

FUJITSU

Enterprise Platform Service BS2000

Managed Data Center BS2000

Fachmännische und zuverlässige Betreuung Ihrer BS2000-Systeme. Flexibel, sicher und hochverfügbar.

Überblick über das Angebot

Beschreibung des Angebots

Mit Managed Data Center BS2000 stellt Fujitsu ein modulares und umfassendes Service Konzept für den Betrieb der BS2000-Server bereit. Flexible Service Module sorgen dafür, dass Ihre BS2000-Server mit einem hohen Maß an Sicherheit und Verfügbarkeit betrieben werden.

Egal ob nur wenige, proaktive Services wie zum Beispiel der System Health Check benötigt werden oder der gesamte BS2000-Betrieb übernommen werden soll – diese Services umfassen alle operativen Prozesse im BS2000-Umfeld. Dabei gehen Remote-Services und Dienstleistungen beim Kunden vor Ort Hand in Hand, was eine hohe Sicherheit und Verfügbarkeit rund um die Uhr gewährleistet. Funktionierende Geschäftsprozesse sind wesentlich von der Implementierung, sowie der kontinuierlichen Verbesserung der begleitenden Prozesse abhängig. Fujitsu ist daher nach ISO-Richtlinien im Bereich Qualitätsmanagement, Umweltschutz, IT Servicemanagement, Informationssicherheit und Energiemanagement zertifiziert. Zudem sind technische und organisatorische Maßnahmen nach § 9 BDSG implementiert.

Von der Analyse und Beratung bis zum Aufbau und Betrieb bietet Fujitsu umfassenden Support. Durch die modular aufgebauten Servicekomponenten können gezielt Teilaufgaben des BS2000-Betriebes übernommen werden und zwar ganz nach den individuellen Anforderungen des Kunden.

Als Ergebnis erhält ein Unternehmen dadurch klare Kostenvorteile bei voller Transparenz und gleichzeitig hoher Servicequalität, ohne die Kontrolle über die eigenen IT-Prozesse abzugeben.

Eigenschaften & Nutzen

- Flexible Service-Module
- Umfassender Support von Konzipierung bis zur Umsetzung und Betrieb
- Übernahme von Verantwortung für den Betrieb Ihrer BS2000-Infrastruktur
- Remote-Service & Service vor Ort
- Zentrale Kontaktstelle beim Fujitsu Data Center (Service Desk)
- ISO-zertifiziert und nach BDSG
- Anpassung and Ihre Anforderungen und Wünsche
- Übernahme von Teilaufgaben oder kompletten Betrieb durch Fujitsu-Experten
- Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Systemfunktion
- Gewährleistung der Verfügbarkeit und einer hohen Sicherheit rund um die Uhr
- Steigerung der Produktivität durch Problemlösungen von erfahrenen Mitarbeitern, die eine hohe Erstlösungsquote erreichen
- Hohe Service-Qualität

Ergänzende Informationen

Basisumfang

- Administration der BS2000-HW-/SW-Systemumgebung (Betriebssystem, Subsysteme, Dienstprogramme, Server und Peripheriegeräte)
- Pflege der eingesetzten BS2000-Systemsoftware (Korrekturverwaltung) nach Absprache mit dem Kunden
- Durchführung von Datensicherungen und Verwaltung der Sicherungsbestände
- Regelmäßige Überprüfung von Loggin-Dateien auf Fehler, Warnungen und Events
- Unterstützung bei der Fehlereingrenzung im Anwendungsbereich
- Weiterleiten von erkannten Ereignissen und Störungen an das Incident Management von Fujitsu
- Regelmäßige Projektdurchsprachen

Min & Max Schwellenwerte:

Das Service-Angebot bezieht sich nur auf BS2000 Umgebungen. Der genaue Umfang (Server und Storage) wird individuell ermittelt.

Optionale Zusatzleistungen

- Arbeitsvor- und Nachbereitung: u. a. Steuerung, Überwachung und Kontrolle von Job-Läufen
- Automatisierung im Data Center: u. a. Operatorfunktionen, Job-Automatisierung, Accounting
- Durchführung von HW-Konfigurationsanpassungen
- Unterstützung bei System-Migrationen und -Konsolidierungen
- Monitoring: u. a. Zentrale Überwachung der HW-Funktionen
- Netzwerk-Administration: u. a. File-Transfer-Verwaltung, SAN-Erweiterungen
- Helping Hands
- Optimization Service: u. a. Performance-Messung, Analysen und Tuning
- Projektleitung bei Server-Umstieg: u. a. Koordinierung und Leitung wesentlicher Schritte
- Reporting: u. a. Berichte über Ereignisse, Performance-Monitoring
- SoD-Paket (Service on Demand)
- Einführung in neue Storage- und Backup-Konzepte
- System Health Check
- System-Upgrades, Installation und Konfiguration zusätzlicher SW-Produkte
- Application Management

Einschlüsse*

Services

- Basisumfang des Services auf den Kunden angepasst und nach Absprache
- Zusatzleistungen optional bestellbar
- Service nach Vereinbarung überwiegend Remote, im Bedarfsfall aber auch lokal beim Kunden

Infrastruktur

- Nach Vereinbarung

Ausschlüsse*

Services

- Nur BS2000-Infrastrukturen
- Workshop- und Schulungstätigkeiten

Infrastruktur

- Softwarelizenzen

Service Levels

- Auftragsbearbeitungszeit: 08:00 bis 17:00 Uhr (Montag bis Freitag, jedoch nicht an bundeseinheitlich gesetzlichen Feiertagen in Deutschland)
- Optionale Rufbereitschaftszeiten: 17:00 bis 08:00 Uhr (Montag bis Freitag sowie ganztägig am Wochenende und an allen Feiertagen in Deutschland)
- Grundlage der Ermittlung des Leistungsumfangs sind darüber hinaus die weiteren, spezifischen Anforderungen des Kunden

Leistungskennzahlen

- Erfolgreiche Übernahme der vereinbarten Aufgaben
- Einhaltung der vereinbarten Service Levels

Annahmen & Auswirkungen

Annahmen:

Fujitsu hat Zugang zu allen benötigten Räumlichkeiten und Systemen.

Es wurden alle geforderten Informationen, die zur Realisierung des Projekts erforderlich sind, genannt.

Auswirkungen:

Wenn nicht auf die benötigten Systeme zugegriffen werden kann, ist die Durchführung des Services teilweise oder komplett gefährdet.

Die Vorbereitung auf den Service wird erheblich erschwert, wenn die eingesetzte Infrastruktur nicht vollständig bekannt ist. Dies kann den Vor-Ort-Einsatz deutlich verlängern.

Verantwortungsbereiche des Kunden

Der Kunde stellt bis zum Start der Dienstleistung bzw. darüber hinaus sicher:

- den Einsatz von Softwareständen, die von Fujitsu gewartet werden
- den Zugang zu den notwendigen Räumlichkeiten (Data Center)
- die Nennung eines Ansprechpartners mit dem die geplanten Aktionen abgestimmt werden können
- die Bereitstellung von Informationen über geplante Offline-Zeiten und Änderungen am System bzw. der Infrastruktur
- dass alle für den bisherigen, reibungslosen BS2000-Betrieb erforderlichen Tools und Dokumentationen zur Verfügung gestellt werden. Die Dokumentation wird durch den Kunden nach „best effort“ beigeliefert
- den Remote-Zugriff zu den Systemen für Fujitsu. Dies muss nicht nur während der Betriebsphase, sondern bereits während der Transition & Transformation sichergestellt sein.

Verfügbarkeit des Services

- Regional
- International (nach Absprache)

* Anmerkung: Die Liste der Einschlüsse ist eine High-level- Zusammenfassung aller Serviceelemente, die Teil des Services sind. Die Liste der Ausschlüsse ist eine High-level- Zusammenfassung der Teile, die nicht Bestandteil des Service sind und aufgeführt wurden, um zusätzliche Klarheit zu geben.

Kontakt

FUJITSU
Fujitsu Technology Solutions GmbH
Adresse: Mies-van-der-Rohe-Straße 8
80807 München
Email: bs2marketing@ts.fujitsu.com
Website: <http://ts.fujitsu.com/bs2000>
2017-10-09

©2017 Fujitsu Technology Solutions GmbH
Fujitsu und das Fujitsu Logo sind Handelsnamen und/oder eingetragene
Warenzeichen von Fujitsu Ltd. in Japan und anderen Ländern. Alle Rechte
vorbehalten, insbesondere gewerbliche Schutzrechte. Änderung von technischen
Daten, sowie Lieferbarkeit vorbehalten. 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..