

Technische Anlage

Fujitsu Infrastructure Support

Hyperscale System ETERNUS CD10000

Anlage zum Datenblatt „Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract“

EINLEITUNG

Diese Technische Anlage ergänzt das Datenblatt

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

und gilt für:

- Hyperscale System ETERNUS CD10000
(Ausnahme: Quick Start Edition)

Die freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte sowie die produktspezifischen Ergänzungen, aus denen sich dieses System zusammensetzt, sind in der Fujitsu Produktdokumentation beschrieben; die letzte verfügbare Produktdokumentation gilt. Um den vollständigen Fujitsu Infrastructure Support zu erhalten, müssen die entsprechenden Supportservices als SolutionContract für alle freigegebenen Hardware- und Softwareprodukte abgedeckt sein.

LEISTUNGSUMFANG

Das servicerechte System ETERNUS CD10000 ist durch eine Seriennummer identifiziert – den entsprechenden Solution Identifier –, die sich aus einer der folgenden Bestellnummern zusammensetzt:

- CD10-SOL-ID1 (CD10000 S1)
- CD10-SOL-ID21 (CD10000 S2)

ETERNUS CD10000 besteht aus Kern- und Ergänzungskomponenten.

Kernkomponenten

Je nach Liefertyp des ETERNUS CD10000 sind folgende Kernkomponenten in einer Hyperscale Storage Appliance enthalten:

ETERNUS CD10000 S2-Installationen bestehend aus:

Hauptkomponenten:

- (1) Storage Node
- (2) Management Node
- (3) CD10000 Backend-Netzwerk
- (4) CD10000 Managementnetzwerk

Optionale Teile:

- (5) Monitor Node
- (6) Gateway Node

Ergänzungskomponenten

Die aufgeführten Komponenten können Teil des jeweiligen Liefertyps der vordefinierten und vorintegrierten Infrastruktur sein. Dies sind üblicherweise Hardware- oder Softwareprodukte, die die Kernkomponenten der ETERNUS CD10000 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.

- Frontend-Subsysteme
 - 10 Gb Ethernet-Schnittstelle

Fujitsu übernimmt die Verantwortung für die Problembhebung in den HW- und SW-Produkten der ETERNUS CD10000 und bei Konfigurationsproblemen. Für die **Kernkomponenten** der oben beschriebenen ETERNUS CD10000 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 von der Kundeninstallation bzw. Land ab.

AUSSCHLÜSSE

Die Ausschlüsse gelten gemäß den Angaben im Datenblatt:

- Fujitsu Infrastructure Support SolutionContract

Hinweis:

Anwendungssoftware und Anwendungen sowie Support für Anwendungssoftware werden nicht vom Fujitsu Infrastructure Support abgedeckt, können und müssen jedoch zusätzlich und separat direkt vom jeweiligen Anbieter der Anwendung bezogen werden.

Komplettsysteme sollten in ETERNUS CD10000 -Racks installiert werden.

LIFECYCLE POLICY

Es gilt die Fujitsu Lifecycle Policy für die ETERNUS CD10000-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.

SERVICEANGEBOTE

Die folgenden Optionen für die Servicekonfiguration sind verfügbar als

Unterstützter Infrastructure Support Stack	SolutionContract	ServiceContract
Kernkomponenten		
Solution Identifier	■	
Betriebssystem z. B. V2.0	■	
Prozessor Management-Knoten, Monitor-Knoten, Gateway-Knoten	■	
RAID Storage Speicherknoten	■	
Netzwerk Management-Netzwerk Backend-Netzwerk	■	
Ergänzungskomponenten		
Frontend Kundennetzwerk		□

Servicekonfigurationsoptionen	SolutionContract	ServiceContract
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 erworbenen Services müssen mit dem gleichen Service-Level wie für das Produkt 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 mehr Services für ETERNUS CD10000 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 SolutionContract

gültig für:

- Hyperscale System ETERNUS CD10000

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