

# Datenblatt

## Fujitsu SolutionContract

### ETERNUS CS8000

Proaktive und reaktive Maintenance und Support Services für Fujitsu ETERNUS CS8000-Infrastrukturen

#### **EINLEITUNG**

Der Fujitsu SolutionContract ist ein Support Service für die Lösungsinfrastrukturen von Fujitsu, der den aufgrund des Lösungsansatzes über ein erweitertes Servicekonzept steigenden Anforderungen bei der Systemverfügbarkeit nachkommt. Die wichtigsten Punkte dieses Service sind:

- Sicherheit im Hinblick auf den vertraglichen Schutz für den Service durch einheitliche Service Level Agreements sowie aufeinander abgestimmte Servicezeiträume
- Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Problembeseitigung in den Hardware- und Softwareprodukten der Lösungsinfrastruktur und bei Konfigurationsproblemen. Außerdem werden Probleme bei anderen Hardware-/Softwareprodukten, die an den freigegebenen Schnittstellen der Lösungsinfrastruktur verwendet werden, analysiert und, wenn möglich, mit dem entsprechenden Dienstleister geklärt
- Unterstützung beim Vermeiden von Funktionsproblemen und Systemausfällen sowie eine langfristige Servicequalität aufgrund eines proaktiven Service
- Verkürzte Fehlerbehebungszeiten durch eine zentrale Instanz zur Identifizierung fehlerhafter Komponenten (SPoC) sowie kurze Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für die reaktiven Services

Für die effiziente Bereitstellung proaktiver und reaktiver Services ist ein Fernzugriff auf Kundensysteme sehr wichtig. Voraussetzung für den Abschluss eines Fujitsu SolutionContract ist daher die Genehmigung des Fernzugriffs durch den Kunden (weitere Einzelheiten finden Sie unter „Voraussetzungen“.)

#### **DER SERVICEUMFANG AUF EINEN BLICK**

Je nach gewählter Serviceoption beinhaltet der Fujitsu SolutionContract die folgenden Leistungen:

- Proaktive Services: System Health Check, Patch Information Management sowie einen Technical Account Manager als dedizierte Kontaktperson für den Kunden bei allen Supportfragen zur Lösungsinfrastruktur
- Single Point of Contact (SPoC): Call-Annahme und Problemdiagnose für die gesamte Lösungsinfrastruktur, für die der Service gilt, gemäß den „Produktspezifischen Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“
- Reaktive Services: Fehlerbeseitigung für die Kernkomponenten mit Serviceanspruch in der Lösungsinfrastruktur
- Weiterleiten von Fehlermeldungen für Zusatzkomponenten, die zum Betrieb der Lösungsinfrastruktur erforderlich sind und bei denen ein Fehler über das SPoC-Konzept ermittelt wurde. Fujitsu überwacht den Fehlerbehebungsprozess und überprüft nach dessen Abschluss die Funktionalität der Lösungsinfrastruktur. Weitere Details finden Sie unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“

Die unten beschriebenen reaktiven und proaktiven Services gelten für die Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur, die unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“ aufgeführt sind.

Die Fujitsu SolutionContract Services werden in deutscher oder englischer Sprache bereitgestellt.

# Die Services im Detail

## PROAKTIVE SERVICES

Im Rahmen eines Fujitsu SolutionContract sind proaktive Services eine wählbare Option. Diese Services sind äußerst empfehlenswert, um kritische Systembedingungen frühzeitig zu ermitteln und vorbeugende Maßnahmen zu ergreifen. Sie umfassen folgende Maßnahmen:

### ■ System Health Check

System Health Check dient dazu, die erforderliche Leistung und Hochverfügbarkeit der Lösungsinfrastruktur 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.

### ■ Patch Information Management

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

### ■ Technical Account Manager (TAM)

Um eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen, benennt Fujitsu einen persönlichen Ansprechpartner (TAM), der den Kunden bei servicerelevanten Themen für die vertraglichen Lösungsinfrastrukturen 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.

Weitere Informationen zu proaktiven Services finden Sie unter: „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“.

## REAKTIVE SERVICES

Reaktive Services umfassen die folgenden Serviceaktivitäten:

### ■ Call-Annahme

Die Call-Annahme erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen. Calls können auch per Fax, E-Mail oder über das Internet abgesetzt werden. Nach einer technischen Vorabklärung wird der Call angenommen und eine Referenznummer zugewiesen. Der Call wird dann gemäß den definierten Service-Levels bearbeitet.

Der Caller muss jeweils die Serien- und ID-Nummer des betreffenden Geräts bzw. die ID der betreffenden Lösungsinfrastruktur angeben. Die Messung der vertraglich vereinbarten Antrittszeit bzw. der Wiederherstellungszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Service Desk oder Help Desk.

### ■ Auto-Call

Diese Funktion meldet Fujitsu mögliche, vom System erkannte Störungen sofort über eine Fernverbindung für relevante Systemereignisse. Dies umfasst:

- Erkennung von Systemausfällen, nach Möglichkeit bevor Fujitsu ETERNUS CS8000 dem Endbenutzer nicht mehr zur Verfügung steht
- Prüfung der Systemumgebung (z. B. Temperatur)
- Überprüfung der Vorfälle anhand vordefinierter Schwellenwerte
- Automatisches Anlegen eines Störfalls im Incident Management-System
- Bei einem Fehler werden analysierte Ereignisse an festgelegte Service-Instanzen des Kunden weitergeleitet

### ■ Problemanalyse und Fehlerbehebung

Im Falle eines Fehlers setzt sich ein Spezialist direkt mit dem Kunden in Verbindung, um telefonischen Support zu erbringen bzw. das technische Problem zu analysieren und den Fehler ggf. zu beseitigen. Nach Analyse des technischen Problems wird der Fehler durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen behoben:

- Beseitigung von Hardwarefehlern, falls erforderlich, vor Ort
- Bereitstellung von Softwarekorrekturen für die durch den Vertrag abgedeckten Komponenten der Lösungsinfrastruktur (siehe „Softwarewartung“)
- Remote-Support für den Kunden bei Änderungen an der Systemkonfiguration

Nach Abschluss des Fehlerbehebungsprozesses wird die Funktionalität aller für den Betrieb der Lösungsinfrastruktur erforderlichen Systemkomponenten produktspezifisch geprüft. Weitere Details zum Umfang der produktspezifischen Prüfungen finden Sie unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“.

## SERVICEZEITRAUM

Die Vertragslaufzeit für den Fujitsu SolutionContract beginnt zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt. Am Ende des Mindest-Vertragszeitraums von 36 Monaten wird der Vertrag jeweils um ein Jahr verlängert, solange er nicht fristgemäß gekündigt wurde.

Als Beginn des vertraglichen Servicezeitraums gilt stets das Kaufdatum des unterstützten Produkts. Wenn die Services erst zu einem späteren Zeitpunkt und/oder für einen späteren Zeitraum erworben werden, sind die für den Zeitraum zwischen dem Kaufdatum des Produkts und dem vertraglich vorgesehenen Servicebeginn (Zeitraum ohne Serviceabdeckung) anfallenden Servicegebühren zusätzlich zu entrichten, obwohl für diesen Zeitraum keine Serviceberechtigung bestanden hat. Das gleiche gilt für Übergangszeiten, in denen die Services für das Produkt gekündigt oder ausgesetzt wurden, wenn und soweit derartige Services zu einem späteren Zeitpunkt wieder erworben und aufgenommen werden. Fujitsu behält sich zudem 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.

---

### Call-Annahme

Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie auch unter [www.fujitsu.com/global/support](http://www.fujitsu.com/global/support). Bitte wählen Sie die Kontaktdaten über die Auswahl des Landes und den entsprechenden Produktbereich. Einzelheiten zur Kontaktaufnahme mit Ihrem Fujitsu Support erhalten Sie in der mit dem Wartungsvertrag bereitgestellten Dokumentation.

---

### SERVICELEVELS

Die unten beschriebenen Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme oder außerhalb der vereinbarten Servicezeit, wenn die Zeitmessung unterbrochen wird. Anders ausgedrückt können sich die Remote-Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten bis zum Folgetag 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.

Beeinträchtigungsstufe 1	<b>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs</b> Der Fehler in der Lösungsinfrastruktur mit Serviceanspruch 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 produktiven Systems</li><li>• Gefährdung der Datenintegrität</li><li>• Backup- und Wiederherstellungsfunktionen für den Produktionsbetrieb sind nicht ausführbar</li></ul>
Beeinträchtigungsstufe 2	<b>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs</b> Der Fehler in der Lösungsinfrastruktur mit Serviceanspruch oder in einer ihrer kritischen Komponenten führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse, wichtiger Anwendungen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Überbrückung möglich.
Beeinträchtigungsstufe 3	<b>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebs</b> Die Lösungsinfrastruktur mit Serviceanspruch 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.

#### ■ Servicezeit

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, in dem der Service per Fernzugriff (remote) oder vor Ort (on-site) erbracht wird. Die Standardservicezeit entspricht den normalen, örtlichen Geschäftszeiten von Fujitsu an örtlichen Arbeitstagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen.

#### ■ Remote-Reaktionszeit

Mit Remote-Reaktionszeit wird der Zeitraum von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, an dem ein Spezialist üblicherweise mit der Lösung des Problems beginnt, falls erforderlich auch durch einen Fernzugriff.

#### ■ 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. Diese Zeit 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

„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.

### HARD DISK RETENTION

Diese Option des Fujitsu 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 Fujitsu SolutionContract-Option entscheiden, dürfen fehlerhafte Festplattenlaufwerke, die zur Wartung freigegeben wurden, behalten: Im Gegensatz zu anderen Bestimmungen in diesem Dokument besteht Fujitsu bei der Bereitstellung eines Ersatzlaufwerks in diesem Fall nicht auf seinem Eigentumsrecht an dem fehlerhaften Festplattenlaufwerk.

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

### SOFTWARE MAINTENANCE

Zur Softwarewartung (Software Maintenance) für die im Vertrag aufgeführte Software gehören die

- Bereitstellung von Korrekturversionen zur Beseitigung diagnostizierter Softwareprobleme bzw. auf Anfrage und falls zutreffend ebenfalls die
- Bereitstellung von Softwareversionen mit neuen Funktionen

Weitere Informationen finden Sie unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000“.

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

Die vertraglich festgelegten Support Services umfassen nicht das Backup oder die Installation des Betriebssystems, der Anwendungssoftware oder der System- und Benutzerdaten, wenn nicht ausdrücklich anderweitig festgelegt.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden, regelmäßig umfassende Backups vorzunehmen, darunter das Backup von Anwendungs- und Betriebssystemsoftware.

### VORAUSSETZUNGEN

Die Serviceerbringung gemäß dem Fujitsu SolutionContract unterliegt dem Vorbehalt, dass die nachfolgenden obligatorischen Voraussetzungen und allgemeinen Bedingungen eingehalten bzw. geschaffen werden. Sollten eine oder mehrere der Voraussetzungen nicht erfüllt sein, können die beschriebenen Services ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

#### ■ Leistungsumfang

Der SolutionContract von Fujitsu gilt für die Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur. Für alle ergänzenden Produkte (HW oder SW) sind zusätzliche Wartungsverträge erforderlich. Nur wenn diese vorhanden und die erforderlichen Daten aus Verträgen mit Drittanbietern Fujitsu mitgeteilt wurden, leitet Fujitsu entsprechende Fehler an den jeweiligen Dienstleister weiter.

■ Ready-to-Service

Bei Vertragsbeginn wird die Servicebereitschaft (Ready-to-Service) der Lösungsinfrastruktur durch Fujitsu überprüft. Dies beinhaltet:

- Überprüfung der Systemdokumentation, die im Rahmen der Installation 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 einer Kontaktperson

Der Kunde unterstützt Fujitsu nötigenfalls, insbesondere bei der Erfassung der erforderlichen Systemkonfiguration und der Vertragsdaten dritter Parteien.

■ Fernzugriff

Im Rahmen der Support Services bietet Fujitsu zuverlässige Funktionen für den Fernzugriff, um eine schnelle und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. Fehlerbeseitigung zu 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 SolutionContract 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.

■ Systemmodifikationen

Die Fujitsu SolutionContract Services können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Support von Fujitsu umgehend schriftlich über alle servicebezogenen Änderungen an der vertraglich abgedeckten Lösungsinfrastruktur (z. B. Konfigurationsänderungen) informiert. Im Fall einer Erweiterung der Lösungsinfrastruktur muss dieselbe Serviceoption vereinbart werden, die im bestehenden Vertrag festgeschrieben ist.

■ 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“

## Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu ETERNUS CS8000

### LEISTUNGSUMFANG

Eine Voraussetzung für die Maintenance Services ist es, dass das System gemäß dem Fujitsu Konfigurationsleitfaden für Fujitsu Eternus CS8000 konfiguriert ist, der die Einhaltung der freigegebenen Produktspezifikationen für die Installation sicherstellt. Der SolutionContract für Fujitsu ETERNUS CS8000 deckt die folgenden Komponenten ab:

- die komplette in den Fujitsu ETERNUS CS8000-Racks installierte Fujitsu ETERNUS CS8000-Hardware,
- das interne LAN und SAN von Fujitsu ETERNUS CS8000,
- die Firmware zu diesen Komponenten,
- die in Fujitsu ETERNUS CS8000 eingebettete Software einschließlich der als Basis benötigten Betriebssysteme.

Zum Betrieb der Fujitsu ETERNUS CS8000-Infrastruktur erforderliche externe LAN- und SAN-Komponenten, angebundene Bibliotheken und Verbindungssoftware anderer Hersteller sind **nicht** Bestandteil des Fujitsu SolutionContract. Fujitsu diagnostiziert Fehler in diesen Umgebungsprodukten, soweit diese durch einen Kundenvertrag abgedeckt sind, und meldet dem jeweiligen Serviceanbieter diese Fehler. Fujitsu überwacht die Fehlerbearbeitung und prüft die Funktionalität der Infrastruktur nach erfolgreicher Fehlerbeseitigung.

### PROAKTIVE SERVICES

- System Health Check

Im Einzelnen deckt der System Health Check folgende Elemente ab:

- Detaillierte Informationen über die verarbeitete Datenmenge (Durchsatz)
- Präventive Hardwarediagnostik (HW-Systemprotokolle)
- Präventive Softwarediagnostik
- Feststellen der Version der System-Firmware
- Feststellen des Status/der Aktualität (inkl. Updates/Patches) der in Fujitsu ETERNUS CS8000 eingebetteten Software
- Evaluierung der System-Protokolldateien und Überprüfung, in welchem Maße die Parameter der Systemumgebung und der Systemressourcen innerhalb der vereinbarten Schwellenwerte liegen
- Prüfung aller kundenrelevanten Fernservicefunktionen

- Patch Information Management

Patch Information Management informiert proaktiv über neue Korrekturen für die vertraglichen Softwarekomponenten und stellt diese bedarfsgerecht zur Verfügung. Dieser Service basiert auf der Identifizierung, Klassifizierung und Dokumentierung von Patches (einschließlich Firmware), die von den jeweiligen Anbietern freigegeben werden. Patches werden über ein Webportal bzw. auf Anfrage auf Datenträgern bereitgestellt.

### REAKTIVE SERVICES

- Maßnahmen bei Fehlern an Hardwarekomponenten

Fehler werden je nach Bedarf per Fernzugriff und/oder vor Ort durch einen Servicetechniker behoben. Entdeckt Fujitsu Fehler in den zum Betrieb der Fujitsu ETERNUS CS8000-Infrastruktur erforderlichen Komponenten anderer Hersteller, leitet Fujitsu derartige Fehler an den vom Kunden benannten Drittanbieter weiter, sofern die Vertragsdaten verfügbar sind. Falls in Fujitsu ETERNUS CS8000 eingebettete Software bei der Fehlerbehebung neu installiert werden muss, wird dies innerhalb der vertraglich festgelegten Wiederherstellungszeit vorgenommen (auf Standardzustand ab Werk).

Die Installation der Kundenkonfiguration und das Neuaufsetzen der RAID-Systeme erfolgen außerhalb der Wiederherstellungszeit. Das Kundenkonfigurations-Image wird durch den Kunden bereitgestellt.

- Maßnahmen bei Fehlern an Softwarekomponenten  
Die Problemanalyse umfasst die Fujitsu ETERNUS CS8000-Software auf den zu Fujitsu ETERNUS CS8000 gehörenden Prozessoren. Je nach gewähltem Service-Level und der Servicezeit steht innerhalb der vereinbarten Remote-Reaktionszeit ein Servicespezialist zur Problemdiagnose zur Verfügung. Falls zur Fehlerbehebung erforderlich, nimmt Fujitsu Kontakt mit dem jeweiligen Dienstleister für nicht zum Fujitsu ETERNUS CS8000-System gehörende Komponenten auf, um Fehlerdetails weiterzuleiten und den Fortschritt zu überwachen, sofern ein gültiger Servicevertrag für diese Komponenten vorliegt und die Vertragsdaten verfügbar sind. Dies deckt üblicherweise Fehler in der Software ab, die zur Anbindung von Fujitsu ETERNUS CS8000 an die verschiedenen Betriebs- und Archivierungssysteme verwendet wird.

### SOFTWARE MAINTENANCE

- Updates

Updates sind Softwarekorrekturversionen und Patches für die in Fujitsu ETERNUS CS8000 eingebettete Software. Falls zur Fehlerbehebung erforderlich, stellt Fujitsu Updates zur Verfügung und bietet Unterstützung bei der Installation. Eingriffe vor Ort außerhalb der Geschäftszeiten werden separat in Rechnung gestellt. Auf Anfrage stellt Fujitsu auch Updates bereit, die Fujitsu gegen eine zusätzliche Gebühr installiert.

- Upgrades

Upgrades sind neue Softwareversionen für die in Fujitsu ETERNUS CS8000 eingebettete Software. Fujitsu stellt auf Anfrage Upgrades bereit. Falls das Upgrade neue Funktionen enthält, behält sich Fujitsu vor, diese in Rechnung zu stellen. Für die Installation der Software wird eine zusätzliche Gebühr berechnet. Updates und Upgrades dürfen nur durch von Fujitsu autorisierte Servicetechniker installiert werden.

- Voraussetzungen für die Softwarewartung (Software Maintenance)

Die in diesem Datenblatt beschriebenen Services gelten nur für die derzeit unterstützten Versionen der oben beschriebenen Fujitsu ETERNUS CS8000-Software. Bei Systemen mit älteren Versionen behält sich Fujitsu das Recht vor, den Serviceumfang bzw. die Preisgestaltung entsprechend anzupassen.

### BETRIEBZUSTAND NACH ERFOLGTER FEHLERBEHEBUNG

Nach der Fehlerbehebung testet Fujitsu die Funktionalität aller für den Betrieb der Fujitsu ETERNUS CS8000-Infrastruktur erforderlichen Komponenten mit produktspezifischen Testroutinen. Das System wird in folgendem Zustand als funktionsfähig betrachtet:

Das Fujitsu ETERNUS CS8000-System verarbeitet eingehende I/O-Anforderungen gemäß Produktspezifikationen und steuert den Betrieb der physischen Bibliotheken und Bandlaufwerke korrekt.

# Optionen

Die folgenden Service-Level-Optionen stehen für Fujitsu SolutionContract ETERNUS CS8000 zur Verfügung:

SolutionContract-Option	Classic 9x5	Classic 24x7	Superior 24x7	Classic pro 9x5	Classic pro 24x7	Superior pro 24x7	Premium 24x7
Servicezeit	9x5	24x7	24x7	9x5	24x7	24x7	24x7
Wiederherstellungszeit bei HW-Fehlern bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3	-	-	ND / NBD	-	-	ND / NBD	6 Std. / ND
Antrittszeit bei HW-Fehlern	NBD	ND		NBD	ND		
Remote-Reaktionszeit bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1 / 2-3	4 Std. / NBD	4 Std. / NBD	0,5 Std. / 4 Std.	4 Std. / NBD	4 Std. / NBD	0,5 Std. / 4 Std.	0,5 Std. / 2 Std.
Auto-Call	■	■	■	■	■	■	■
Hard Disk 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	Viertel-jährlich

## Legende

- Enthalten; Verfügbarkeit abhängig vom Land
- Optional; Verfügbarkeit abhängig vom Land
- Nicht verfügbar
- 9x5: Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen
- 24x7: Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
- NBD: Next Business Day (nächster Arbeitstag)
- ND: Next Day (nächster Tag)

# Weitere Informationen

## Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

Neben dem FUJITSU SolutionContract 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, hervorragendes 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 umwelt- freundliche 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/de/services/support/>

## Copyright

© 2016, 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.

## 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)

04.05.2016, DE