

Datenblatt

Fujitsu SolutionContract FlexFrame® for SAP®

Proaktive und reaktive Maintenance und Support Services für FlexFrame® for SAP®

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 Problembehebung 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 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 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 gewähltem Servicelevel 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
- Zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact - SPoC): Call-Annahme und Problemdiagnose für die gesamte Lösungsinfrastruktur, für die der Service gilt, gemäß den „Produktspezifischen Ergänzungen für Fujitsu FlexFrame® for SAP®“
- 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 Konzept der zentralen Anlaufstelle ermittelt wurde. Fujitsu überwacht den Fehlerbehebungsprozess und überprüft nach dessen Abschluss die Funktionalität der Lösungsinfrastruktur. Weitere Details finden Sie unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu FlexFrame® for SAP®“.

Die unten beschriebenen reaktiven und proaktiven Services gelten für die Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur, die unter „Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu FlexFrame® for SAP®“ aufgeführt sind.

Die SolutionContract Services werden in deutscher oder englischer Sprache bereitgestellt.

Detaillierte Darstellung

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 Softwarekernkomponenten 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 FlexFrame® for SAP®“.

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. Für die Call-Annahme muss der Kunde die ID-Nummer der betreffenden Lösungsinfrastruktur angeben. Nachdem der Call angenommen und eine Referenznummer zugewiesen wurde, erfolgt die technische Vorabklärung. Der Call wird dann gemäß dem definierten Servicelevel bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Vor-Ort-Reaktion bzw. der Wiederherstellungszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Service Desk.

Call-Annahme

Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support von Fujitsu finden Sie unter 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.

■ Problemanalyse und Fehlerbehebung

Zur Fehleranalyse setzt sich ein Spezialist direkt mit dem Kunden in Verbindung, um telefonischen Support zu erbringen bzw. das technische Problem zu analysieren und den Fehler 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 FlexFrame® for SAP®“.

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. Werden die Services erst zu einem späteren Zeitpunkt oder für einen späteren Zeitraum erworben, sind die für den Zeitraum zwischen dem Datum des Kaufs des Softwareprodukts und dem vertraglich vorgesehenen Servicebeginns anfallenden Servicegebühren ergänzend zu entrichten. Dies gilt auch, obwohl für diesen Zeitraum keine Serviceberechtigung bestanden hat. Das Gleiche gilt für Zeiträume ohne Serviceberechtigung infolge einer vorübergehenden Kündigung oder Suspendierung der Services für das Softwareprodukt, wenn und soweit die Services für das Softwareprodukt später wieder eingekauft 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 (Wiedereinsetzungsgebühren). Alle Gebühren werden auf Basis der Fujitsu Preisliste erhoben, die für den jeweiligen Servicezeitraum gültig ist.

SERVICELEVELS

Die unten beschriebene Fernreaktionszeit, Vor-Ort-Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit beginnen innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme oder außerhalb der vereinbarten Servicezeit, wenn die Zeitmessung unterbrochen wird. Anders ausgedrückt können sich die Fernreaktionszeit, Vor-Ort-Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit bis zum Folgetag erstrecken, der in die Servicezeit fällt.

Die vereinbarte Fernreaktionszeit, Vor-Ort-Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit hängen von der gewählten Service-Option 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 Fernreaktionszeit, Vor-Ort-Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit werden während der vereinbarten Wartungsfenster ausgesetzt.

Beeinträchtigungsstufe 1	<p>Kritische Beeinträchtigung des Betriebes 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsprozesse sind nicht durchführbar. • Stillstand des produktiven Systems • Gefährdung der Datenintegrität • Backup- und Wiederherstellungsfunktionen für den Produktionsbetrieb sind nicht ausführbar
Beeinträchtigungsstufe 2	<p>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebes 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.</p>
Beeinträchtigungsstufe 3	<p>Mäßige Beeinträchtigung des Betriebes 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.</p>

■ Servicezeit

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

■ Fernreaktionszeit

Mit „Fernreaktionszeit“ wird der Zeitraum von der Call-Annahme bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, an dem ein Spezialist üblicherweise mit der Lösung des Problems beginnt.

■ Vor-Ort-Reaktionszeit für HW-Fehler

Der Begriff „Vor-Ort-Reaktionszeit“ 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

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Anrufannahme und dem Zeitpunkt, zu dem ein Servicetechniker die Betriebsbereitschaft der fehlerhaften Hardware in der Regel wiederhergestellt hat. Zeiträume, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten liegen, werden nicht auf die Wiederherstellungszeit angerechnet. 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.

SOFTWAREWARTUNG

Zur Softwarewartung 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 FlexFrame® for SAP®“.

NICHT IM SUPPORTUMFANG 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.

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.

■ **Machbarkeitsprüfung**

Bei Abschluss eines Fujitsu SolutionContract mit definierten HW-Wiederherstellungszeiten wird von Fujitsu zuerst eine Machbarkeitsprüfung durchgeführt. Im Rahmen dieser Prüfung macht Fujitsu ggf. Vorschläge für Änderungen an der Umgebung des Benutzers, sofern nicht alle Voraussetzungen für die Einhaltung der Wiederherstellungszeiten gegeben sind. Diese Vorschläge werden schriftlich abgefasst.

Die Serviceverbindlichkeit von Fujitsu wird erst nach dem erfolgreichen Abschluss der Machbarkeitsprüfung und der Schaffung der oben aufgeführten erforderlichen Voraussetzungen wirksam.

■ **Ready-to-Service**

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

- 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.

Die Serviceverbindlichkeit beginnt mit der Übergabe des Ready-to-Service-Dokuments an den Kunden.

■ **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 Servicelevels 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.

■ **Voraussetzungen für die Softwarewartung**

Der Kunde muss das mit diesem Servicevertrag bereitgestellte Abonnement für Linux auf der Website des Linux-Distributors registrieren.

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

■ **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 Servicelevels 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 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

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 Geschäftsbedingungen für Hardware und Software Support Services von Fujitsu Technology Solutions“

Produktspezifische Ergänzungen für Fujitsu FlexFrame® for SAP®

LEISTUNGSUMFANG

Eine Voraussetzung für die Maintenance Services ist es, dass das System gemäß dem Fujitsu Konfigurationsleitfaden für FlexFrame® for SAP® konfiguriert ist, der die SAP-Zertifizierung für die Installation sicherstellt.

Der SolutionContract für FlexFrame® for SAP® deckt die folgenden Komponenten ab:

- FlexFrame Control Center
 - FlexFrame-Kontrollknoten-RTU
 - FlexFrame RBAC-Option
 - Kontrollknoten-Hardware einschließlich Firmware
 - Betriebssystem LINUX
- FlexFrame-Anwendungsknoten
 - FlexFrame-Anwendungsknoten-RTU
 - FlexFrame-Anwendungsknoten, Abrechnungsoption
 - Kontrollknoten-Anwendungsknoten-Hardware einschließlich Firmware
 - Betriebssystem LINUX, VMware vSphere ESXi
- Interne FlexFrame-Netzwerkinfrastruktur
 - Kontroll-LAN
 - Server-LAN
 - Storage-LAN
 - Client-LAN
- Die für den Betrieb erforderlichen Peripheriegeräte (Tastatur, Maus, etc. nur im Rahmen der Standardgarantie)

Zum Betrieb der Fujitsu FlexFrame® for SAP® Infrastruktur erforderliche externe LAN- und SAN-Komponenten, angebundene Bibliotheken und Verbindungssoftware anderer Hersteller sind **nicht** Bestandteil des 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 FlexFrame® for SAP® 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 von Fujitsu FlexFrame® for SAP® erforderlichen Komponenten anderer Hersteller, leitet Fujitsu derartige Fehler an den vom Kunden benannten Drittanbieter weiter, sofern die Vertragsdaten verfügbar sind. Muss in Fujitsu FlexFrame® for SAP® eingebettete Software im Rahmen der Fehlerbehebung neu installiert werden, geschieht dies innerhalb des vertraglich vereinbarten Wiederherstellungszeitraums (auf standardmäßigen Werkzustand).
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 FlexFrame® for SAP® Software auf den zu Fujitsu FlexFrame® for SAP® gehörenden Prozessoren. Je nach gewähltem Servicelevel und der Servicezeit steht innerhalb der vereinbarten Fernreaktionszeit ein Servicespezialist zur Problemdiagnose zur Verfügung. Falls zur Fehlerbehebung erforderlich, nimmt Fujitsu Kontakt mit dem jeweiligen Dienstleister für nicht zum Fujitsu FlexFrame® for SAP® 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 FlexFrame® for SAP® an die verschiedenen Betriebs- und Archivierungssysteme verwendet wird.

SOFTWAREWARTUNG

- Updates
Updates sind Softwarekorrekturversionen und Patches für die in Fujitsu FlexFrame® for SAP® 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 FlexFrame® for SAP® 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.

BETRIEBSZUSTAND NACH ERFOLGTER FEHLERBEHEBUNG

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

Die Fujitsu FlexFrame® for SAP® Systemprozesse laufen gemäß Auslieferungszustand ab Werk.

Optionen

Die folgenden Servicelevel-Optionen stehen für Fujitsu SolutionContract FlexFrame® for SAP® 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 des Schweregrades 1 / 2-3	-	-	ND / NBD	-	-	ND / NBD	6 Std. / ND
Vor-Ort-Reaktionszeit bei HW-Fehlern	NBD	ND		NBD	ND		
Fernreaktionszeit bei Fehlern des Schweregrades 1 / 2-3	4 Std. / NBD	4 Std. / ND	0,5 Std. / 4 Std.	4 Std. / NBD	4 Std. / ND	0,5 Std. / 4 Std.	0,5 Std. / 2 Std.
Softwarewartung Bereitstellung von Software • Nebenversionen zur Fehlerbehebung (Updates) • Hauptversionen mit neuen Funktionen (Upgrades)	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
Proaktive Services • System Health Check • Patch Information Management • Technical Account Manager	-	-	-	Halbjährlich	Halbjährlich	Halbjährlich	Viertel-jährlich

Legende: ■ enthalten
- nicht verfügbar

Erläuterung der Servicezeiten

9x5: örtliche Geschäftszeiten an Werktagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen

24x7: Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden

NBD: Next Business Day (nächster Werktag)

ND: Next Day (nächster Tag)

Weitere Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zum SolutionContract FlexFrame® for SAP® bietet Fujitsu eine Reihe von Plattformlösungen. Diese Lösungen kombinieren zuverlässige Fujitsu-Produkte mit den besten Services, hervorragendem Know-how und weltweiten Partnerschaften.

Dynamic Infrastructures

Mit seiner Fujitsu Dynamic Infrastructures-Strategie bietet Fujitsu ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- bis Rechenzentrumslösungen und Managed Infrastructures bis hin zu Infrastructure-as-a-Service. Wie groß der Nutzen der Technologien und Services von Fujitsu ist, hängt von dem von Ihnen gewählten Maß der Kooperation ab. Damit erreicht Ihre IT die nächste Ebene in Bezug auf Flexibilität und Effizienz.

Computing-Produkte

<http://www.fujitsu.com/de/products/>
- PRIMERGY: Industry Standard Server
- SPARC Enterprise: UNIX-Server
- PRIMEQUEST: Mission Critical IA Server
- ETERNUS: Speichersystem

Software

<http://www.fujitsu.com/de/products/software/>
- Betriebssysteme
- Datenbankprodukte
- Ressourcenorchestrierung
- Speichersoftware
- System Management

Services

<http://www.fujitsu.com/de/services/>
- Managed Infrastructure Services
- IT Consulting Services
- Financial & Remarketing Services
- Produkt-Supportservices
- Cloud Services

Weitere Informationen

Um mehr über Fujitsu Maintenance- und Support-Services zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren FUJITSU-Vertriebspartner bzw. -Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website.
<http://www.fujitsu.com/de/services/support/>

Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mithilfe unseres globalen Know-hows streben wir eine Lösung der Probleme hinsichtlich umweltfreundlicher Energienutzung über die IT an. Weitere Informationen finden Sie unter:
www.fujitsu.com/global/about/environment/



Copyright

© Copyright 2013 Fujitsu Technology Solutions GmbH
Fujitsu, das Fujitsu-Logo und Fujitsu-Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein.

Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen 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.

Kontakt

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 München, Deutschland
Telefon: +49 1805 372-900*
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
08.01.2014 CEMEA&I DE

* (Pro Anruf 14 Cent/Min.; die Preise für Anrufe aus dem Mobilnetz sind auf 42 Cent/Min. begrenzt.)