

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 Umgebung. In einem integrierten Fujitsu PRIMEFLEX-System 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 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 Infrastructure Support

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 die folgenden 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 Hardwarefehlern 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 Infrastructure Support proaktive Services als wählbare Option gemäß Beschreibung in der produktspezifischen Technischen Anlage an.

KUNDENVORTEILE

- **Geringere Komplexität**
 - Single Point of Contact (SPoC) für die Abwicklung aller Servicefragen 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-Reaktionservice, 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)
- **Transparente und planbare Servicebedingungen**
 - Einmalige Servicepauschale, abhängig von der Größe des Integrated System, dem gewählten Service-Level und der Servicezeit
 - Vordefinierten Optionen gewährleisten abgestimmte Service-Levels und Servicezeiten für die mit dem Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX verbundenen Support-Angebote

DIE SERVICES IM DETAIL

Der Fujitsu Infrastructure Support beinhaltet die folgenden Serviceaktivitäten:

REAKTIVE SERVICES

➤ Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack

■ 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.

Call-Annahme	Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter ts.fujitsu.com/servicedesk
---------------------	--

■ Single Point of Contact (SPoC)

Nach Annahme der Störungsmeldung werden alle Störungen eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX von einem Ansprechpartner (Single Point of Contact) bearbeitet, 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 Netzwerk oder Speicher kann Fujitsu Fehlermeldungen an den jeweiligen Dienstleister weiterleiten bzw. 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-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 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:

➤ 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 jeweiligen Support Pack Software.

➤ Hardware Support

■ **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 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 Support Pack Hardware 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 Details

■ Fujitsu Integrated Systems siehe

- Technische Anlage 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 für Fujitsu Support Pack Hardware

PROAKTIVE 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 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)

Der R4S-Workflow und die zugehörige Dokumentation stellen einen reibungslosen Übergang von der Bereitstellung in den Betrieb sicher und unterstützen darüber hinaus Konfigurationsänderungen und Updates während des Servicezeitraums. Bei Vertragsbeginn wird die Betriebsbereitschaft des Fujitsu Integrated System durch Fujitsu überprüft. Dies beinhaltet:

- 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.

OPTIONEN DES FUJITSU INFRASTRUCTURE SUPPORT

	9x5 Antrittszeit nächster Arbeitstag	9x5 Antrittszeit 4 Stunden	24x7 Antrittszeit 4 Stunden
SolutionPack			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit**	4 Std.	2 Std.	2 Std.
Single Point of Contact (SPoC)	■	■	■
Technical Solution Support (TSS):	■	■	■
Support Pack Software			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit**	4 Std.	4 Std.	4 Std.
Software Support Bereitstellung von Software • Nebenversionen zur Fehlerbehebung (Updates) • Hauptversionen mit neuen Funktionen (Upgrades)	■ ■	■ ■	■ ■
Support Pack Hardware			
Servicezeit	9x5	9x5	24x7
Antrittszeit für HW-Fehler*	NBD	4 Std.	4 Std.
Proaktive Services (soweit zutreffend)	Halbjährlich (optional)	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. Weitere Informationen finden sich unter „Allgemeine Informationen“.

**Die Remote-Reaktionszeiten kennzeichnen den Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1. Weitere Informationen finden sich im Datenblatt „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 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

<http://www.fujitsu.com/de/products/product-support-services/solution-support/>.

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

<http://www.fujitsu.com/fts/support-local-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.

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

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	<p>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</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"> • Geschäftsprozesse sind nicht durchführbar. • Stillstand des Produktiv-Systems • Gefährdung der Datenintegrität • Backup- und Wiederherstellungsfunktionen für den Produktivbetrieb sind nicht ausführbar
Beeinträchtigungsstufe 2	<p>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</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>
Beeinträchtigungsstufe 3	<p>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</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.

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 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“ der technischen Anlagen für die zugehörigen Softwareprodukte
- 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 <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>):

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services von Fujitsu Technology Solutions“
- „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.

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

30.09.2016, DE