

Technische Anlage

Fujitsu Infrastructure Support

PRIMEFLEX® für SAP HANA®

Anlage zu den Datenblättern „Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack“ und „Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract“

EINLEITUNG

Diese technische Anlage ergänzt die Datenblätter

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack
- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

und gilt für:

- Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für SAP HANA®

Die freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte sowie die produktspezifischen Ergänzungen, aus denen sich dieses Fujitsu Integrated System zusammensetzt, sind in der Fujitsu Produktdokumentation (Fact Sheet PRIMEFLEX® für SAP HANA®) beschrieben; die letzte verfügbare Produktdokumentation gilt. Um den vollständigen Fujitsu Infrastructure Support zu erhalten, müssen die entsprechenden Supportservices entweder als SolutionPack mit zugehörigen Support Packs oder als SolutionContract für alle freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte abgedeckt sein.

Hinweis:

Vorbedingung für den Fujitsu Infrastructure Support ist, dass das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für SAP HANA® gemäß dem Konfigurationsleitfaden von Fujitsu (Konfigurationsleitfaden PRIMEFLEX für SAP HANA Single Node, Konfigurationsleitfaden PRIMEFLEX for SAP HANA-validierte Referenzarchitektur) des jeweiligen Liefertyps konfiguriert ist, damit die SAP-Zertifizierung für die Installation sichergestellt ist.

LEISTUNGSUMFANG

Das serviceberechtigte Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für SAP HANA® ist durch eine Seriennummer identifiziert – dem entsprechenden Solution Identifier –, die sich aus einem der folgenden Bestellnummern zusammensetzt:

- FTS:HANA-ID-V101 ID HANA Single Node PRIMERGY
- FTS:HANA-ID-V301ID HANA Single Node PrimeQuest
- FTS:HANA-ID-MN ID HANA Multi Node
- FTS:HANA-ID-TDI ID HANA TDI / RA

Das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für SAP HANA® besteht aus Kern- und Ergänzungskomponenten.

Kernkomponenten

Je nach Liefertyp des PRIMEFLEX® für SAP HANA® sind folgende Kernkomponenten enthalten:

Single Node (SN PY) PRIMERGY-Installationen bestehend aus:

- (1) Support: TS-Supportlizenz
- (2) Betriebssystem: SuSE Linux Enterprise für SAP
- (3) Server Hardware : PRIMERGY RX4770 M3
- (4) Storage-Subsystem: ETERNUS JX40

Single Node (SN PQ) PRIMEQUEST-Installationen bestehend aus:

- (1) Support: TS-Supportlizenz
- (2) Betriebssystem: SuSE Linux Enterprise für SAP
- (3) Server Hardware : PRIMEQUEST 2800B3
- (4) Storage-Subsystem: ETERNUS JX40

Referenzarchitektur (RA/MN/TDI) Installationen bestehend aus:

- (1) Support: TS-Supportlizenz
- (2) Betriebssystem: SuSE Linux Enterprise für SAP
RedHat Enterprise Linux für SAP
- (3) Virtuelle Maschine: VMware vSphere ESXi
VMware vCenter
- (4) Server Hardware: PRIMERGY und PRIMEQUEST

Ergänzungskomponenten

Die aufgeführten Komponenten können Teil des jeweiligen Liefertyps der vordefinierten und vorintegrierten Infrastruktur sein. Dies sind üblicherweise Hardware- oder Softwareprodukte, die die Kernkomponenten des Fujitsu Integrated System mit den verschiedenen Betriebs-, Netzwerk- bzw. Archivierungssystemen verbinden.

Sie sind mit verschiedenen Optionen ausgestattet, um Kundenanforderungen zu erfüllen und eine hohe Flexibilität im Hinblick auf Produktoptionen und zugehörige Supportoptionen sicherzustellen.

- Netzwerk-Subsystem:
 - Cisco IP Switches Catalyst 3750 oder Nexus 5500
 - Brocade IP Switches
 - ICX6450 bzw. VDX6740
- Storage-Subsysteme:
 - SAN: ETERNUS DX200 S3, DX500 S3, DX600 S3
 - NAS: NetApp FAS

Serviceumfang des Fujitsu Infrastructure Support

Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Problembehebung in den HW- und SW-Produkten des Fujitsu Integrated System und bei Konfigurationsproblemen. Für die **Kernkomponenten** des oben beschriebenen Fujitsu Integrated System gilt der Fujitsu Infrastructure Support gemäß Definition im jeweiligen Datenblatt.

Außerdem werden Incident Management, Vorklärung sowie Problemmanagement, soweit zutreffend, für **Ergänzungskomponenten** an den für die Kernkomponenten freigegebenen Schnittstellen geboten. Als Voraussetzung müssen die freigegebenen bzw. zertifizierten Ergänzungskomponenten durch einen geeigneten und gesonderten Servicevertrag abgedeckt sein.

Fujitsu leitet entsprechende Störfälle nur an die jeweiligen Dienstleister weiter, wenn dem Unternehmen zuvor die erforderlichen Daten aus Drittanbieterverträgen bekannt gegeben wurden.

Falls zur Fehlerbehebung erforderlich, nimmt Fujitsu Kontakt mit dem jeweiligen Dienstleister für Ergänzungskomponenten auf, um Fehlerdetails weiterzuleiten und den Fortschritt zu überwachen, sofern ein gültiger Servicevertrag für diese Komponenten vorliegt und die Vertragsdaten dem Fujitsu Support zur Verfügung stehen.

Die Verfügbarkeit des Supports für diese Ergänzungskomponenten hängt vom Kunden bzw. Land ab.

Hinweis:

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

Komplettsysteme sollten in dem Fujitsu PRIMECENTER®-Racks installiert werden.

LIFECYCLE POLICY

Es gilt die Fujitsu Lifecycle Policy für Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für die SAP HANA®-Plattform. Das Recht auf Patches, Updates und Upgrades ist nur gemäß dieser Lifecycle Policy enthalten. Informationen zur Lifecycle Policy sind im Internet zu finden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die vertraglichen Produkte mit der Lifecycle Policy von Fujitsu in Einklang zu halten.

AUSSCHLÜSSE

Die Ausschlüsse gelten gemäß den Angaben in den Datenblättern:

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack
- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

SERVICEANGEBOTE

Die folgenden Optionen für die Servicekonfiguration sind verfügbar als

Unterstützter Infrastructure Support Stack		SolutionPack	Support Pack Software	Support Pack Hardware	Solution Contract	Service Contract
Kernkomponenten						
Solution Identifier	HANA-Solution Identifier	■			■	
Technical Solution Support		■			■	
Betriebssystem	SuSE Linux Enterprise für SAP		■		■	
	RedHat Enterprise Linux für SAP	●			●	
Virtuelle Maschine	VMware vSphere ESXi		■		■	
Server	PRIMERGY RX4770 M3			■	■	
	PRIMEQUEST 2800B3			■	■	
	PRIMEQUEST 2800E				■	
Storage	ETERNUS JX40			■	■	
Ergänzungskomponenten						
Netzwerk-Subsystem	Cisco IP Switches Catalyst Serie 3750 Nexus	●			●	
	Brocade IP Switches ICX bzw. VDX Switches			□		□
Storage-Subsystem	ETERNUS DX200 S3			□		□
	ETERNUS DX500 S3			□		□
	ETERNUS DX600 S3			□		□
	NetApp FAS-Systeme					□

Servicekonfigurationsoptionen	SolutionPack	Support Pack Software	Support Pack Hardware	Solution Contract	Service Contract
Solution Identifier	■			■	
Incident Management und SPOC	■			■	
Technical Solution Support	■			■	
Software Support					
■ Technischer Support		■/ □		■	
■ Software Maintenance		■/ □		■	
Hardware-Support					
■ Technischer Support			■/ □	■	
■ Autocall Messaging			■/ □	■	
■ Hard Disk Retention			◆	◆	
Proaktive Services					
■ TAM	◆			◆	
■ SHC	◆			◆	
■ PIM	◆			◆	

Legende:

- In Fujitsu Infrastructure Support für Kernkomponenten enthalten
- ◆ In Fujitsu Infrastructure Support als optionale Komponente enthalten, sofern konfiguriert
- In Fujitsu Infrastructure Support sind SPOC und TSS enthalten, müssen durch Kundenvertrag neu abgesichert werden
- Separat bestellter Support, für die Abdeckung von Ergänzungskomponenten erforderlich, muss separat bestellt werden

BESTELLINFORMATIONEN

Alle Einheiten und Optionen mit individuell verkauften Services müssen mit dem gleichen Service-Level wie das Produkt oder das Gehäuse bestellt werden, in dem sie installiert werden, falls der Service-Level für die Einheiten verfügbar ist.

Verfügbarkeit vor Ort: Der Kunde kann Support aus den aktuellen Supportangeboten von Fujitsu bestellen. Einige Angebote, Merkmale und die Abdeckung (und verbundene Produkte) sind möglicherweise nicht in allen Ländern verfügbar.

Um weitere Informationen zu erhalten oder weitere Services für das Fujitsu Integrated System zu bestellen, wenden Sie sich an eine lokale Fujitsu Vertriebsvertretung oder einen autorisierten Fujitsu Wiederverkäufer und verweisen Sie auf das folgende Produkt:

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack
- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

gültig für:

- Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX® für SAP HANA®

Aufgrund der ganzheitlichen Natur der Serviceleistungen ist der Fujitsu Infrastructure Support nicht dafür geschaffen, mit reinen Software- oder reinen Hardwarekonfigurationen verkauft zu werden. Daher ist der Fujitsu Infrastructure Support ggf. nur in dem abgestimmten, unterstützten Support Stack für die gesamte Infrastruktur erhältlich und deckt die in der obigen Tabelle aufgeführten Leistungen ab. Serviceangebote für alle in die Infrastruktur integrierten Produkte müssen mit den abgestimmten Service-Levels gemäß der Tabelle im Datenblatt bestellt werden, Verfügbarkeit des Service-Levels für das betroffene Produkt vorausgesetzt.

Herausgegeben von:

FUJITSU Technology Solutions GmbH

Mies-van-der-Rohe-Str. 8, 80807 München, Deutschland

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

30.09.2016, DE