

Datenblatt

Fujitsu ManageNow® for Client & Server Automation Support

Ihre Anforderungen

Moderne Rechenzentren verfügen üblicherweise über eine Dynamik, die mit der Notwendigkeit einhergeht, IT-Infrastrukturkonfigurationen laufend an die aktuellen Geschäftsanforderungen anzupassen. Angesichts einer Realität, sich rasant fortschreitende Technologien mit knappen IT-Budgets zunutze zu machen, kann die Gewährleistung der erforderlichen Kompetenzen und Kapazitäten zur optimalen Verwaltung geschäftskritischer IT-Infrastrukturen eine frustrierende Aufgabe sein.

Die Hauptaufgabe für Administratoren von heterogenen Client-/Server-Umgebungen besteht darin, die Verfügbarkeit, Leistung und Sicherheit ihrer Server-, Desktop- und Notebook-Infrastrukturen sicherzustellen, damit Nutzer ihrer beruflichen Tätigkeit nachgehen können. Das Spektrum notwendiger Administrationsaufgaben erstreckt sich von der Hardware- und Softwareinventarisierung bis hin zur Softwarepaketierung, stufenweisen Softwareverteilung, automatischen Betriebssysteminstallation und zum automatisierten Patch-Management sowie zur Fernwartung und kompletten Verwaltung von Arbeitsplatzsystemen. All dies erfordert bestens integrierte IT-Automatisierungs-Tools, um durch Unterstützung möglichst vieler Systeme für eine maximale Automatisierung zu sorgen.

Der Fujitsu ManageNow®-Ansatz

Fujitsu ManageNow® ist ein Portfolio modularer Lösungen, die eine effiziente Verwaltung des IT-Betriebs ermöglichen. Die Lösungen bestehen aus Paketen mit genau aufeinander abgestimmten Komponenten; Software, Deployment, Customization und Support Services, die marktführende Software-Produkte für das Datacenter-Management zur Grundlage haben, kombiniert mit einer erstklassigen Methodik, die aus einer mehr als zehnjährigen Erfahrung in der Entwicklung von Managementlösungen für den IT-Betrieb rührt. ManageNow® ermöglicht eine hochgradig automatisierte Integration des Datacenter-Managements bei gleichzeitiger Kostenreduzierung um bis zu 65 % im Vergleich zu einer typischen manuellen Installation und Anpassung. Dank des Deployment Service von Fujitsu ist eine produktive Lösung bereits innerhalb von einer Woche umgesetzt! Aufgrund des hohen Automatisierungs- und Konsolidierungsgrades der IT-Infrastrukturverwaltung ist es möglich, bis zu 40 % an Betriebskosten einzusparen.

Fujitsu ManageNow® for Client & Server Automation

ManageNow® Client & Server Automation vereinfacht die Verwaltung und Überwachung heterogener Server-, Client- und Einzelhandels-IT-Infrastrukturen durch eine umfassende Optimierung der IT-Abläufe. Das Funktionsspektrum erstreckt sich von der Hardware-

und Softwareinventarisierung bis hin zur Softwarepaketierung. Darin enthalten sind: Microsoft Standard-MSI, eine kaskadierte Softwarever-

teilung, automatische Betriebssysteminstallation und ein automatisiertes Patch-Management sowie die Fernwartung und komplette Verwaltung von Arbeitsplatzsystemen. ManageNow® Client & Server Automation erhöht die Produktivität und Effizienz, da hochgradig standardisierte Systeme automatisch installiert und betrieben werden können.



Fujitsu ManageNow® for Client & Server Automation - Support

Der Support Service bietet eine zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact - SPoC) für die Call-Annahme und Problemdiagnose für alle ManageNow®-Komponenten. ManageNow®-Softwarekorrekturen werden als einzelne Patches oder als Gruppe von Patches bereitgestellt; sie können auch kleinere Funktionserweiterungen beinhalten.

Ihre Vorteile

- Hotline-Support per Telefon und E-Mail bietet direkten Kontakt zu ManageNow®-Spezialisten, um schnell und professionell Probleme zu lösen.
- ManageNow®-Software-Patches stellen sicher, dass Sie immer auf dem neuesten Stand sind.
- Die fortwährende Weiterentwicklung der ManageNow®-Software ermöglicht es Kunden, ohne kostspielige Upgrades von den neuen Funktionen zu profitieren.

Service details

Servicebeschreibung

Der Support Service bietet eine zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact - SPoC) für die Call-Annahme und Problemdiagnose für alle ManageNow®-Komponenten.

Vom Support abgedeckte Softwarekomponenten

ManageNow® for Client & Server Automation gilt für heterogene IT-Infrastrukturumgebungen (Clients, Server und PoS, etc.). Der Support erstreckt sich auf alle Komponenten von ManageNow® for Client & Server Automation; der Support für die von ManageNow® genutzten "CA Client Automation"-Produkte muss separat bestellt werden.

Softwarekorrekturen

Softwarekorrekturen können einzelne Patches oder Gruppen von Patches sein; sie können auch kleinere Funktionserweiterungen beinhalten.

Ferndiagnose

Im Rahmen des Support Service bietet Fujitsu zuverlässige Funktionen für den Fernzugriff, um eine schnelle und effiziente Fehlerdiagnose und ggf. Fehlerbeseitigung zu unterstützen. Der Fernzugriff auf das System des Kunden erfolgt nur mit der Genehmigung des Kunden, die allgemein oder von Fall zu Fall erteilt werden kann. Für den Fernzugriff ist in der Regel eine Internet-Verbindung erforderlich. Die Support Services setzen die Möglichkeit des sofortigen Fernzugriffs voraus. Wenn der Kunde den Fernzugriff für Fujitsu nicht zur Verfügung stellt oder der Fernzugriff aufgrund der Konfiguration oder anderer technischer Gründe nicht verfügbar ist, können die beschriebenen Leistungen nur eingeschränkt erbracht werden. Alle vertraglichen Service-Level können dadurch beeinträchtigt werden und unterliegen daher nicht der Verantwortung von Fujitsu.

Die folgenden Maßnahmen werden in der Regel neben der telefonischen Unterstützung bei Problemen aufgrund von Softwarefehlern ergriffen:

- Verbindung per Fernzugriff
- Fehlerdiagnose
- Auswertung von Fehlermeldungen
- Fehlerbeseitigung oder Umgehung (falls möglich)
- Prüfung der Software und bei Bedarf Übertragung von Patches

Servicebedingungen

Vertragsbedingungen

Im Lieferumfang ist ein auf 12 Monate festgelegter Support-Vertrag für das ManageNow® Solution Package enthalten (Bestellnummer: CPS:IT-MNS-00007FD). Support-Verträge können mit einem oder mehreren ManageNow® Support Extension Packs (Bestellnummer: CPS:IT-MNS-00008FD, gültig für 12 Monate) erweitert oder verlängert werden, die für den erforderlichen Zeitraum separat bestellt werden können und ab dem Ablaufdatum des letzten abgelaufenen Zeitraums gültig sind.

Support-Helpdesk

Die Kontaktdaten werden den Kunden im Rahmen der unterzeichneten Vertragsdokumentation mitgeteilt.

Support-Stufen

Die Bearbeitung von Fehlerberichten erfordert in der Regel Support per Telefon bei der Diagnose und Fehlersuche, dem Remote-Support und der Beratung im Hinblick auf Umgehungslösungen oder Lösungen für ein Softwareproblem. Für die effiziente Bereitstellung proaktiver und reaktiver Services ist ein Fernzugriff auf Kundensysteme sehr wichtig. Voraussetzung für den Support ist daher die Genehmigung des Fernzugriffs durch den Kunden.

Servicezeit

Die Servicezeit ist der vertraglich vereinbarte Zeitraum, während dessen der Service per Fernzugriff (Remote) erbracht wird. Für ManageNow® for Client & Server Automation steht die folgende Servicezeit zur Verfügung:

- Servicezeit: 5x9, Geschäftszeiten an Werktagen in Deutschland, außer an Feiertagen.

Remote-Reaktionszeit

Die Remote-Reaktionszeit ist die Zeit, die (innerhalb der vereinbarten Servicezeit) maximal zwischen der Call-Annahme und der Kontaktaufnahme des Spezialisten mit dem Kunden für eine Ferndiagnose der Störung verstreicht.

- Reaktionszeit: 4 Stunden

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, werden die IT-Serviceleistungen der Fujitsu gem. dieses Datenblattes auf Basis der **„Allgemeinen Bedingungen der Fujitsu zum Beratungs- und Unterstützungsvertrag“** bzw. - soweit es sich schwerpunktmäßig um Werkleistungen handelt - auf Basis der **„Allgemeinen Bedingungen der Fujitsu für IT-Integrationsleistungen, IMAC/D-Services und andere abnahmebedürftige IT-Werkleistungen“** erbracht.

Bestellung und Lieferung

Dieser Support Service kann von Ihrer örtlichen Fujitsu Vertriebsniederlassung bezogen werden. Geben Sie bei Bestellungen bitte die folgenden Informationen an:

Titel:	Fujitsu ManageNow® for Client & Server Automation – Support Extension
Bestellnummer:	CPS:IT-MNS-00008FD verlängert den Client & Server Automation Support um 1 weiteres Jahr
Titel:	Der Support für das erste Jahr ist Bestandteil des Fujitsu ManageNow® for Client & Server Automation – Solution Package
Bestellnummer:	CPS:IT-MNS-00007FD

Weitere Informationen

Fujitsu Professional Services

Neben den Fujitsu ManageNow® Services 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 das Unternehmen ein vollständiges Portfolio an IT-Produkten, -Lösungen und -Services – von Client- und Rechenzentrumslösungen sowie 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

www.fujitsu.com/de/products

- PRIMERGY: Industriestandardserver
- SPARC Enterprise: UNIX-Server
- BS2000/OSD Mainframes
- PRIMEQUEST: geschäftskritischer IA-Server
- ETERNUS: Speicherlösungen
- ESPRIMO, LIFEBOOK: Arbeitsplätze

Software

www.fujitsu.com/de/products/software

- Betriebssysteme
- Middleware
- Anwendungen
- Partner-Software

Services

www.fujitsu.com/de/services

- Managed Services
- Infrastructure-as-a-Service
- Consulting & Integration Services
- Maintenance & Support Services

Weitere Informationen

Um mehr über ManageNow und andere verbundene Services zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Fujitsu Vertriebsmitarbeiter, schreiben Sie uns eine E-Mail an expert@ts.fujitsu.com, oder besuchen Sie unsere Website: www.fujitsu.com/de/managenow.

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 finden Sie unter: www.fujitsu.com/global/about/environment/



Copyright

© Copyright 2014 Fujitsu Technology Solutions GmbH
Fujitsu, das Fujitsu Logo, ManageNow und Fujitsu Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Nagios und das Nagios-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Nagios Enterprises, LLC in den USA. Icinga ist eine eingetragene Marke in den USA, in der EU und in Deutschland. 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 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.

Contact

FUJITSU Technology Solutions GmbH
Mies-van-der-Rohe-Straße 8, 80807 Munich, Germany
Telephone: +49(0)1805 372 900*
Email: expert@ts.fujitsu.com
Web: www.fujitsu.com/de/
2014-02-28 CE DE

*) each call 14 ct/min.; the prices for calls made from mobile devices are limited to 42 ct/min.