

Datenblatt

FUJITSU SolutionPack

FUJITSU Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA®

Support Services für die FUJITSU Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA® Single Node

EINLEITUNG

Das Fujitsu SolutionPack ist Bestandteil eines eng verbundenen Support-Angebots, das speziell für Fujitsu Integrated Systems konzipiert wurde, die aus Servern, Storage, Betriebssystem, integrierter Fujitsu Software, Hypervisoren und Netzwerkkomponenten gemäß der jeweiligen Datenblattbeschreibung bestehen.

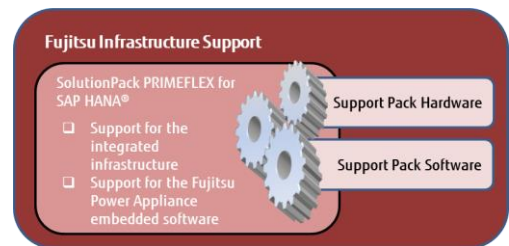
In einer komplexen Lösungsumgebung müssen viele Komponenten effektiv zusammenarbeiten. Dieses Support-Konzept wurde speziell für Fujitsu Integrated Systems entwickelt, um einen durchgängigen Support bereitzustellen und den steigenden

Verfügbarkeitsanforderungen für das gesamte Fujitsu Integrated System gerecht zu werden. Das Fujitsu SolutionPack unterstützt das Zusammenspiel zwischen den Komponenten des Fujitsu Integrated System und der speziellen, integrierten Fujitsu Software. Um in den Genuss des kompletten Infrastructure Supports zu gelangen, ist es obligatorisch, das Fujitsu SolutionPack und zusätzlich die entsprechenden Hardware und Software Support Packs für die integrierten Produkte zu bestellen, die unter „PRODUKTSPEZIFISCHE ERGÄNZUNGEN/ Leistungsumfang“ in diesem Datenblatt aufgelistet sind.

FUJITSU SOLUTIONPACK

Das Fujitsu SolutionPack beinhaltet die folgenden Services:

- Single Point of Contact für die Call-Aannahme und Problemdiagnose für das gesamte Fujitsu Integrated System. Die in diesem Service enthaltenen Komponenten sind in diesem Datenblatt im Abschnitt „Leistungsumfang“ beschrieben.
- Der Technical Solution Support (TSS) gewährleistet die Verfügbarkeit von und den schnellen Zugang zu Experten mit genau den richtigen Kompetenzen, um Probleme im Fujitsu Integrated System zu lösen. Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Analyse von Problemen im Fujitsu Integrated System, die Identifizierung von Konfigurationsproblemen und die Koordinierung der Fehlerbehebung in den HW- und SW-Produkten des Fujitsu Integrated System.
- Software-Support für die spezifischen Softwarelizenzen des entsprechenden Fujitsu Integrated System einschließlich des Rechts auf Patches und Updates/ Upgrades. Integrierte Fujitsu Software bezieht sich auf jene Softwarekomponenten, die von Fujitsu entwickelt wurden und integraler Bestandteil des jeweiligen Fujitsu Integrated System sind.
- Proaktive Services: System Health Check, Patch Information Management sowie einen Technical Account Manager als dedizierte Kontaktperson für den Kunden bei allen Supportfragen zur Integrated-System-Infrastruktur



Software Support für SAP HANA
muss separate von SAP
erworben werden

- Sofern die erforderlichen Support-Verträge und entsprechenden Serviceverpflichtungen (z. B. Software-Rückversicherung) vorhanden sind, leitet Fujitsu die Fehlermeldungen für zusätzliche Komponenten wie Netzwerk- oder Storage-Komponenten, die für den Betrieb des Fujitsu Integrated System erforderlich sind, an den jeweiligen Serviceanbieter weiter. Fujitsu verfolgt anschließend den Fehlerbehebungsprozess und kann nach dessen Abschluss die Funktionalität des Fujitsu Integrated System überprüfen.

Um den Infrastructure Support abzuschließen, müssen für alle im Fujitsu Integrated System integrierten Produkte zusätzlich zum SolutionPack Support Packs Hardware/Software bestellt werden. Software Support für SAP HANA ist nicht Bestandteil des Fujitsu Infrastructure Supports, muss jedoch zusätzlich direkt von SAP bezogen werden.

Der Service wird auf Grundlage einer beim Kauf des SolutionPack im Voraus zu leistenden Einmalzahlung, der Serviceaktivierung und Servicebereitschaft bereitgestellt; weitere Einzelheiten finden Sie unter „ALLGEMEINE INFORMATIONEN“.

KUNDENVORTEILE

- **Geringere Komplexität**
 - Single Point of Contact (SPoC) für die Abwicklung aller Servicefragen im Zusammenhang mit dem Fujitsu Integrated System
 - Zukunftsweisender, infrastrukturorientierter Support von speziell geschulten Experten, Kunden bei komplexen Diagnoseaufgaben und bei der Erkennung von Ausfällen einzelner Komponenten zu entlasten
 - Technical Account Manager (optional) zur Unterstützung in komplexen Support-Situationen.
- **Höhere Verfügbarkeit**
 - 24x7-Service
 - Schnellere Problemlösung durch frühzeitige Einbeziehung von Experten zur Identifizierung fehlerhafter Komponenten
 - Vermeiden Sie Probleme, indem Sie regelmäßig den Systemstatus überprüfen.
- **Transparente und planbare Servicebedingungen**
 - Einmalige Servicepauschale abhängig von der Größe des Fujitsu Integrated System und dem gewählten Service-Level
 - Auf die mit dem Fujitsu Integrated System verbundenen Support-Angebote abgestimmte Service-Levels und Service-Deckungszeiten mit vordefinierten Optionen

DIE SERVICES IM DETAIL

Das SolutionPack umfasst die folgenden Serviceaktivitäten:

- **Incident Management**

Nach einer mit positivem Ergebnis verlaufenen Vertragsprüfung und der technischen Vorklärung wird der Fehler aufgenommen, eine Referenznummer vergeben und dann entsprechend dem definierten Service-Level weiter bearbeitet. Die Messung der vertraglich vereinbarten Antritts- und/oder Wiederherstellungszeit beginnt mit der Bestätigung einer Störung durch den Service/Help Desk.

Um die Berechtigungsprüfung zu ermöglichen, muss der Kunde die Seriennummer der Lösungskennung für das betroffene Gerät des entsprechenden Fujitsu Integrated System angeben.

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

- **Technical Solution Support (TSS):**

Alle Störungen werden an den Technical Solution Support weitergeleitet. Die Experten des Technical Solution Supports bieten Unterstützung und bearbeiten das Problem des Kunden von der Call-Annahme bis zum Call-Abschluss. Dabei können sie beschließen, nach Bedarf zusätzliche Spezialisten einzubinden, die bei der Problemlösung helfen. Selbst wenn zusätzliche Expertenressourcen (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

- **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:

- Probleme in der Systemkonfiguration des serviceberechtigten Fujitsu Integrated System werden per Remote Support bearbeitet.
- Probleme im Fujitsu Integrated System werden analysiert, dabei werden defekte Komponenten identifiziert und anschließend wird die Beseitigung von Fehlern an den Hardware- und Softwareprodukten des Fujitsu Integrated System koordiniert.
- Software Support für die integrierte Fujitsu Software
Technischer Support für Softwarestörungen der integrierten Fujitsu Software beinhaltet die Bereitstellung eines Fehlerberichts, die Erbringung von Remote Support zur Fehlerdiagnose und Suche nach möglichen ersten Umgehungslösungen. Das Recht zur Nutzung von Patches, Updates und Upgrades (sofern von Fujitsu bereitgestellt) ist im Fujitsu SolutionPack enthalten. Die Fehlerbehebung erfolgt ggf. durch die Installation von Software-Patches für die integrierte Fujitsu Software, falls sie vom Softwarehersteller bereitgestellt wurden.
- Fujitsu leitet Fehlermeldungen zu Fehlern in zusätzlichen Komponenten wie Netzwerk- oder Storage-Komponenten, die für den Betrieb des Fujitsu Integrated System erforderlich sind, an den jeweiligen Serviceanbieter weiter, wenn die erforderlichen Support-Verträge und entsprechenden Serviceverpflichtungen vorhanden sind. Fujitsu verfolgt anschließend die

Störungsbehandlung, bis vom ursprünglichen Anbieter oder anderen beteiligten Parteien eine Lösung für die jeweilige Störung bereitgestellt wird.

PROAKTIVE SERVICES

Im Rahmen eines Fujitsu SolutionPack 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**

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

- 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 im Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA® 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 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 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 Dokumentation für die installierte Kundenkonfiguration zusammen mit dem Kunden.

Weitere Informationen zu proaktiven Services finden Sie unter: „Produktspezifische Ergänzungen zum Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA®“.

Die zusätzlichen, obligatorischen Support Packs für Hardware und Software beinhalten die folgenden Services:

- Die Problemanalyse und -behebung identifizierter Hardwarefehler erfolgt gemäß den Bedingungen des jeweiligen Support Pack Hardware.
Weitere Einzelheiten finden Sie im Datenblatt [Fujitsu Support Pack Hardware](#).

- Die Problemanalyse und -behebung identifizierter Fehler in anderen spezifischen Softwareprodukten des Fujitsu Integrated System als der integrierten Software erfolgt gemäß den Bedingungen des jeweiligen Support Pack Software. Weitere Einzelheiten finden Sie im Datenblatt [Fujitsu Support Pack Software](#).

Nach Abschluss des Fehlerbehebungsprozesses wird die Funktionalität aller für den Betrieb des Fujitsu Integrated System erforderlichen Systemkomponenten auf spezifischer Fujitsu Integrated-System-Basis geprüft.

OPTIONEN DES INFRASTRUCTURE SUPPORTS

Die folgenden abgestimmten Service-Level-Optionen stehen für den Fujitsu Infrastructure Support zur Verfügung:

Fujitsu Infrastructure Support	Abgestimmte Option 1	Abgestimmte Option 2	Abgestimmte Option 3	Abgestimmte Option 4
SolutionPack				
Servicezeit	9x5	24x7	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit	2 Std.	2 Std.	2 Std.	2 Std.
Technical Solution Support (TSS):	■	■	■	■
Software Support Bereitstellung von Software • Nebenversionen zur Fehlerbehebung (Updates) • Hauptversionen mit neuen Funktionen (Upgrades)	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
Proaktive Services			Halbjährlich	Halbjährlich
Support Pack Software				
Servicezeit	9x5	24x7	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit	4 Std.	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	24x7	9x5	24x7
Antrittszeit für HW-Fehler*	NBD	4 Std.	NBD	4 Std.

*Die Antrittszeiten kennzeichnen das Service-Level für Fehler der Beeinträchtigungsstufe 1; weitere Informationen finden Sie im Datenblatt [Fujitsu Support Pack Hardware](#).

Legende:

- Verfügbares Serviceelement
- 9x5: Örtliche Geschäftszeiten an Arbeitstagen unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen
Weitere Einzelheiten finden Sie unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>
- 24x7: Mon. bis Sonn. inkl. gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden
- NBD: Next Business Day (nächster Arbeitstag)

Das Fujitsu SolutionPack und die Support Packs Hardware / Software müssen für alle in der Infrastruktur integrierten Produkte mit den abgestimmten Service-Levels, wie in der obigen Tabelle angezeigt, bestellt werden, vorbehaltlich der Verfügbarkeit dieses Service-Level für die betroffenen Produkte.

Aufgrund der ganzheitlichen Natur der Serviceleistungen ist der Infrastructure Support nicht dafür geschaffen, mit reinen Software- oder reinen Hardwarekonfigurationen verkauft zu werden. Daher können die unterstützenden Software und Hardware Support Packs für das Fujitsu SolutionPack nur mit dem auf den gesamten Infrastructure Support abgestimmten Service-Level erworben werden.

Fujitsu kann die Serviceleistung teilweise oder ganz an Subunternehmen vergeben. Beachten Sie bitte, dass Fujitsu auch Subunternehmen beschäftigt, die ihren Geschäftssitz außerhalb der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) haben. Dies dient vor allem dem Zweck, das „Follow the Sun“-Support-Konzept und andere wettbewerbsfähige Serviceangebote realisieren zu können.

PRODUKTSPEZIFISCHE ERGÄNZUNG ZUM FUJITSU INTEGRATED SYSTEM PRIMEFLEX FÜR SAP HANA®

LEISTUNGSUMFANG

Das SolutionPack gilt für Single-Node-Installationen des Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA®.

Das Fujitsu SolutionPack gilt für die lösungsbezogene Konfiguration der folgenden Komponenten:

- Die integrierte Fujitsu Software: Fujitsu HANA Software V1.x
- Das Betriebssystem: SuSE Linux
- Die Serverhardwarekomponenten: In Fujitsu PRIMECENTER® Racks installierte PRIMERGY und PRIMEQUEST Server.
- Das ETERNUS JX40 Storage-Subsystem
- Die interne LAN- und SAN-Hardware von Fujitsu PRIMEFLEX für SAP HANA®
- Die Firmware zu diesen Komponenten.

Hinweise:

- Es gilt die Lifecycle Policy von Fujitsu für Fujitsu PRIMEFLEX für die SAP HANA Plattform. Das Recht auf Patches, Updates und Upgrades ist nur gemäß dieser Lifecycle Policy enthalten.
- Eine Voraussetzung für die Support Services ist es, dass das System gemäß dem Fujitsu Konfigurationsleitfaden für das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA® (Näheres finden Sie im Datenblatt: Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA®) konfiguriert ist, der die SAP-Zertifizierung für diese Installation sicherstellt.
- Externe LAN- und SAN-Komponenten, Storage, angebundene Bibliotheken und Verbindungssoftware anderer Hersteller, die für den Betrieb des Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA® erforderlich sind, können vom entsprechenden Support Pack oder einem geeigneten anderen Servicevertrag abgedeckt werden. Fujitsu diagnostiziert Fehler an den Schnittstellen dieser Produkte und leitet diese, falls die Produkte durch einen Kunden-Servicevertrag abgedeckt sind und die entsprechenden Serviceverpflichtungen vorhanden sind, an den jeweiligen Serviceanbieter weiter. Fujitsu verfolgt die Störungsbehandlung, bis vom ursprünglichen Anbieter oder anderen beteiligten Parteien eine Lösung für die Störung bereitgestellt wird.

Hinweis:

SAP Software und Anwendungen sowie Software Support für SAP HANA werden nicht vom Fujitsu SolutionPack abgedeckt, können oder müssen jedoch zusätzlich und separat direkt von SAP bezogen werden.

BETRIEBSZUSTAND NACH ERFOLGTER FEHLERBEHEBUNG

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

Das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA® läuft gemäß Auslieferungszustand ab Werk.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

VERTRAGSKONZEPT

Fujitsu SolutionPack ist ein produktspezifischer Servicevertrag. Die Vertragsdauer (Servicedauer) beginnt am ursprünglichen Kaufdatum der entsprechenden Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX für SAP HANA Infrastruktur oder – im Falle einer Verlängerung des Fujitsu SolutionPack Service – zu dem Datum, an dem der vorherige Servicezeitraum endet.

Der Service wird bereitgestellt, sobald eine beim Kauf des Fujitsu SolutionPack im Voraus zu leistende Einmalzahlung erfolgt ist. Um die Services unter dem Fujitsu SolutionPack und die verbundenen Support Packs Hardware / Software für eine spezifische Fujitsu PRIMEFLEX für SAP HANA Infrastruktur in Anspruch nehmen zu können, ist eine Aktivierung des Fujitsu SolutionPack sowie der Support Packs gemäß den „Zusatzbedingungen für Fujitsu Support Packs“ innerhalb von 30 Tagen ab Kauf des SolutionPack erforderlich.

Je nach Fujitsu Integrated System und Service-Level können gewählte SolutionPacks in einem anderen Land aktiviert werden, als jenem, in dem diese ursprünglich erworben wurden.

SERVICEZEITRAUM

Das Fujitsu SolutionPack kann binnen 90 Tagen ab Produkterwerb für eine Vertragslaufzeit von 3 oder 5 Jahren erworben werden. Bei Ablauf kann der Servicezeitraum um weitere 1-Jahres-Abschnitte verlängert werden (bis zum angegebenen Serviceende des entsprechenden Produkts), indem das jeweilige Verlängerungspaket für Support Packs für den folgenden 1-Jahres-Zeitraum erworben wird. Die Vertragsdauer (Servicedauer) beginnt exakt am ursprünglichen Kaufdatum des betreffenden Infrastrukturprodukts.

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
----------------------------	--

REMOTE-REAKTIONZEIT

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

Die Remote-Reaktionszeit beginnt innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach der Call-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung angehalten. Sie kann also bis zum Folgetag andauern, der durch die Servicezeit abgedeckt ist.

NICHT IM SUPPORT-UMFANG ENTHALTENE SERVICES (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Support Services 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 SolutionPack 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.

- Software Support erfordert
 - Die in diesem Datenblatt beschriebenen Services gelten nur für die derzeit unterstützten Versionen der jeweilig beschriebenen Software. Bei Systemen mit älteren Versionen behält sich Fujitsu das Recht vor, den Serviceumfang bzw. die Preisgestaltung entsprechend anzupassen.
 - Der Kunde muss das mit diesem Servicevertrag bereitgestellte Support-Abonnement für alle relevanten Softwareprodukte im jeweiligen Fujitsu Integrated System registrieren. (Näheres im Datenblatt Support Pack Software)
 - Softwarekorrekturen und -patches zur Korrektur von Fehlern in der Software werden bereitgestellt, falls sie vom Softwarehersteller bereitgestellt wurden. Je nach Anbieter kann es sich dabei um einzelne Patches, Patch-Pakete oder Korrekturversionen handeln. Zur Fehlerbehebung unterstützt Fujitsu die Remote-Installation von Softwarekorrekturen.
 - Software Updates und Upgrades dürfen nur durch von Fujitsu autorisierte Servicetechniker installiert werden.
 - Ein Recht des Kunden auf Bereitstellung neuer Softwareversionen ist nur dann gegeben, wenn dies im Service-Datenblatt für die relevante Software als Bestandteil der Produkt-/Support-Richtlinien des Herstellers ausdrücklich angegeben ist.
 - Sofern es in den Gültigkeitsbereich fällt, werden dem Kunden diese neuen Versionen oder Software-Updates und/oder -Upgrades bei allgemeiner Verfügbarkeit der neuen Version zum Download und beschränkt auf die Nutzung für das serviceberechtigte Softwareprodukt im Rahmen der geltenden Endbenutzer-Lizenzbedingungen des entsprechenden Herstellers zur Verfügung gestellt.
- Ready-to-Service
Vor Bereitstellung der Fujitsu PRIMEFLEX für SAP HANA Services wird die Servicebereitschaft der Integrated-System-Infrastruktur von Fujitsu geprüft. 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 ist verpflichtet, Fujitsu bei der Durchführung der zuvor genannten Maßnahmen nach Bedarf zu unterstützen, 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 SolutionPack 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. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Fujitsu zur Durchführung von Remote Services Subunternehmer beauftragen kann und dass es sich zur Optimierung der Serviceleistung bei derartigen Subunternehmern auch um Unternehmen der Fujitsu Gruppe und Drittunternehmen handeln kann, die ihren Geschäftssitz außerhalb der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) haben.

- **Systemmodifikationen**
Die Fujitsu SolutionPack Services können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Support von Fujitsu umgehend schriftlich über alle servicebezogenen Änderungen am vertraglich abgedeckten Fujitsu Integrated System (z. B. Konfigurationsänderungen) informiert. Im Fall einer Erweiterung des Fujitsu Integrated System müssen die entsprechenden Fujitsu PRIMEFLEX für SAP HANA SolutionPacks erworben werden, die derartige Erweiterungen 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 „Support Pack Hardware“
- Datenblatt „Support Pack Software“, einschl. der technischen Anlagen für die zugehörigen Softwareprodukte

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“
- „Zusatzbedingungen 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 bitte an eine lokale Fujitsu Vertriebsvertretung und verweisen Sie auf das entsprechende Fujitsu Integrated System.

Weitere Informationen

Fujitsu Produkte, Lösungen & Services

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

Produkte

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

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

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

Solutions

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

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

Infrastrukturösungen 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

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/de/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.

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

17.12.2015, DE