Fujitsu Produktsupport Service

Umfassendes Angebotsportfolio auf einen Blick

Inhalte

Mehrwert durch Service	3
Portfolioübersicht	4
FUJITSU Lifecycle-Services	7
FUJITSU Hardware-as-a-Service	13
FUJITSU Managed Print	15

Mehrwert durch Service – Reibungslose Betriebsabläufe mit Fujitsu

Produktsupport Services gewährleisten die Systemverfügbarkeit und die Kontinuität von Geschäftsprozessen Ihrer IT-Systeme und sparen dadurch Zeit und Geld. Verwenden Sie die Mittel, die Sie aktuell für operative IT-Services ausgeben, auf strategische Initiativen, die Ihnen über kurze Zeit einen geschäftlichen Mehrwert bieten. Die produktbezogenen Services sind für Fujitsu oder Partnerprodukte als Standard- oder in perfekt zugeschnittenen Paketen verfügbar.

http://www.fujitsu.com/fts/products/product-support-services/

Portfolioübersicht für produktbezogene Services

Das Portfolio für produktbezogene Services besteht aus unterschiedlichen Teilbereichen, die alle darauf ausgelegt sind, passende und wirkungsvollen Services und Angebote für Ihre individuellen Anforderungen zu bieten.

Fujitsu Lifecycle-Services

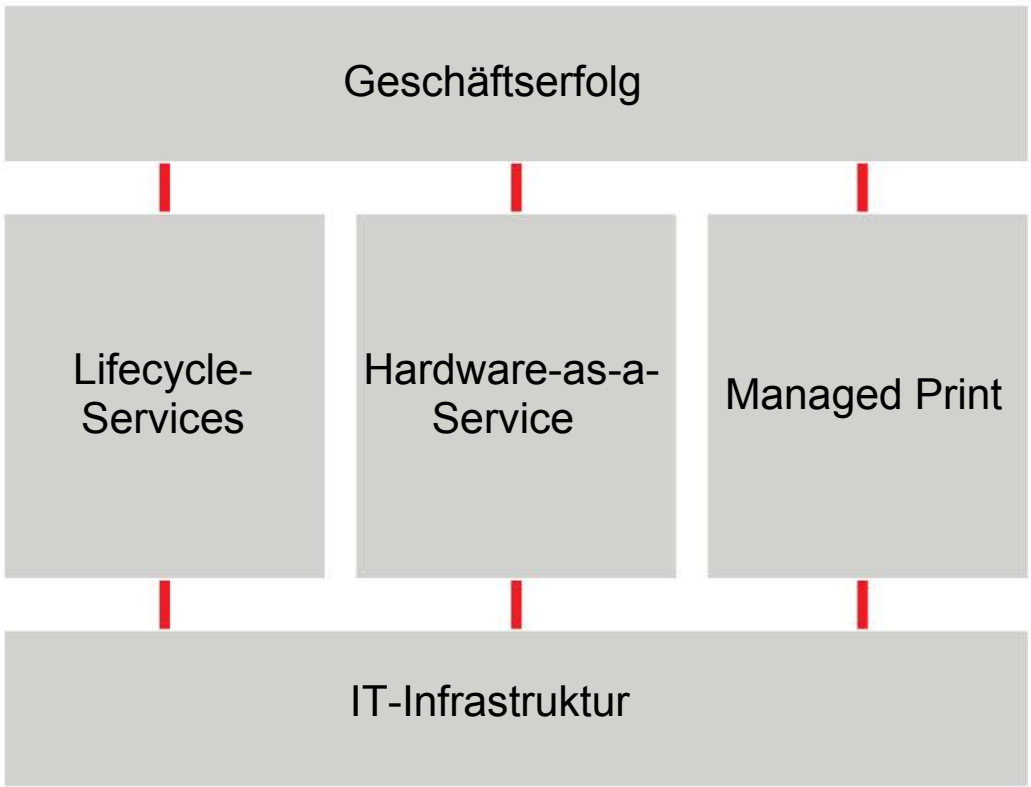
Unsere Lifecycle-Services unterstützen Sie in allen Lebenszyklusphasen Ihres Produkts. Sie umfassen unterschiedliche Service-Level, Angebote und verschiedene Leitsungsumfänge, die über die Garantieleistung hinausreichen und auf Ihre individuellen Anforderungen ausgelegt werden können.

Fujitsu Hardware-as-a-Service

Wenn Sie sich von den erheblichen Herausforderungen durch knappe Budgets und von veralteten Geräten lösen möchten, können Sie produktbezogene Services zusammen mit den Hardware/Softwarekomponenten als Hardware-as-a-Service (HaaS) auf Abonnement-Basis bestellen.

Fujitsu Managed Print Services

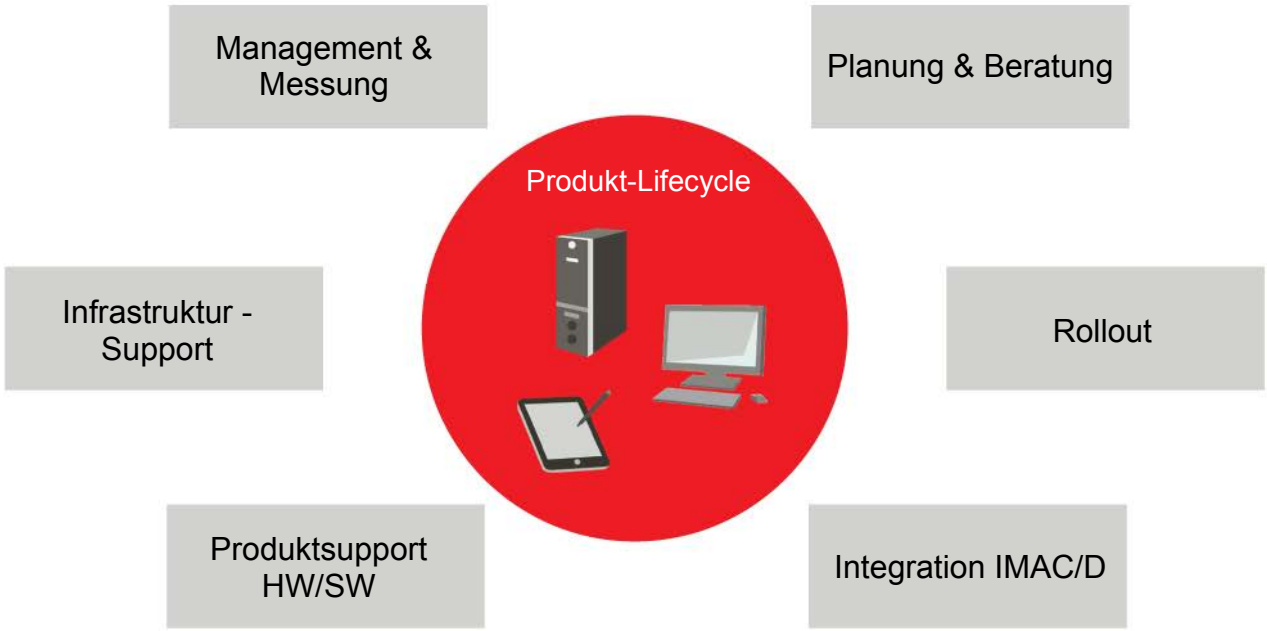
Projektbasierter „End-to-End“-Service zum Bereitstellen optimierter, anbieterunabhängiger Druck- und Kopierfunktionen. Eine von Fujitsus Antworten auf eine nachhaltigere, sicherere und digitale Welt.


Geschäftserfolg
Lifecycle-Services
Hardware-as-a-Service
Managed Print
IT-Infrastruktur

Wünschen wir uns nicht alle ein leichteres Leben? Wir verwenden tagtäglich Technologien, Dienstleistungen und Gegenstände, die uns von unseren Sorgen befreien sollen. Warum also nicht eine IT-Umgebung schaffen, die auch unseren Alltag vereinfacht? Fujitsus Lifecycle-Services bieten eine sorgenfreie Umgebung für alle unsere Produkte und ermöglichen Ihnen, sich auf das zu konzentrieren, was wirklich wichtig ist.

Lifecycle Services

Lifecycle-Services unterstützen Sie in verschiedenen Bereichen der IT-Bereitstellung. Unsere Servicepakete können auf verschiedene Weise zusammengesetzt werden, ganz nach individuellen Anforderungen.
Sie umfassen Services für die folgenden unterschiedlichen Produktlebenszyklus-Phasen:



Im Rahmen der Lifecycle-Services wird der Support für einzelne IT-Produkte als „Product Support Hardware/Software“ bezeichnet, während der Support für Fujitsu IT-Infrastrukturen (wie Fujitsu Storage-Lösungen und Integrated Systems PRIMEFLEX) als „Fujitsu Infrastructure Support“ (FIS) bezeichnet wird.

Die Lifecycle-Services sind in unterschiedlichen Angeboten verfügbar. Unter den verkaufsfertig zusammengestellten Angeboten können Sie zwischen so genannten Support Pack Hardware/Software oder SolutionPacks wählen. Sie können direkt zusammen mit dem Produkt/der Lösung oder innerhalb von 90 Tagen nach der Bestellung gebucht werden. Für komplexere IT-Infrastrukturen bieten wir Ihnen unter der Bezeichnung ServiceContract Hardware/ Software oder SolutionContract jeweils individuell angepasste Angebote. Wir sind in der Lage, Ihnen auf Projektbasis jeweils ein vollständiges Servicepaket bereitzustellen, das ganz auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse angepasst ist.

Fujitsu Lifecycle-Services – ein umfassendes Angebot zur Erleichterung von täglichen Aufgaben

Die Erleichterung von täglichen Aufgaben ist ein Ziel, das wir alle haben. Mit unseren Planungs-Services bieten wir Ihnen mit unseren Angeboten von Beginn an Unterstützung und Beratung. Wir zeigen Ihnen die Möglichkeiten, die sich durch die Wahl bestimmter Technologien bieten.

Planungs- und Beratungsdienste

Planungs- und Beratungsdienste von Fujitsu helfen Ihnen, Ihre Gesamtbetriebskosten zu senken, durch:

- Effektive Verwaltung von technischer Überalterung
- Moderne Ressourcenverwaltungsprozesse und Genauigkeit
- Vereinfachung und Standardisierung des Erneuerungsprozesses
- Reduzierung von Ressourcenverschwendung durch lockere Beschaffungspraktiken

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Prüfung der Serviceprozesse von Produktanbietern
- Bereitstellung der Prozesse und vereinbarten Verantwortlichkeiten

Rollout

Fujitsu Rollout Services bieten „End-to-End“-Support für den Austausch von IT-Systemen in den Bereichen von Client-Computing-Geräten, Rechenzentrum-, Einzelhandel- sowie Netzwerk- und Kommunikationsinfrastrukturen. Eine sorgfältige Analyse des aktuellen Zustands und ein Konzept für den Rollout, entsprechend Ihren Anforderungen und basierend auf bewährten Projektmanagement-methoden hilft, die Auswirkungen auf den Geschäftsalltag und die Geschäftsprozesse des Kunden zu minimieren.
Fujitsu Rollout Services umfassen die folgenden Serviceelemente, die modular bereitgestellt werden können:

- Rollout-Planung (Analyse des aktuellen Zustands, Konzeptionierung des Rollouts)
- Bereitstellung der Geräte
- Personalisierung
- Produktlogistikmanagement (Lagerbereitstellung (in unterschiedliche Länder) / Zollabfertigung)
- Installation
- und Datenmigration und Datenlöschung

Integration & IMAC/D

Fujitsu bietet Implementierungs- und Integrations-Services auf Grundlage umfangreicher Erfahrungen und strukturierter Prozesse, die das Ergebnis einer Vielzahl realisierter Projekte sind. Für die Bereitstellung von Fujitsu-Infrastrukturlösungen wie der SAP HANA®-Plattform bieten die Berater von Fujitsu eine robuste und hochwertige Installation und eine nahtlose Implementierung. Sie verkürzen damit die Vorlaufzeit bis zum produktiven Einsatz und schaffen die Basis für eine erhöhte Betriebsstabilität und Leistung. Verkaufsfertige InstallationPacks unterstützen den Kunden bei der Installation von Speicher- und Serverprodukten von Fujitsu und Partnerunternehmen, einschließlich, soweit zutreffend, der damit zusammenhängenden Bediensoftware. Sie ermöglichen einen schnellen und zuverlässigen Betrieb der gekauften Systeme in der Kundenumgebung. Weitere Installationsdienste, die nicht im Fujitsu InstallationPack enthalten sind, werden auf Anfrage durch den Produkt-Vorverkaufssupport oder dem Vertriebsbüro bereitgestellt und werden kosteneffizient nach Zeit- und Materialaufwand abgerechnet.

Produktsupport für Hardware

Der Product Support Hardware ergänzt die Produktgarantie von Fujitsu und seiner Partner. Er umfasst die Diagnose von Hardwarefehlern und deren Behebung durch Reparatur oder Austausch. Der Service wird je nach Produkt bzw. gewähltem Servicelevel und der angemessenen Problemlösung per Fernzugriff, Offsite oder vor Ort bereitgestellt. Darüber werden proaktive Support-Elemente angeboten. Diese basieren auf den Statusinformationen der IT des Kunden, die erfasst und ausgewertet werden und proaktiv zur Vermeidung von Systemfehlern und Ausfallzeiten eingesetzt werden. Folgende Dienstleistungen stehen zur Wahl:

- Servicezeit, Antrittszeit und Wiederherstellungszeit
- HDD-Retention, wodurch Kunden die Möglichkeit haben, weiterhin Eigentümer eines ausgetauschten Speichermediums (HDD oder SSD) zu bleiben
- Proaktiver Support für ausgewählte Produkte (z. B. System Health Check)

Produktsupport für Hardware ■ Im gesamten EMEIA-Raum verfügbar □ Je nach Land und ausgewähltem Produkt in EMEIA verfügbar

Global abgestimmte Supportpaketesind in den wichtigsten Wirtschaftsregionen verfügbar		Installation Pack	Garantieer weiterung	Hardware Support Offsite			Hardware-Support vor Ort						HDD Retention Option	Proa-ctive Sup-port option
							9x5			24x7				
							NBD	4h	NBD	4h	24h	4h		
				Bring-In	Abholung & Rückgabe	Desk-to-Desk / Door-to-Door	Vor Ort Service		Wiederher-stellung	Vor Ort Service	Wiederher-stellung			
Client Computing Geräte	Displays / Zero Clients		■	□	□	■								
	LIEFEBOOK Allround		■	□	□		□	□					■	
	LIFEBOOK Advanced / Superior & Pen Tablet		■	□	□		■	□	□				■	
	ESPRIMO Allround		■	□	□		□	□					■	
	ESPRIMO Advanced/Superi or, FUTRO, CELSIUS		■	□	□		■	□	□				■	
x86 Server	PRIMERGY, PRIMEQUEST	□	■				■	□	□	□	□	□	■	□
UNIX Server	FUJITSU M10 / M12 SPARC									□				
Mainframe Server	BS2000 Business Server						■	□	■	□	□	□	■	
Storage	ETERNUS CS800, DX, JX, LT	□					■	□	□	□	□	□	■	□
OEM / Fach-händler	NetApp, Quantum, Oracle, Brocade, Cisco	Serviceangebote unterliegen der lokalen Verfügbarkeit												
Sonstige	Produkte anderer Anbieter	Serviceangebote werden zusammen mit Service-Level angeboten, die für die jeweiligen Produkte am besten geeignet sind												

Produktsupport für Software

Fujitsu bietet Support für Softwareprodukte von Fujitsu und Partnerunternehmen. Product Support Software sichert einen reibungslosen Betrieb installierter Softwareprodukte und umfasst die Diagnose von Softwareereignissen und die Bereitstellungen von Workarounds und/oder (wenn über den Lizenzgeber verfügbar) Korrekturen, Updates und Upgrades. Fujitsu bietet den Support während der üblichen Geschäftszeiten oder rund um die Uhr.

Software von Fujitsu und Partneranbietern		Lizenzgeber/Markeninhaber	Servicezeit, Remote-Reaktionszeit	
			9x5, 4 Std.	24x7, 4 Std.
Betriebssysteme	Solaris	Fujitsu/Oracle	■	■
	RedHat Enterprise Linux (RHEL)	RedHat	■	■
	SUSE Linux	SUSE	■	■
	BS2000	Fujitsu	■	■
Virtualisierung, Hohe Verfügbarkeit, High Performance Computing	ServerView Resource Orchestrator	Fujitsu	■	■
	VMware Software	VMware	■	■
	ServerView Virtual-IO Manager	Fujitsu	■	■
	HPC Cluster Suite	Fujitsu	■	
	Exabyte File System for HPC Cluster Suite	Fujitsu	■	
Storage-Software	Brocade Software	Brocade	■	■
	NetBackup	VERITAS	□	□
	NetWorker	EMC	□	□
	Commvault Storage Software	Commvault	□	□
	ETERNUS CS200c	Fujitsu	■	■
	ETERNUS SF	Fujitsu	■	■
	ETERNUS Snapshot MAnager	Fujitsu	■	■
Infrastructure Software	CA Infrastrucutre Manager	CA	□	
	Interstage Software	Fujitsu	□	
	InfoScale	VERITAS	□	□
	openFT Enterprise File Transfer	Fujitsu	□	□
	openUTM	Fujitsu	□	□
	SecDocs®	Fujitsu	□	
	Systemwalker	Fujitsu	□	

* Business Critical Linux Services 24x7, 1/2h also available

Fujitsu Infrastructure Support (FIS)

Fujitsu Infrastruktur-Support-Services bieten eine ideale Ergänzung zu Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX und Storage-Lösungen und bieten vordefinierte, vorinstallierte und vorab getestete Kombinationen von Servern, Speicher, Netzwerkverbindungen und Software.
Um einen einfachen Betrieb und eine einfache Wartung von Fujitsu Integrated Systems und Storage-Lösungen zu gewährleisten, bietet FIS Support auf Infrastruktur-Ebene und einen Satz von zusammenhängenden Services, bestehend aus reaktivem Infrastruktur-Support, SPOC, technischen Lösungssupport und reaktiven Hardware-/Softwaresupport. Darüber werden proaktive Support-Elemente angeboten. Diese basieren auf den Statusinformationen der IT des Kunden, die erfasst und ausgewertet werden und proaktiv zur Vermeidung von Systemfehlern und Ausfallzeiten eingesetzt werden. Fujitsu bietet FIS als Paket und vertragsbasiert an.

Fujitsu Infrastructure Support

	SolutionContract Optionen		SolutionPack Optionen				
Servicezeit	9x5	24x7	24x7	24x7	9x5	9x5	24x7
Remote-Reaktionszeit	4 Std.	4 Std.	0,5 Std.	0,5 Std.	4 Std.	2 Std.	2 Std.
Vor-Ort-Reaktionszeit	NBD	NBD		NBD	NBD	4 Std.	4 Std.
Wiederherstellungszeit			NBD	6h			
Proaktive Services	Halbjährlich (optional)	Halbjährlich (optional)	Halbjährlich (optional)	Vierteljährlich	Halbjährlich (optional)	Halbjährlich (optional)	Halbjährlich (optional)
HDD-Retention	optional	optional	optional	optional	optional	optional	optional

Support für Storage-Lösungen und FUJITSU Integrated Systems PRIMEFLEX ■ Im gesamten EMEIA-Raum verfügbar □ Je nach Land und ausgewähltem Produkt in EMEIA verfügbar

Anmerkung: SolutionPack muss für die entsprechenden Hardware-und Softwarekomponenten durch Support Packs ergänzt werden		FUJITSU Infrastructure Support		Support auf Komponentenebene
		SolutionContract	SolutionPack	Support Pack Hardware/Software
Speicherlösungen	ETERNUS CS8000	□		
	ETERNUS CD10000	□		
FUJITSU Integrated System PRIMEFLEX	PRIMEFLEX Cluster-in-a-Box			□
	PRIMEFLEX for Hadoop®			□
	PRIMEFLEX for SAP HANA®	□		
	PRIMEFLEX for SAP Landscapes	□		
	PRIMEFLEX for Red Hat OpenStack	□ (Auf Anfrage)	□	
	PRIMEFLEX for SUSE OpenStack Cloud	□ (Auf Anfrage)	□	
	PRIMEFLEX for VMware Cloud Foundation		□	
	PRIMEFLEX for VMware VSAN		□	
	PRIMEFLEX for vShape			□
	PRIMEFLEX for Microsoft Storage Spaces Direct		□	

Verwaltung & Erfassung

Die Fujitsu Servicemanagementmethode garantiert eine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Services.
Alle Services werden basierend auf einem ITIL-konformen Servicemanagements koordiniert. Dabei können Serviceanfragen, Verlegungen, Ergänzungen oder Anpassungen und nicht zuletzt auch Reparaturservices abgedeckt werden.
Servicebereitstellungsmanagement garantiert, dass die abgestimmten Servicelevel und die Qualität eingehalten werden. Es überwacht Vorfälle und meldet regelmäßig definierte Leistungskennzahlen (KPIs). Der Bericht muss dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.
Der Austausch von Produkten wird ebenfalls auf operativer Ebene geplant und überwacht.

Marktveränderungen, kürzere Produktlebenszyklen und die digitale Transformation sind nur einige Gründe, warum Unternehmen schnell reagieren und handeln müssen. Mehr Liquidität ist wichtig, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu sichern. Mit unserem Fujitsu Hardware-as-a-Service-Angebot befreien wir Unternehmen von der erheblichen Last durch knappe Budgets, veraltete Geräte und höhere Kosten für kurzfristige Reparaturen. Mit FUJITSU Hardware-as-a-Service können Geldmittel für andere, strategisch wichtigere Ziele freigesetzt werden. Setzen Sie mit FUJITSU Hardware-as-a-Service neues IT-Potenzial frei. Sichern Sie sich über ein günstiges Monatsabonnement die neueste Technologie, egal ob Client-Computing-Geräte oder Rechenzetrumprodukte, einschließlich den erforderlichen Support-Services – ganz entspannt mit Fujitsu und seinen Partnern.

Fujitsu Hardware-as-a-Service

Mit FUJITSU Hardware-as-a-Service: realisieren Sie mehr Produktivität, Budget und Handlungsfreiheit.
Keine größeren Investitionen. Keine überflüssige Ausrüstung. Kein langes Warten auf Upgrades. Lediglich ein günstiges Abonnement für alle Geräte, die Ihr Unternehmen benötigt um im Wettbewerb mitzuhalten. Ihre Nutzer haben Zugriff auf mehr Optionen und genießen aufgrund neuester Geräte höchste Produktivität. Sie können sich entspannt in dem Wissen zurücklehnen, dass Ihr IT-Budget unter Kontrolle ist und jeder Zugriff auf die Hardware, Software und Services hat, die er oder sie benötigt.

HaaS setzt sich aus den folgenden Servicebestandteilen* zusammen:

- **Wettbewerbsfähige Leasingangebote**
  Mit einfachen monatlichen Zahlungen erhalten unsere Kunden Zugang zu führender Technologie von Fujitsu und wettbewerbsfähigen Zahlungskonditionen. Vermeiden Sie überflüssige Vorabinvestitionen, um den Cashflow zu maximieren.
- **Vor-Ort-Support und Telefon-Helpdesk**
  3-Jahres-Abonnement für 9x5 Vor-Ort-Support am nächsten Arbeitstag.
- **Upgrade**
  Die Rückkauf-Option bietet ein Upgrade auf die neueste Technologie noch vor Ablauf der Erneuerung nach drei Jahren.
- **Unfallschutz (optional)**
- **Bestandsmanagement**
  Geräteinformationen, Finanzberichte und Vertrags- oder Rechnungsdetails sind schnell und auf einen Blick verfügbar.

* Verfügbarkeit von Services hängt von lokalen Angeboten ab.

Behalten Sie die Kontrolle über Ihre IT-Budgets

Sichern Sie sich die Hardware, Software und Services, die Sie jetzt und zukünftig benötigen, ohne kostspielige Vorabinvestitionen.

Ergänzen Sie Hardware jederzeit nach Bedarf

Skalieren Sie Ihre IT auf sich verändernde Anforderungen durch einfache Anpassung Ihres monatlichen Abonnements.

Erleben Sie „High-Tech“ statt „High-Cost“

Sichern Sie Ihren Nutzern Zugriff auf die schnelle und flexible IT, die sie benötigen – ohne dabei mehr zu bezahlen.

Skalieren Sie Ihre Technologie für zusätzliche Effizienz

Vermeiden Sie herumliegende ungenutzte Geräte oder Wartezeit für Mitarbeiter beim Hochfahren von Geräten – nutzen Sie nur die besten Geräte, um Ihre Produktivität zu steigern.

Setzen Sie Geldmittel frei

Verwandeln Sie große Kapitalinvestitionen mit einer festen monatlichen Gebühr in überschaubare Betriebsausgaben.

Erhalten Sie regelmäßige Upgrades

Halten Sie mit den neuesten Technologietrends Schritt und reduzieren Sie die Anzahl von Vor-Ort-Besuchen, indem Sie Ihre Hardware alle drei Jahre gegen neue Geräte ersetzen. Am Ende des Zeitraums können Sie, je nach Vertrag, die Geräte einfach zurückgeben und um Gegenzug neue Geräte erhalten. Die Daten auf den Geräten werden entsprechend geltenden Industriestandards gelöscht und die Geräte wiederverkauft, recycelt oder gemäß der WEEE-Richtlinie fachgerecht entsorgt.

Kein Drucker? Keine Problem.
Mit unseren Managed Print Services können Sie nahezu alle Anforderungen erfüllen, die in Bezug auf physikalische Dokumente und den damit verbundenen Prozessen entstehen. Sie müssen sich keine Gedanken mehr über Ihre Geräte, Druckerpatronen, Papier, oder die Druckerwartung machen.

Managed Print

Schließen Sie Datenlecks, reduzieren Sie Zeitverluste und verstärken Sie Ihre Prozesse mit Managed Print Services von Fujitsu

Die digitale Transformation führt zu einer vielfältigen Veränderung von geschäftliche Prozessen und Abläufen am Arbeitsplatz; allerdings übersehen Unternehmen auf Ihrem Weg zur digitalen Transformation oft eine wesentliche Anforderung – Drucklösungen. Aufgrund bestimmter obligatorischer Geschäfts- und Konformitätsvorschriften, wie interne Prozessvorschriften sowie steuerrechtliche und andere gesetzliche Auflagen, benötigen Unternehmen nach wie vor Ausdrucke von Dokumenten und andere Ressourcen.

Die Druckdaten stammen im heutigen Geschäftsumfeld normalerweise von verschiedene Geräten und entsprechend wird der Ausdruck über mehrere Geräte geroutet und auf diesen gespeichert und archiviert. Dadurch entsteht der Bedarf für eine umfassende Infrastruktur für druckerbezogenen Lösungen.

Fujitsu Managed Print Services (MPS) bieten optimierte anbieterunabhängige Druck- und Kopierdienstleistungen. Lassen Sie nicht zu, dass Drucker für Ihr Unternehmen zur Belastung werden. Entdecken Sie mit unserem MPS-Team effizientere und sicherere Drucklösungen.

Überwinden Sie die Hindernisse

Von grundlegenden Druckanforderungen, zu verwalteten und umfangreicheren Lösungen, bis hin zu Geschäftsprozessmanagement und Dokumentenlösungen, kann Fujitsu Sie dabei unterstützen, eine sichere, effiziente und innovative Druckumgebung aufzubauen.*

* Verfügbarkeit von Services hängt von lokalen Angeboten ab- und Dokumenten.

Dank unserer erfolgreichen Partnerschaften mit Kyocera, Lexmark und anderen Unternehmen der Branche blicken wir nicht nur auf Jahrzehnte an Innovationen bei der Dokumentenverwaltung zurück, sondern sind auch in der Lage, Ihnen eine umfangreiche Auswahl an Drucktechnologien anzubieten. Mit der Möglichkeit der Einbettung in individuelle Cloud-, Digitalisierungs-, Workflow-, Sicherheits-, und unternehmensinterne Mobilitätslösungen helfen wir Ihnen, Ihre Druckdienste auf die nächste Ebene zu bringen.

Unsere MPS-Experten arbeiten gemeinsam mit Ihnen an der Auslegung oder dem Update Ihrer Druck-Infrastruktur, der Bereitstellung neuer Geräte und Software, der erfolgreichen Kommunikation von Veränderungen in Ihrem Unternehmen und finden neue Wege zur Optimierung Ihrer Dokumentenverwaltung. All dies kann Ihnen helfen, Ressourcenverschwendung zu reduzieren, Datenverlust zu vermeiden und zu einer effizientere Dokumentennutzung in Ihrem Unternehmen führen.

Überzeugende Argumente für Managed Print Services von Fujitsu:

- Befreien Sie sich druckerbezogenen Kosten und Risiken
- Integrieren Sie neue Technologien in Ihre bestehende IT-Infrastruktur mit minimalem Risiko
- Senken Sie Ihre aktuellen Druckausgaben um bis zu 30 Prozent und erzielen Sie bereits nach 18 Monaten erste Investitionsrenditen
- Machen Sie Ausdrucke mit papierlosen Prozessen überflüssig
- Beschränken Sie den Druck von vertraulichen Inhalten
- Richten Sie Ihre Druck-Strategie auf Ihre Langzeitziele aus
- Senken Sie Ihre CO2-Bilanz

FUJITSU
Copyright 2017 FUJITSU LIMITED

Stand Juni 2017; Angebote können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Fujitsu Technology Solutions GmbH
Anschrift: Mies-van-der-Rohe-Straße, München
E-Mail: AskFujitsuHQ@ts.fujitsu.com
Website: www.fujitsu.com/fts