceaktivierung siehe [www.fujitsu.com/de/products/product-support-services/](http://www.fujitsu.com/de/products/product-support-services/). Je nach Fujitsu Integrated System und Service-Level können gewählte Support Packs in einem anderen Land aktiviert werden, als in jenem, in dem diese ursprünglich erworben wurden (MOVE). Weitere Einzelheiten zu den unterstützten Service-Levels und aufgelistete Länder finden Sie unter [ts.fujitsu.com/support-terms](http://ts.fujitsu.com/support-terms).

**SERVICEZEITRAUM**

SolutionPack und zugehörige Support Pack Hardware und Software können innerhalb von 90 Tagen ab Produktkauf für eine Vertragsdauer von mindestens 3 Jahren erworben werden. Der Vertrag beginnt am ursprünglichen Kaufdatum des entsprechenden Fujitsu Integrated System oder – im Falle einer Verlängerung des Fujitsu Infrastructure Support – an dem Datum, an dem der vorherige Servicezeitraum endet. Bei Ablauf kann der Servicezeitraum um eine einjährige revolvierende Periode mit dem entsprechenden Satz der Support Packs und SolutionPack für den nachfolgenden 1-Jahres-Zeitraum verlängert werden. 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 per Fernzugriff (Remote) erbracht wird. Die Standardservicezeit unterscheidet sich von Land zu Land.

<b>Standard Servicezeit</b>	Einzelheiten zum jeweiligen Land finden Sie unter <a href="http://ts.fujitsu.com/support-terms">ts.fujitsu.com/support-terms</a>
-----------------------------	--

**SERVICE LEVELS**

Die unten beschriebenen Remote-Reaktionszeiten beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. Anders ausgedrückt können sich die Remote-Reaktionszeiten bis zu dem nachfolgenden Tag erstrecken, der in die Servicezeit fällt. Die vereinbarte Remote-Reaktionszeit hängt 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 definierte Remote-Reaktionszeit wird während der vereinbarten Wartungsfenster ausgesetzt.

Beeinträchtigungsstufe 1	<b>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</b> 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: <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>
Beeinträchtigungsstufe 2	<b>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</b> 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.
Beeinträchtigungsstufe 3	<b>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</b> 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.

■ **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**

Bzgl. Antrittszeit, Fujitsu differenziert zwischen folgenden verschiedenen Angeboten:

- Techniker kommt normalerweise innerhalb der vereinbarten Serviceoption mit dem diagnostizierten Ersatzteil, versus
- Techniker kontaktiert den Kunden normalerweise innerhalb der vereinbarten Serviceoption und vereinbart die Entstörung vor Ort inkl. Ersatzteil.

Zeiträume, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen, werden nicht auf die Antrittszeit angerechnet. Die Antrittszeit findet keine Anwendung, wenn ein Fehler per 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.



## 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/Konfiguration

Die Fujitsu Infrastructure Support Services können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Support von Fujitsu umgehend schriftlich über alle servicebezogenen Änderungen am vertraglich abgedeckten Fujitsu Integrated System informiert. Im Fall einer Erweiterung des Fujitsu Integrated System müssen die entsprechenden SolutionPacks und/oder Support Packs Hardware / Software erworben werden, die eine derartige Erweiterung abdecken, und zwar mit demselben Serviceumfang wie im bestehenden Vertrag.

### ■ Wartungsfenster

Falls die integrierte Fujitsu Software zum Zwecke der Fehlerbehebung neu installiert werden muss, erfolgt dies während der vertraglich vereinbarten Servicezeit. Für die Installation von Softwarekorrekturen ist es u. U. erforderlich, mit dem Kunden ein Wartungsfenster zu vereinbaren, in dem das System nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist und die vereinbarten Service-Levels nicht erfüllt werden können. Der Kunde muss Fujitsu ein angemessenes, regelmäßiges Wartungsfenster bereitstellen, um die spezifischen Software-Updates durchzuführen.

## 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.

Ergänzend zu den Beschreibungen in diesem Datenblatt gelten zusätzlich die folgenden Datenblätter für die verbundenen Support Services:

- Datenblatt "Fujitsu Support Pack Hardware"
- Datenblatt "Fujitsu Support Pack Software" incl. der Technischen Anlage für das zugehörige Softwareprodukts
- Technische Anlage Fujitsu Infrastructure Support für das jeweilige Fujitsu Integrated System.

Jegliche vertraglichen Services müssen auf Grundlage der folgenden allgemeinen Bedingungen von Fujitsu Technology Solutions in der jeweiligen lokalen Version verkauft und erbracht werden

(Näheres unter [ts.fujitsu.com/support-terms](https://ts.fujitsu.com/support-terms)):

- " Allgemeine Bedingungen für Hardware and Software Support Services von Fujitsu "
- "Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs"

## 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 an eine lokale Fujitsu Vertriebsvertretung und verweisen Sie auf das entsprechende Fujitsu Integrated System.

Fujitsu portfolio	More information	Copyright
<p>Product Related Services ensure system availability and business continuity of customers’ IT systems during all phases of a product’s lifecycle. Depending on the criticality of IT systems and processes customers can choose between reactive services and proactive services. Product Related Support can be added to both hardware and software product in perfectly tailored packages.</p> <p>What’s more? In order to liberate customers from the significant challenges of tighter budgets and ageing equipment Product Related Services can be purchased together with the hardware / software components on a subscription basis as Hardware as a Service (HaaS).</p> <p><b>Fujitsu Portfolio</b></p> <p>Built on industry standards, Fujitsu offers a full portfolio of IT hardware and software products, services, solutions, and cloud offering, ranging from clients to datacenter solutions and includes the broad stack of Business Solutions, as well as the full stack of Cloud offerings. This allows customers to select from alternative sourcing and delivery models to increase their business agility and to improve their IT operation’s reliability.</p> <p><a href="http://www.fujitsu.com/global/products/">www.fujitsu.com/global/products/</a>  <a href="http://www.fujitsu.com/global/services/">www.fujitsu.com/global/services/</a></p>	<p>Learn more about Fujitsu, please contact your Fujitsu sales representative, Fujitsu business partner, or visit our website <a href="https://www.fujitsu.com/emeia/products/product-support-services/">https://www.fujitsu.com/emeia/products/product-support-services/</a></p> <p><b>Fujitsu green policy innovation</b></p> <p>Fujitsu Green Policy Innovation is our worldwide project for reducing burdens on the environment. Using our global know-how, we aim to contribute to the creation of a sustainable environment for future generations through IT.</p> <p>Please find further information at <a href="http://www.fujitsu.com/global/about/environment">http://www.fujitsu.com/global/about/environment</a></p> <div data-bbox="635 723 946 842" data-label="Image"> </div>	<p>All rights reserved, including intellectual property rights. Changes to technical data reserved. Delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual, or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.</p> <p>For further information see <a href="http://www.fujitsu.com/fts/resources/navigation/terms-of-use.html">http://www.fujitsu.com/fts/resources/navigation/terms-of-use.html</a>                  ©2023 Fujitsu Technology Solutions GmbH</p> <p><b>Disclaimer</b></p> <p>Technical data subject to modification and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual, or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner.</p>

Herausgegeben von:  
 FUJITSU Technology Solutions GmbH  
 Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 Munich, Germany  
 Website: <http://www.fujitsu.com/emeia>  
 2023-01-02, DE