

# Technische Anlage

## Fujitsu Infrastructure Support

### PRIMEFLEX for SAP Landscapes

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 for SAP Landscapes unterstützt durch die Software „FlexFrame Orchestrator“.

Die freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte sowie die produktspezifischen Ergänzungen, aus denen dieses Fujitsu Integrated System besteht, sind in der Produktdokumentation von Fujitsu beschrieben; die aktuellste, verfügbare Produktdokumentation (Datenblatt für Fujitsu FlexFrame Orchestrator V1.x, Konfigurationsleitfaden FFO V1.x) gilt.

Um den vollständigen Fujitsu Infrastructure Support zu erhalten, müssen die entsprechenden Supportservices für alle freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte entweder als SolutionPack mit zugehörigen Support Packs, als SolutionContract oder als Service Contract abgedeckt sein.

#### Hinweis:

Vorbedingung für den Fujitsu Infrastructure Support ist, dass das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX for SAP Landscapes gemäß dem Konfigurationsleitfaden von Fujitsu des jeweiligen Liefertyps konfiguriert wird, damit die SAP-Zertifizierung für die Installation sichergestellt ist.

#### LEISTUNGSUMFANG

Das serviceberechtigte Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX for SAP Landscapes ist durch eine Seriennummer identifiziert – dem entsprechenden Solution Identifier –, die sich aus einer der folgenden Bestellnummern zusammensetzt:

- FTS:FFO-ID-001      FFO-Lösungskennung

Das Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX for SAP Landscapes besteht aus Kernkomponenten und Ergänzungskomponenten.

#### Kernkomponenten

Je nach Liefertyp für PRIMEFLEX for SAP Landscapes sind folgende Kernkomponenten enthalten:

**Control Node (CN)** PRIMERGY-Installationen bestehend aus:

- (1) FlexFrame-Managementsoftware:
  - a. FFO Entry-Laufzeitlizenz
  - b. FFO Base-Laufzeitlizenz
- (2) Betriebssystem:
  - a. SUSE Linux Enterprise Server
  - b. SUSE HA-Erweiterung
- (3) Virtueller Control Node:  
SUSE serv+virtual-Lizenz
- (4) Server Hardware:  
PRIMERGY RX2540

**Application Node (AN RACK)** Installationen bestehend aus:

- (1) FlexFrame-Managementsoftware:
  - a. FFO Extension-Laufzeitlizenz
  - b. FFO Option Accounting
  - c. FFO Option RBAC
  - d. FFO Option SAN
- (2) Betriebssystem:
  - a. SuSE Linux Enterprise Server für SAP
  - b. SUSE Linux Enterprise Server
- (3) Virtueller Server
  - a. FFO Option VMware ESX-Lizenz
  - b. VMware vSphere ESXi (STD / ENT / ENT Plus)
  - c. FFO Option Linux KVM-Lizenz
  - d. SUSE KVM
- (4) Server Hardware:
  - a. PRIMERGY RX2540
  - b. PRIMERGY RX4770
  - c. PRIMEQUEST 2800B2
- (5) Zertifizierte HANA-Konfigurationen

Application Node (AN Blade) Installationen bestehend aus:

- (1) FlexFrame-Managementsoftware:
  - a. FFO Extension-Laufzeitlizenz
  - b. FFO Option Accounting
  - c. FFO Option RBAC
  - d. FFO Option SAN
- (2) Betriebssystem:
  - a. SUSE Linux Enterprise für SAP
  - b. SUSE Linux Enterprise
- (3) Virtueller Server:
  - a. FFO Option VMware ESX-Lizenz
  - b. VMware vSphere ESXi (STD / ENT / ENT Plus)
  - c. FFO Option Linux KVM-Lizenz
  - d. SUSE KVM
- (4) Serverhardware:
  - a. PRIMERGY BX900 S2
  - b. PRIMERGY BX2560
  - c. PRIMERGY BX2580

### 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 Serie 3750
    - Nexus Serie 5500
  - Brocade IP Switches
    - ICX6430 / ICX6450
    - VDX6740
- Storage-Subsysteme:
  - SAN: Eternus DX200 mit Brocade FC Switches
  - NAS: NetApp FAS

### Serviceumfang des Fujitsu Infrastructure Support

Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Problembhebung 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.

### AUSSCHLÜSSE

Die Ausschlüsse gelten gemäß den Angaben in den Datenblättern:

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionPack
- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

### 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 gelten die Lifecycle Policy und Support-Matrix von Fujitsu für Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX for SAP Landscapes. 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.

**SERVICEANGEBOTE**

Die folgenden Optionen für die Servicekonfiguration sind verfügbar als

<b>Unterstützter Infrastructure Support Stack</b>		<b>SolutionPack</b>	<b>Support Pack Software</b>	<b>Support Pack Hardware</b>	<b>SolutionContract</b>	<b>Service Contract</b>
<b>Kernkomponenten</b>						
<b>Solution Identifier</b>	FFO Solution Identifier	■			■	
<b>Technical Solution Support</b>	FFO Entry-Laufzeitlizenz					
	FFO Base-Laufzeitlizenz					
	FFO Extension-Laufzeitlizenz					
	FFO Option Accounting	■			■	
	FFO Option RBAC					
	FFO Option SAN					
	FFO Option Linux KVM					
	FFO Option VMWare ESXi					
<b>Betriebssystem</b>	SuSE Linux Enterprise für SAP		■		■	
	SuSE Linux Enterprise		■		■	
<b>Virtuelle Maschine</b>	VMware vSphere ESXi		■		■	
	SUSE Linux KVM		■		■	
<b>Server</b>	PRIMERGY RX2540			■	■	
	PRIMERGY RX4770			■	■	
	PRIMEQUEST 2800B			■	■	
	PRIMERGY BX2560			■	■	
	PRIMERGY BX2580			■	■	
<b>Ergänzungskomponenten</b>						
<b>Netzwerk-Subsystem</b>	Cisco IP Switches					
	Catalyst Serie 3750			□		□
	Nexus Serie 5500					
<b>Storage-Subsystem</b>	Brocade			□		□
	ICX bzw. VDX Switches			□		□
	SAN-Speicher			□		□
	NetApp FAS-Systeme					□

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

### BESTELLINFORMATIONEN

Alle Einheiten und Optionen mit individuell erworbenen 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 for SAP Landscapes

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