

Datenblatt

Fujitsu SolutionContract BW Accelerator Infrastructure

Proaktive und reaktive Maintenance und Support Services für
Fujitsu BW Accelerator Infrastructure

EINFÜHRUNG

Mit Fujitsu SolutionContract steht ein Supportservice für Lösungsinfrastrukturen von Fujitsu Technology Solutions zur Verfügung, der den durch den Lösungsansatz bedingten erhöhten Anforderungen an Systemverfügbarkeit durch ein erweitertes Service-Konzept gerecht wird. Seine wesentlichen Schwerpunkte sind:

- Sicherheit bzgl. der vertraglichen Absicherung des Service durch konsistente Service-Level Vereinbarungen sowie harmonisierte Service Laufzeiten
- Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Problembhebung bei den HW- und SW-Produkte der Lösungsinfrastruktur sowie bei Problemen mit der, von Fujitsu freigegebenen, Konfiguration. Darüber hinaus werden Probleme im Zusammenhang mit weiteren HW-/SW-Produkten, die an den freigegeben Schnittstellen der Lösungsinfrastruktur zum Einsatz kommen, analysiert und wenn möglich mit dem entsprechenden Serviceprovider geklärt
- Unterstützung bei der Vermeidung von Funktionseinschränkungen und Systemausfällen sowie nachhaltige Servicequalität durch proaktive Leistungen
- Verkürzung von Problemlösungszeiten durch die zentrale Verantwortung bei der Identifizierung von fehlerhaften Komponenten (SPoC) sowie kurze Antritts- bzw. Wiederherstellzeiten im Rahmen der reaktiven Services

Der Fernzugriff auf Kundensysteme ist ein wichtiger Bestandteil der effizienten Erbringung von proaktiven und reaktiven Services; das Einverständnis des Kunden für den Fernzugriff ist daher eine Voraussetzung für die Unterzeichnung eines Fujitsu

SolutionContract (weitere Einzelheiten unter "Voraussetzungen").

LEISTUNGSUMFANG IM ÜBERBLICK

Fujitsu SolutionContract umfasst abhängig von der gewählten Serviceoption die folgenden Leistungen:

- Proaktive Services: System Health Check, Patch Information Management sowie ein Technical Account Manager als dedizierter Ansprechpartner für den Kunden für alle Support-relevanten Themen der Lösungsinfrastruktur
- Single Point of Contact (SPoC): Störungsannahme und Diagnose von Problemen für die gesamte serviceberechtigte Lösungsinfrastruktur gemäß den „Produktspezifische Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure“
- Reaktive Services: Fehlerbehebung für die serviceberechtigten Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur
- Weiterleitung von Fehlermeldungen für additive Komponenten, die für den Betrieb der Lösungsinfrastruktur erforderlich sind und für die im Rahmen des SPoC Konzepts ein Fehler erkannt wurde. Fujitsu überwacht anschließend den Fehlerbehebungsprozess und überprüft nach dessen Abschluss die Funktionalität der Lösungsinfrastruktur. Weitere Details sind in „Produktspezifische Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure“ beschrieben

Die nachfolgend beschriebenen reaktiven und proaktiven Leistungen gelten für die Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur, die in den „Produktspezifischen Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure“ aufgeführt sind.

Die SolutionContract Leistungen werden in Deutsch oder Englisch erbracht.



Leistungen im Detail

PROAKTIVE SERVICES

Im Rahmen eines Fujitsu SolutionContract sind proaktive Services eine wählbare Option. Sie werden dringend empfohlen, um kritische Systembedingungen frühzeitig erkennen und vorbeugende Maßnahmen einleiten zu können. Sie umfassen folgende Maßnahmen:

■ System Health Check

System Health Check dient dazu, die Sicherstellung der erforderliche Leistung und Hochverfügbarkeit der Lösungsinfrastruktur zu unterstützen. 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.

■ Patch Information Management

Patch Information Management liefert Informationen auf proaktiver Basis über neue Korrekturen für die vertraglichen Softwarekernkomponenten und stellt sie bedarfsgerecht zur Verfügung.

■ Technical Account Manager (TAM)

Um eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen, benennt Fujitsu einen persönlichen Ansprechpartner (TAM), der den Kunden bei Service-relevanten Themen für die vertragsgegenständlichen Lösungsinfrastrukturen unterstützt. Aufgaben des TAM:

- 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 den Proaktiven Services finden Sie in: "Produktspezifische Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure".

REAKTIVE SERVICES

Die reaktiven Services umfassen die folgenden Leistungen:

■ Störungsannahme

Die Annahme von Störungen erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen. Störungen können auch per Fax, E-Mail oder über das Internet abgesetzt werden. Nach technischer Vorklärung wird die Störung aufgenommen, eine Referenznummer vergeben, und dann entsprechend dem definierten Service Level weiter bearbeitet.

Der Anrufer muss jeweils die Serien- und ID-Nummer des betreffenden Gerätes bzw. die ID der betreffenden Lösungsinfrastruktur angeben.

Störungsannahme

Detaillierte Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Produkt Support von Fujitsu erhalten Sie mit ihren Vertragsunterlagen zum SolutionContract. Den Fujitsu Support im Land erreichen Sie über www.fujitsu.com/global/support Bitte wählen Sie die Kontaktdaten über die Auswahl des Landes und den entsprechenden Produktbereich.

■ Problemanalyse und Fehlerbehebung

In einer Fehlersituation setzt sich ein Spezialist direkt mit dem Kunden in Verbindung, um telefonischen Support zu leisten und/oder das technische Problem zu analysieren und nötigenfalls den Fehler zu beheben. Nach Analyse des technischen Problems wird der Fehler durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen behoben:

- Beseitigung von Hardwarefehlern ggfs. vor Ort
- Bereitstellung von Softwarekorrekturen für die durch den Vertrag abgedeckten Komponenten der Lösungsinfrastruktur (s. Software Maintenance)
- Remote-Support für den Kunden bei Änderungen an der Systemkonfiguration

Nach Abschluss des Fehlerbehebungsprozesses wird die Funktionalität der für den Betrieb der Lösungsinfrastruktur erforderlichen Systemkomponenten produktspezifisch geprüft. Nähere Angaben zum produktspezifischen Prüfungsumfang sind in den "Produktspezifischen Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure" beschrieben.

SERVICELAUFEIT

Die Vertragslaufzeit für Fujitsu SolutionContract beginnt zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, falls er nicht fristgerecht gekündigt wird.

SERVICE-LEVEL

Die im Folgenden definierten Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten beginnen innerhalb der jeweils vereinbarten Servicezeit nach der Störungs-Annahme; außerhalb der vereinbarten Servicezeit wird die Zeitmessung unterbrochen. D.h., Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten können bis zu einem folgenden Tag, der durch die Servicezeit abgedeckt ist, andauern. Die vereinbarten Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten hängen von der gewählten Service-Option und der Schwere der Störung ab (im Folgenden als Schweregrad bezeichnet). Das Ausmaß der Arbeitsbeeinträchtigung wird vom Kunden bei der Störungsannahme zusammen mit Fujitsu festgelegt. Innerhalb vereinbarter Wartungsfenster sind die definierten Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeiten ausgesetzt.

Schweregrad 1	<p>Kritische Beeinträchtigung des Betriebs Die Störung an der serviceberechtigten Lösungsinfrastruktur oder einer ihrer kritischen Komponenten verursacht eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse des Kunden; Stufe 1 Beeinträchtigungen sind typischerweise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsprozesse laufen nicht • Stillstand des Produktivsystems • Gefährdung der Datenintegrität • Sicherungs- und Wiederherstellungs-Funktionen für den Produktivbetrieb funktionieren nicht
Schweregrad 2	<p>Erhebliche Beeinträchtigung des Betriebs Die Störung an der serviceberechtigten Lösungsinfrastruktur oder einer ihrer kritischen Komponenten führt zu erheblichen Beeinträchtigungen der Ablauffähigkeit von Geschäftsprozessen, wesentlichen Applikationen oder des Systems. Mit angemessenem Aufwand ist keine Überbrückung möglich.</p>
Schweregrad 3	<p>Moderate Beeinträchtigung des Betriebs Die serviceberechtigte Lösungsinfrastruktur funktioniert mit moderater Beeinträchtigung der Performance von Geschäftsprozessen, wesentlichen Applikationen oder des Systems. Geschäftsprozesse und Applikationen laufen, kein Datenverlust. Eine temporäre Fehlerumgehung durch einen verfügbaren Work-around ist möglich, die verzögerte Fehlerbeseitigung ist akzeptabel.</p>

■ Servicezeit

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, in dem der Service per Fernzugriff (remote) oder vor Ort (on-Site) erbracht wird. Die Standard-Servicezeit ist montags bis freitags zwischen 8:00h und 17:00h mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

■ Remote-Reaktionszeit

Die Remote-Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Spezialist üblicherweise mit der Lösung des Problems beginnt, ggfs. auch per Fernzugriff (remote).

■ Antritszeit für HW-Störungen

Die Antritszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein Techniker normalerweise mit dem per Diagnose bestimmten Ersatzteil (falls erforderlich) am Kundenstandort eintrifft. Die Antritszeit entfällt in Fällen, in denen eine Störung per Fernzugriff (remote) behoben werden kann.

Die Entstörung dauert an, bis die IT-Infrastruktur wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.

■ Wiederherstellungszeit für HW-Störungen

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum von der Störungsannahme bis zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Servicetechniker innerhalb der vereinbarten Servicezeit üblicherweise die Einsatzbereitschaft der Hardware wiederherstellt, die als fehlerhafte identifiziert wurde.

Die Wiederherstellungszeit beinhaltet nicht die Zeit, die für die Wiederherstellung der Daten und/oder die Installation von Software oder Betriebssystem und/oder die Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration erforderlich ist.

SOFTWARE MAINTENANCE

Software Maintenance für die vertragsgegenständliche Software beinhaltet die

- Bereitstellung von Korrekturversionen zur Behebung diagnostizierter Softwareprobleme und / oder auf Anfrage sowie ggfs. die
 - Bereitstellung von Softwareversionen mit neuen Funktionen
- Weitere Informationen finden Sie in den nachfolgenden "Produktspezifischen Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure".

NICHT IM SUPPORTUMFANG ENTHALTENE LEISTUNGEN (AUSSCHLÜSSE)

Die vertraglich vereinbarten Support-Leistungen beinhalten nicht die Sicherung oder Installation des Betriebssystems, der Anwendungssoftware sowie der System- und Nutzerdaten, sofern nicht explizit anders festgelegt.

Die regelmäßige und vollständige Datensicherung inklusive Anwendungs- und Betriebssystem-Software liegt in der Verantwortung des Kunden.

VORAUSSETZUNGEN

Die Serviceerbringung gemäß dem Fujitsu SolutionContract steht unter dem Vorbehalt, dass die folgenden zwingenden Voraussetzungen und Rahmenbedingungen eingehalten bzw. geschaffen werden. Sollte eine oder mehrere der Voraussetzungen nicht erfüllt sein, können die beschriebenen Services ggf. nur eingeschränkt oder gar nicht erbracht werden.

■ Leistungsumfang

Der Fujitsu SolutionContract gilt für die Kernkomponenten der Lösungsinfrastruktur. Für alle ergänzenden Produkte (HW oder SW) sind zusätzliche Wartungsverträge erforderlich. Nur wenn diese bestehen und die notwendigen Daten aus den Drittverträgen an Fujitsu mitgeteilt werden, wird Fujitsu diesbezügliche Fehler an den entsprechenden Dienstleister weiterleiten.

■ Machbarkeitsanalyse

Bei Abschluss eines Fujitsu SolutionContract mit definierten Hardware-Wiederherstellungszeiten wird von Fujitsu vorab eine Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Als Ergebnis dieser Prüfung wird Fujitsu ggf. Vorschläge für Änderungen in der Umgebung des Benutzers machen, sofern nicht alle Voraussetzungen für die Einhaltung der Wiederherstellungszeiten gegeben sind. Diese Vorschläge erfolgen schriftlich.

Die Serviceverpflichtung von Fujitsu entsteht erst nach erfolgreichem Abschluss der Machbarkeitsanalyse sowie der Schaffung der erforderlichen o.g. Voraussetzungen.

■ Ready-to-Service

Bei Vertragsbeginn wird die Servicebereitschaft der Lösungsinfrastruktur durch Fujitsu überprüft. Diese 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 Software-Komponenten
- Konfiguration und Prüfung des Fernzugriffs
- Vereinbaren eines Eskalationsprozesses, einschließlich einer Kontaktperson, der bei komplexen Fehlersituationen eingeleitet wird

Der Kunde unterstützt Fujitsu nötigenfalls, insbesondere bei der Erfassung der erforderlichen Systemkonfiguration und der Vertragsdaten dritter Parteien.

Die Serviceverpflichtung beginnt mit der Übergabe des Ready-to-Service Dokuments an den Kunden.

■ Fernzugriff

Fujitsu stellt im Rahmen der Support Services zuverlässige Funktionen für den Fernzugriff bereit, die eine schnelle und effiziente Fehlerdiagnose und ggfs. Fehlerbehebung unterstützen. Der Fernzugriff auf ein Kundensystem erfolgt nur mit Zustimmung des Kunden, die pauschal oder fallbezogen erfolgen kann und setzt im Allgemeinen einen Internet-Zugang voraus.

Der Fujitsu SolutionContract setzt die Möglichkeit zu einem sofortigen Fernzugriff voraus. 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.

■ Systemmodifikationen

Die Fujitsu SolutionContract-Leistungen können nur erbracht werden, wenn der Kunde den Fujitsu Support, unverzüglich schriftlich über alle leistungsbeeinflussenden Modifikationen an der vertragsgegenständlichen Lösungsinfrastruktur in Kenntnis setzt (z. B. Konfigurationsänderungen). Im Fall einer Erweiterung der Lösungsinfrastruktur muss dieselbe Service-Option vereinbart werden, die im bestehenden Vertrag festgeschrieben ist.

■ Wartungsfenster

Die Migration auf neue Softwarestände kann im Einzelfall Wartungszeiträume erfordern, in denen das System nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung steht und die vereinbarten Service-Levels nicht eingehalten werden können. Der Kunde wird Fujitsu regelmäßig ein angemessenes Wartungsfenster einräumen, um zeitnah mit der generellen Verfügbarkeit eines neuen Softwarestandes die Servicevertrags-spezifische Aktualisierung der Software durchzuführen.

RECHTLICHE HINWEISE / AGB

Die Produkt-, Bereitstellungs- und Service-Merkmale laut obiger Beschreibung beinhalten eine abschließende Liste des Vertragsgegenstandes und stellen keine zugesicherte Eigenschaft oder Garantieerklärung im Sinne des Gesetzes dar.

Ergänzend zu diesem Datenblatt gelten die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fujitsu Technology Solutions:

- „Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu Technology Solutions GmbH“

Produktspezifische Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure

LEISTUNGSUMFANG

Der SolutionContract für Fujitsu BW Accelerator Infrastructure deckt folgende Komponenten ab:

- Fujitsu BW Accelerator Infrastructure Komponenten
 - Freigegebene Server Hardware inklusive der Firmware und Betriebssystem-Software.
- BWA Management Software
- Kritische Komponenten im Sinne des SolutionContract ist die Hardware der PRIMERGY BX x00 Systemeinheit.

Zum Betrieb der Fujitsu BW Accelerator Infrastructure erforderliche externe Storage Systeme, LAN- Komponenten, Applikations- Software anderer Hersteller sind **nicht** Bestandteil des SolutionContracts. Fujitsu diagnostiziert Fehler in diesen Umfeld Produkten und meldet, falls die Produkte durch einen entsprechenden Wartungsvertrag durch den Kunden abgedeckt sind, diese Fehler dem entsprechenden Dienstleister. Fujitsu überwacht die Fehlerbearbeitung und prüft die Funktionalität der Infrastruktur nach erfolgreicher Fehlerbeseitigung

PROAKTIVE SERVICES

■ System Health Check

Im Einzelnen deckt der System Health Check folgende Elemente ab:

- Präventive Hardwarediagnostik (HW-Systemprotokolle)
- Präventive Softwarediagnose
- Feststellen der Version der System-Firmware
- Feststellen des Status/der Aktualität (inkl. Updates/Patches) der in Fujitsu BW Accelerator Infrastructure eingebetteten Software
- Auswertung der System-Logdateien und Prüfung, inwieweit die Parameter zu Systemumgebung und Systemressourcen innerhalb der vereinbarten Schwellwerte liegen
- Prüfung aller kundenrelevanten Remote Service-Funktionen

■ Patch Information Management

Patch Information Management informiert proaktiv über neue Korrekturen für die vertraglichen Softwarekernkomponenten und stellt diese bedarfsgerecht zur Verfügung. Dieser Service basiert auf der Identifikation, Klassifizierung, Dokumentation von Patches (einschließlich Firmware), die von den betreffenden Lieferanten freigegeben werden. Patches werden über ein Webportal bzw. auf Anfrage auf Datenträger bereitgestellt.

REAKTIVE SERVICES

■ Maßnahmen bei Fehlern an Hardwarekomponenten
Fehler werden nach Bedarf per Fernzugriff bzw. vor Ort durch einen Servicetechniker beseitigt. Entdeckt Fujitsu Fehler in den zum Betrieb der Fujitsu BW Accelerator Infrastructure erforderlichen Komponenten anderer Hersteller, leitet er derartige Fehler an den vom Kunden benannten Dritten weiter, wenn die Vertragsdaten verfügbar sind. Falls in Fujitsu BW Accelerator Infrastructure eingebettete Software bei der Fehlerbehebung neu installiert werden muss, wird dies innerhalb der vertraglich festgelegten Wiederherstellungszeit vorgenommen (auf Standardzustand ab Werk).

Die Installation der Kundenkonfiguration erfolgt außerhalb der Wiederherstellungszeit. Das Kundenkonfigurations-Image wird durch den Kunden bereitgestellt.

■ Maßnahmen bei Fehlern an Softwarekomponenten

Die Problemanalyse umfasst die Fujitsu BW Accelerator Infrastructure -Software auf den zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure gehörenden PRIMERGY Servern. Je nach gewähltem Service-Level und Servicezeit steht innerhalb der vereinbarten Remote-Reaktionszeit ein Servicespezialist zur Diagnose des Problems zur Verfügung. Falls zur Fehlerbehebung erforderlich, nimmt Fujitsu Kontakt mit dem jeweiligen Dienstleister für Fremdkomponenten in der BW Accelerator Infrastructure auf, um Fehlerdetails weiterzuleiten und den Fortschritt zu beobachten, sofern ein gültiger Servicevertrag für diese Komponenten vorliegt und die Vertragsdaten verfügbar sind. Damit sind üblicherweise Fehler in der Software abgedeckt, die zur Anbindung von Fujitsu BW Accelerator Infrastructure an die verschiedenen Betriebs- und Archivierungssysteme verwendet wird.

SOFTWARE MAINTENANCE

■ Updates

Updates sind Software Korrekturversionen und Patches für die in Fujitsu BW Accelerator Infrastruktur eingebettete Software. Soweit dies zur Fehlerbehebung erforderlich ist, stellt Fujitsu Updates bereit und installiert sie. Eingriffe vor Ort außerhalb der Geschäftszeiten werden separat in Rechnung gestellt. Darüber hinaus stellt Fujitsu auf Anfrage Updates bereit, die gegen zusätzliches Entgelt von Fujitsu installiert werden können.

■ Upgrades

Upgrades sind neue Softwareversionen für die in Fujitsu BW Accelerator Infrastructure eingebettete Software. Fujitsu stellt auf Anfrage Upgrades bereit. Falls das Upgrade neue Funktionen enthält, behält sich Fujitsu vor, diese in Rechnung zu stellen. Für die Installation der Software wird eine zusätzliche Gebühr berechnet. Updates und Upgrades dürfen nur durch Fujitsu autorisierte Servicetechniker installiert werden.

■ Voraussetzungen für Software Maintenance

Der Kunde muss den mit diesem Servicevertrag gelieferten SnS für Linux im Netz des Linux-Distributors registrieren.

Die in diesem Datenblatt beschriebenen Services gelten nur für die derzeit unterstützten Versionen der aufgeführten Fujitsu BW Accelerator Infrastructure-Software. Bei Systemen mit älteren Versionen behält sich Fujitsu das Recht vor, den Serviceumfang bzw. die Preisgestaltung entsprechend anzupassen.

BETRIEBSZUSTAND NACH DER ENTSTÖRUNG

Nach der Entstörung testet Fujitsu mit produktspezifischen Testroutinen die Funktionen aller zum Betrieb der Fujitsu BW Accelerator-Infrastruktur erforderlichen Komponenten. Das System wird in folgendem Zustand als operativ betrachtet:

Das Fujitsu BW Accelerator Infrastruktur System verarbeitet eingehende I/O-Anforderungen gemäß Produktspezifikationen und steuert den Betrieb korrekt.

Optionen

Die folgenden Service-Level Optionen sind verfügbar für den Fujitsu SolutionContract BW Accelerator Infrastruktur:

Reaktive Services	CLASSIC 9x5	CLASSIC pro 9x5	CLASSIC 24x7	CLASSIC pro 24x7	SUPERIOR	PREMIUM
Servicezeit	9x5	9x5	24x7	24x7	24x7	24x7
Wiederherstellungszeit bei HW-Fehlern⁴ bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1	-	-	-	-	6 Std. ²	6 Std.
Vor-Ort-Reaktionszeit bei HW-Fehlern⁴ bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1	NBD (nächster Werktag)	NBD (nächster Werktag)	NBD ¹	NBD ¹	NBD ^{1,2}	
Fernreaktionszeit⁴ bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 1 bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 2 bei Fehlern der Beeinträchtigungsstufe 3	4 Std. NBD (nächster Werktag) NBD (nächster Werktag)	4 Std. NBD (nächster Werktag) NBD (nächster Werktag)	4 Std. NBD ¹ NBD ¹	4 Std. NBD ¹ NBD ¹	0,5 Std. 2 Std. 4 Std.	0,5 Std. 2 Std. 4 Std.
Software Maintenance Bereitstellung von Softwarekorrekturversionen zur Fehlerbehebung (Updates) Bereitstellung von Softwareversionen mit neuen Funktionen (Upgrades)	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
Proactive Services³ System Health Check Patch Information Management Technical Account Manager	-	halbjährlich ³ ■ ■ ■	-	halbjährlich ³ ■ ■ ■	halbjährlich ³ ■ ■ ■	vierteljährlich ³ ■ ■ ■

Legende
■ enthalten
 - nicht verfügbar

Erläuterung der Servicezeiten

9x5: montags bis freitags zwischen 8:00h und 17:00h mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

24x7: Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, 24 Stunden

- 1) In Kombination mit der Servicezeit 9x5 ist der Nächste Arbeitstag (NBD) der nächste Werktag. In Kombination mit der Servicezeit 24x7 ist der Nächste Arbeitstag der nächste Tag.
- 2) 6 Stunden Wiederherstellungszeit nur für kritische Hardwarekomponenten; für nicht-kritische Hardwarekomponenten gilt die Antrittszeit NBD.
Siehe "Produkt spezifische Ergänzungen zu Fujitsu BW Accelerator Infrastructure " für die Beschreibung von den kritischen Hardwarekomponenten.
- 3) Die proaktiven Services können jeweils nur als Gesamtpaket gewählt werden.
- 4) Vereinbarte Service-Levels in Abhängigkeit Schweregradvom Schweregrad der Störung

	Classic		Superior			Premium	
	Remote-Reaktion	Vor-Ort-Reaktion	Remote-Reaktion	Vor-Ort-Reaktion	Wiederherstellung	Remote-Reaktion	Wiederherstellung
Nominal vereinbarte Service-Level	4 Std.	NBD (Nächster Werktag)	0,5 Std.	NBD (Nächster Werktag)	6 Std.	0,5 Std.	6 Std.
Service-Level je nach: Schweregrad 1	4 Std.	NBD	0,5 Std.	NBD	6 Std.	0,5 Std.	6 Std.
Schweregrad 2	NBD	Nach Vereinbarung	2 Std.	Nach Vereinbarung	24 Std.	2 Std.	24 Std.
Schweregrad 3	NBD	Nach Vereinbarung	4 Std.	Nach Vereinbarung	Nach Vereinbarung	4 Std.	Nach Vereinbarung

Weiterführende Informationen

Fujitsu Plattformlösungen

Zusätzlich zum Fujitsu SolutionContract BW Accelerator Infrastructure bietet Fujitsu eine Reihe von Plattformlösungen. Diese Lösungen kombinieren zuverlässige Fujitsu-Produkte mit den besten Services, hervorragendem Know-how und weltweiten Partnerschaften.

Dynamic Infrastructures

Mit seiner Fujitsu Dynamic Infrastructures-Strategie bietet Fujitsu ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- bis Rechenzentrumslösungen und Managed Infrastructures bis hin zu Infrastructure-as-a-Service. Wie groß der Nutzen der Technologien und Services von Fujitsu ist, hängt von dem von Ihnen gewählten Maß der Kooperation ab. Damit erreicht Ihre IT die nächste Ebene in Bezug auf Flexibilität und Effizienz.

Computing-Produkte

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

- PRIMERGY: Industry Standard Server
- SPARC Enterprise: UNIX-Server
- PRIMEQUEST: Mission Critical IA Server
- ETERNUS: Speichersystem

Software

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

- Betriebssysteme
- Datenbankprodukte
- Ressourcenorchestrierung
- Speichersoftware
- System Management

Services

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

- Managed Infrastructure Services
- IT Consulting Services
- Financial & Remarketing Services
- Produkt-Supportservices
- Cloud Services

Weiterführende Informationen

Um mehr über Fujitsu Maintenance- und Support-Services zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren FUJITSU-Vertriebspartner bzw. -Geschäftspartner oder besuchen Sie unsere Website.

<http://www.fujitsu.com/de/services/support/>

Fujitsu Green Policy Innovation

„Fujitsu Green Policy Innovation“ ist unser weltweites Projekt zur Reduzierung der Umweltbelastung. Mithilfe unseres globalen Know-hows streben wir eine Lösung der Probleme hinsichtlich umweltfreundlicher Energienutzung über die IT an. Weitere Informationen unter:

www.fujitsu.com/global/about/environment/



Copyright

© Copyright 2011 Fujitsu Technology Solutions GmbH
Fujitsu, das Fujitsu-Logo und Fujitsu-Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein.

Haftungsausschluss

Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten. Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. 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.

Kontakt

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 München, Deutschland
Telefon: +49 1805 372-900*
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Website: <http://www.fujitsu.com/de>
2013-01-17 CEMEA&I DE

* (Pro Anruf 14 Cent/Min.; die Preise für Anrufe aus dem Mobilnetz sind auf 42 Cent/Min. begrenzt.)