

PRIMEFLEX How to Guide

Version 1.18

2022-09-14

White Paper

Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX ist ein Eckpfeiler des Fujitsu Product Platform Business. Es wurde für Kunden entwickelt, die wissen, was es braucht, um geschäftskritische Infrastrukturen zu entwickeln, bereitzustellen und zu supporten. PRIMEFLEX-Implementierungs- und Infrastruktur-Support-Services sind standardisiert, paketierts und auf Effizienz getrimmt – ein Service-Versprechen wie es heute kein anderer Hardware-Anbieter bieten kann.



Inhalte

1.	Einleitung.....	3
2.	Services im Überblick.....	4
3.	Warum SolutionPacks und ImplementationPacks?	6
4.	Wie verkaufe und buche ich PRIMEFLEX Projekte?	7
4.1	Alle Service Elemente eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX.....	7
4.2	Buchungen im WebArchitect – zunächst <i>Initial</i> , dann <i>Cluster Extension</i>	9
4.2.1	Support Pack Hardware	11
4.2.2	Support Pack Software	11
4.2.3	Solution Identifier	12
4.2.4	SolutionPack SPoC.....	13
4.2.5	Node Identifier	13
4.2.6	SolutionPack TSS.....	13
4.2.7	Installation & Installation Guide.....	13
4.2.8	ImplementationPack & Implementation Guide	14
4.2.9	Thema Integration & Daten-Migration.....	17
4.2.10	Internationale Projekte.....	18
5.	Wie aktiviere ich ein SolutionPack durch Registrierung?	18
5.1.1	Massenregistrierung über den Aktivierungsschlüssel des SolutionPack (SPoC) - Bulk Registration	19
5.1.2	Massenregistrierung über Excel Upload (Batch)	22
5.1.3	Fragen zur Aktivierung	22
5.1.4	Überprüfen des Registrierungs- Status	22
6.	Ablauf im Fehlerfall.....	23
6.1.1	Kontaktinformation	23
6.1.2	Gesonderte Meldewege bei Nutanix zu beachten	25
6.1.3	Eskalationen bei Problemen mit Service- Delivery und Service- Desk	25
7.	MySupport-Portal.....	25
8.	Ansprechpartner.....	26
9.	FAQ.....	26
10.	Nützliche Links & Sales Material	26
11.	Glossar	27
12.	Dokument Information/ Change History	28

1. Einleitung

Was ist ein Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX?

Eigentlich ganz einfach: Eine moderne Infrastruktur-Lösung, die wir als Ganzes mit einem Single-Point-of-Contact supporten. Im Besonderen kommt hier der [Fujitsu Infrastructure Support \(FIS\)](#) zum Zuge, welcher die Lösung bis zur Oberkante Betriebssystem (Microsoft, Nutanix, VMware) oder sogar Middleware (SAP) supporten kann.

Dies kann natürlich nur funktionieren, wenn viele Maßnahmen zusammen realisiert werden. Neben dem Einsatz von vorgetesteten und zertifizierten Hard- und Software- Komponenten zeichnet sich die Attraktivität des Lösungsangebotes von PRIMEFLEX durch einen zwar lösungsspezifischen, aber zugleich hoch standardisierten Aufbau von Service-Elementen aus. Damit wir die Kunden im Supportfall optimal unterstützen können, muss die jeweilige Infrastruktur-Lösung gemäß der [Product Configuration Guideline](#) designed werden, dann in der [Implementierungsplanung](#) von PreSales an den Service übergeben werden und die Implementierung an sich muss dann gemäß [Ready for Service \(R4S\)-Prozess](#) erfolgen. Abschließend dokumentieren wir die betriebsbereite Übergabe und können ab dann den Kunden (besser als jemals zuvor möglich) unterstützen.

Das ist der Sinn und Zweck der „Integrated Systems“ PRIMEFLEX: die maximale Professionalisierung von Datacenter- & Hybrid Cloud-Projekten basierend auf einem Mix aus Hardware und Software von verschiedenen Herstellern gepaart mit einem darauf abgestimmten Service & Support Konzept.

Im Kern geht es darum, sich auf einen hoffentlich nie eintreffenden, aber immer mit einem Restisiko behafteten Ernstfall strukturell so gut es geht vorzubereiten. Damit wir dem Kunden helfen können eine technische Krise ([Incident](#)) in seiner Infrastruktur so schnell als möglich zu beenden. Positive Nebeneffekte dieser Vorgehensweise sind optimales Infrastruktur-Design, eine klar definierte Installations-Sequenz und -Parametrisierung, sowie klare Support-Verantwortlichkeiten.

In der folgenden Grafik sind exemplarisch die einzelnen Elemente, die beim Design eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX wichtig sind, in einen zeitlichen Ablauf gebracht.

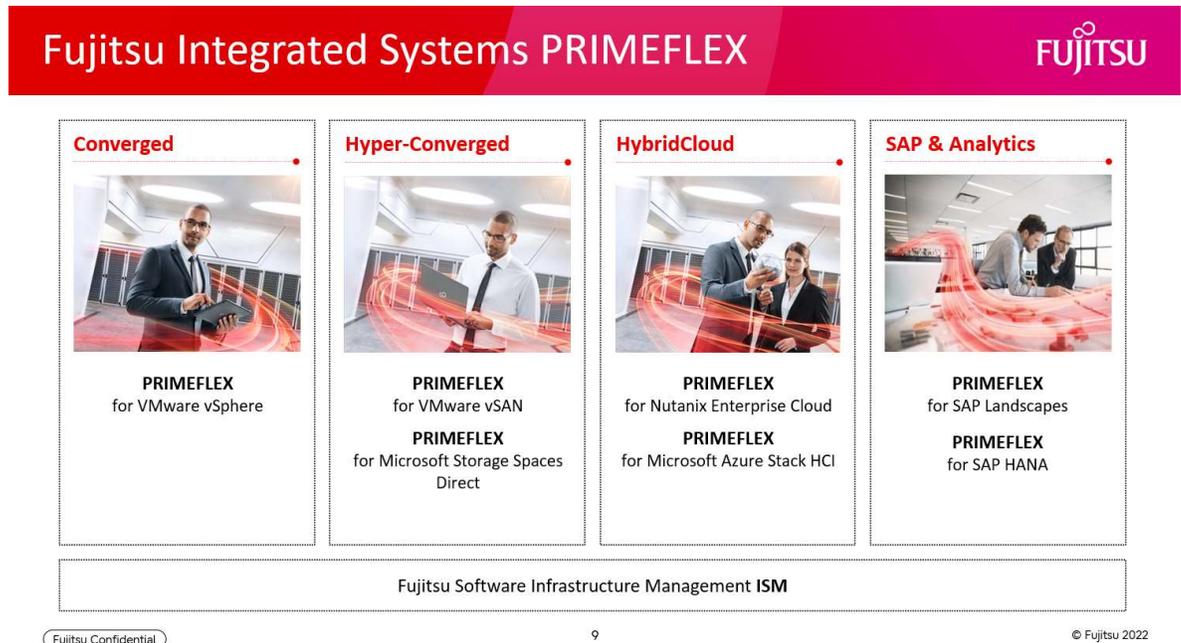
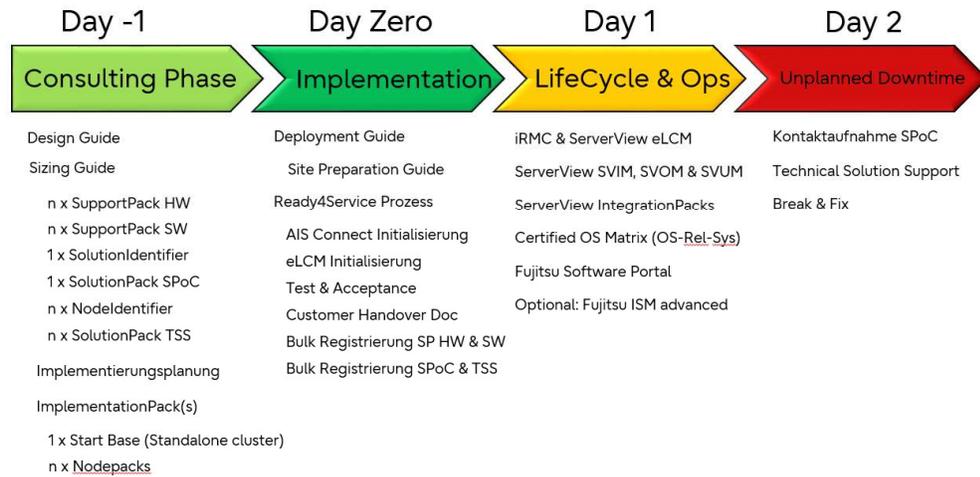


Abbildung 1. Überblick über die verschiedenen Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX Modelle

Alle Bestandteile eines PRIMEFLEX Projekts



Fujitsu Confidential

46

© Fujitsu 2022

Abbildung 1.1 Definition und Umfang eines PRIMEFLEX Projektes

2. Services im Überblick

Service	Beschreibungen
Support Pack (SP)	<ul style="list-style-type: none"> Gibt es für Hardware oder Software mit verschiedenen Laufzeitlängen und Antritts-/Reaktionszeiten Sind unbedingte Grundlage für die Konfiguration von SolutionPacks im Sinne eines vollständigen Supportangebots, inkl. Break-Fix Services für die einzelnen Produkte Registrierung zur Service Aktivierung erforderlich
Top-Up Services (TS)	<ul style="list-style-type: none"> Nur für Hardware mit unterschiedlichen Laufzeiten und Start-/Reaktionszeiten verfügbar Die Aktivierung des Service erfolgt bereits durch die automatische Registrierung mit den Anmeldedaten des Lieferscheins. Dies bedingt, dass TS jedoch NICHT mit PRIMEFLEX Implementation Packs oder SolutionPacks TSS verwendet werden können, da dieser Service-Registrierungsprozess mit PRIMEFLEX nicht kompatibel ist.
SolutionPack (SoP)	<ul style="list-style-type: none"> Ein SolutionPack besteht aus zwei Bestandteilen: <ul style="list-style-type: none"> Single Point of Contact (SPoC) Technical Solution Support (TSS) Registrierung zur Service Aktivierung erforderlich (alle Bestandteile des SolutionPack inkl. zugehöriger HW- / und SW- Support Packs können bei korrekter Vorgehensweise über den Aktivierungsschlüssel des SolutionPack SPoC in einem Rutsch registriert werden à s. Kapitel 5)
PDP PRIMEFLEX Deployment Portal	Wenn zum Ende des Vertriebs- und Consulting-Prozesses der Kunde seinen Auftrag an Fujitsu vergibt, spätestens dann muss der Staffelstab an den Service weitergereicht werden. Um die nun anstehende Implementierung so gut wie möglich zu unterstützen, gibt es das PDP (PRIMEFLEX Deployment Portal) in welchem das Projekt durch Sales oder PreSales angelegt und soweit es möglich und sinnvoll ist ausgefüllt wird . Dann muss bewertet werden, wann es sinnvoll ist die Solution Experten aus der Service Organisation in das PDP Projekt zu involvieren, weil spätestens in der Feinplanungsphase wichtige Inputs seitens Professional Service eingebracht werden können.

	<p>Wird in SAP ein ImplementationPack gebucht, ist dies ohnehin der Startschuss für Professional Service sich mit dem im PDP erfassten Projekt auseinanderzusetzen und mit dem Kunden den Solution Specification Workshop zu planen und durchzuführen. Das PDP wird von der CE PreSales Organisation CIS (Consulting Infrastructure Solutions) genauso benutzt, wie auch von den SELECT Expert Partnern und PRIMEFLEX Implementation Partnern (in CE wird das Dispatching zentral von TMS organisiert – die Abteilung erreicht man über TMS-Coffee@ts.fujitsu.com (Patrick Schwarz)).</p>
<p>ImplementationPack (Start Base / Start Edge / ClusXT Base / Node Pack) und Deployment Guide</p>	<p>Speziell für jede Lösung individuell entwickelter Leistungsumfang um die Konfiguration und Lauffähigkeit der Solution gemäß der Vorgaben des Implementation Guides sicherzustellen (der Implementation Guide wird im Unterschied zum PRIMERGY Installation Guide nicht frei verfügbar gemacht, sondern steht nur geschultem Fujitsu- und Channelpartner-Personal über eine Extranet Closed User Group zur Verfügung):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im lösungsspezifischen Deployment Guide ist die Sequenz der Installation (Virtualisierungs-Software, sowie der Storage- & Netzwerk-Umgebung) und auch die optimale Parametrisierung der aktuell freigegebenen Treiber beschrieben. • Es erfolgt eine Erörterung mit dem Kunden wie eine AIS Connect Anbindung an den Fujitsu Service erfolgen kann, diese wird nach Möglichkeit direkt eingerichtet damit sie im Ernstfall schnell aktiviert werden kann. • Die Implementierung wird mit dem Ausfüllen des Ready4Service-Formulars als Prozess abgeschlossen und damit die betriebsbereite Übergabe an den Kunden dokumentiert. • Fujitsu stellt über den Bulk-Registrierungs-Prozess sicher, dass alle gekauften HW- und SW-SupportPacks, sowie SolutionPacks mit Datum der betriebsbereiten Übernahme in den Fujitsu Service-Datenbanken registriert und aktiviert sind. • Der Kunde erhält eine Zusammenfassung in Form eines Handover-Dokuments (inkl. Softwarestände, Einstellungen und Default-Passwörtern)
<p>SolutionContract</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für PF4SAP Landscapes und PF4SAP HANA verfügbar • Hochgradig individualisierbare Laufzeiten, Abrechnungsintervalle, Reaktionszeiten und technischer Umfang • Lizenzen und Subscriptions können hier eingebunden werden, um den Kunden individuelle Abrechnungsintervalle anzubieten, statt die Kosten einmalig zu bezahlen. Das ist eine gute Möglichkeit, wenn ein Kunde Budget-Probleme hat oder die Kosten einfach über die Laufzeit verteilen möchte. • Basiert auf reaktiven Services für die Hardware- und Softwarekomponenten der Infrastrukturlösung <ul style="list-style-type: none"> ▪ SPoC & Technical Solution Support ▪ Support für die integrierte Software ▪ Software Update/Upgrade für die integrierte Software • Optional können proaktive Support Services in den Contract mit aufgenommen werden. Z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Halbjährlicher System Health Check (SHC) ▪ Technical Account Manager (TAM) ▪ SAP System Inspection Workshop (SAP Competence Center > Marco Edel)
<p>ServiceContract</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kann mit jenen Kunden verhandelt werden, mit denen kein standardisiertes PRIMEFLEX Projekt (also weder SolutionPack noch SolutionContract) abgeschlossen werden konnte. • Im ServiceContract gibt es keinen SPoC-Service! • Ist verfügbar für Hardware und Software mit verschiedenen Laufzeitlängen und Antritts-/Reaktionszeiten. • Hochgradig individualisierbare Abrechnungsintervalle und technischer Support Umfang.

Für welches Integrated System gibt es welche Form von SolutionPacks bzw. Solution Contract?

Integrated System PRIMEFLEX	PRIMEFLEX for VMware vSphere	PRIMEFLEX for VMware vSAN	PRIMEFLEX for Nutanix Enterprise Cloud	PRIMEFLEX for Microsoft Storage Spaces Direct	PRIMEFLEX for Microsoft Azure Stack HCI	PRIMEFLEX for SAP HANA 3-Tier	PRIMEFLEX for SAP HANA on Nutanix	PRIMEFLEX for SAP HANA on vSAN	PRIMEFLEX for SAP Landscapes
SolutionPacks & ImplementationPacks	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
SolutionContracts						✓			✓

Fujitsu Confidential

12

© Fujitsu 2022

Abbildung 2.1 Verfügbarkeit von SolutionContracts

3. Warum SolutionPacks und ImplementationPacks?

- Mehrwerte für den Kunden
 - Hohe Kostentransparenz durch genaue Leistungsbeschreibung und Verfügbarkeit im [WebArchitect](#)
 - Nie wieder was vergessen: Überprüfung durch Service-Validator im WebArchitect
 - Durch den [Ready4Service](#) Prozess [dokumentierte Übergabe](#) des funktionstüchtigen (nackten) Clusters
 - Eindeutige Kommunikation im Fehlerfall für alle Hard- und Software-Komponenten der Infrastruktur
 - Optimale Vorbereitung auf den Fall der Fälle (Unplanned Downtime der Infrastruktur)
 - Optional: Sichere Remote Anbindung per AIS Connect an die Support Organisation der Fujitsu
 - Optimierte Prozesse durch Standardisierung der Leistungserbringung im Kontext eines Infrastruktur Supports
- Mehrwerte für den Fujitsu SELECT Expert / SELECT Circle Channelpartner
 - Modulares Ausbildungsprogramm zum PRIMEFLEX Implementation Partner
 - Höhere Kundenzufriedenheit da schnellere Fehlerbeseitigung im Schulterschluss mit dem Hersteller
 - Höhere Vertriebs-Flexibilität durch den Zugriff auf standardisierte ImplementationPacks auch für PRIMEFLEX Lösungen, die man ad hoc noch nicht selber supported/kennt
- Mehrwerte für den Fujitsu Vertrieb
 - Höhere Kundenzufriedenheit – intensivere und längerfristige Kunden- & Partner-Bindung
 - Massive Beschleunigung im Sales Prozess durch schnelle Kombination vorpaketierter Service-Leistungen
 - Verbesserung der Upsell-Möglichkeiten erweiterter PRIMEFLEX SolutionPacks wie Proactive LCM Services, Predictive Maintenance, System Inspection Workshop (SAP HANA)

4. Wie verkaufe und buche ich PRIMEFLEX Projekte?

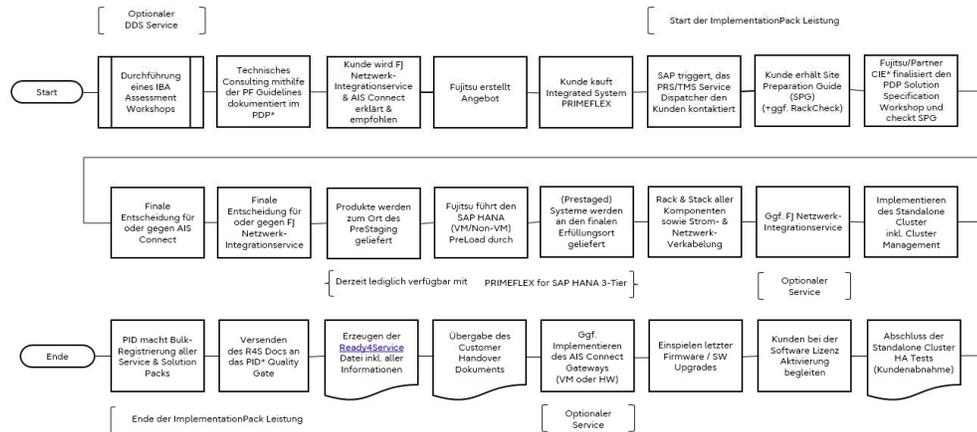
4.1 Alle Service Elemente eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX

Element	Beschreibungen
Support Pack Hardware	<p>Das Support Pack Hardware ergänzt die Garantie eines Hardwareprodukts. Support Packs können innerhalb von 90 Tagen nach Produkterwerb für eine Vertragslaufzeit von 3 bis 5 Jahren erworben werden (jährliche Verlängerungs-Packs sind meistens auch verfügbar). Wenn 5 Jahre überschritten sind, gibt es die Möglichkeit durch sogenannte EoS (End of Service-Life) -Requests die Maintenance für das 6te und 7te Jahr zu verlängern. Nicht immer, aber sehr häufig sind dann aber vor Ort Audits notwendig. Anfragen gehen an EOSL.support@ts.fujitsu.com</p> <p>Grundsätzlich sind verschiedene Antritts- und Wiederherstellzeiten verfügbar. 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.</p> <p>Wird einmal pro Node/Switch/Storage-System gebucht.</p>
Support Pack Software	<p>Das Support Pack Software bezeichnet einen Servicevertrag, der den Product Support für ein bestimmtes Softwareprodukt über einen festgelegten Servicezeitraum beinhaltet, bei dem ein Festpreis im Voraus gezahlt wird. Support Packs können innerhalb von 90 Tagen nach Produkterwerb für eine Vertragslaufzeit von 3 bis 5 Jahren erworben werden. Auch hier sind meistens 1 Jahresverlängerung verfügbar.</p> <p>Es beinhaltet die Diagnose von Softwarevorfällen und die Bereitstellung von provisorischen Lösungen und/oder das Recht, Fehlerkorrekturen, Updates und Upgrades zu erhalten, soweit anwendbar. Die Verfügbarkeit von Fehlerkorrekturen, Updates und Upgrades sowie das Recht, diese zu erhalten, hängt von der Lifecycle Policy des jeweiligen Lizenzgebers ab und ist im softwarespezifischen technischen Anhang des Datenblattes näher ausgeführt.</p> <p>Wird entweder einmal pro Node/Switch/Storage-System als OEM/Reselling Variante gebucht oder liegt als kundenseitiges Enterprise License Agreement vor (BYoL = Bring your own License). Wenn es sich um BYoL handelt, können wir im Namen des Kunden beim entsprechenden Software-Hersteller die Tickets eröffnen und nachverfolgen. Der Kunde muss uns zu diesem Zweck aber während des SupportPack Registrierungs Vorgangs seine jeweilige ELA Seriennummer pro <i>Server-Node</i> mitteilen, damit wir diese Information in der Service-DB hinterlegen können. Idealerweise geschieht dies über den Ready4Service Prozess. Zu guter Letzt ist darauf zu achten, dass die (Rest-)Laufzeit des ELA mit den sonstigen Support Komponenten des PRIMEFLEX Auftrags übereinstimmen.</p>
Solution Identifier	<p>Der Solution Identifier wird innerhalb eines Kundenprojektes pro Installationsort nur einmal (gebucht beim erstem Node) vergeben. Es gibt pro Integrated System drei verschiedene Geschäftsvorfälle: Initial (für die initiale Cluster-Implementierung), ClusXT (Cluster Extension – die Node Erweiterung eines bestehenden Clusters) und Field UPG (Field Upgrade, wenn die Nodes eines bestehenden Clusters aufgerüstet werden müssen (mehr Speicher-Medien, Memory, NICs, etc., ...)). Der Solution Identifier generiert eine Seriennummer, unter welcher alle weiteren SolutionPack-Services in der Service DB sichtbar gemacht werden.</p> <p>Eine PRIMEFLEX Installation hat immer nur einen „Installationsort“ an welchem der Cluster als Standalone Cluster (N+1) betriebsbereit übergeben wird. Selbst wenn an derselben postalischen Adresse ein zweiter Standalone Cluster in Betrieb genommen wird (bspw. in einem anderen Brandabschnitt) so ist dies ein weiterer Installationsort, der wieder einen kompletten PRIMEFLEX Buchungsumfang bedingt. (Also SPoC + TSS + ImpPack). Die Ausnahme dieser Regel bildet die Implementierung des Clusters mit zwei sog. „Availability Zones“: Diese können sich über zwei Brandabschnitte ziehen, die Verbindung darf aber maximal innerhalb eines Ethernet-Segments (<=100m Kabellänge) realisiert werden. Bei Stretched-Cluster-Implementierungen über längere Verbindungen (bspw. Dark Fibre, Routing, etc., ...) müssen beide Installationsorte jeweils einen eigenen Solution-Identifier (plus dann ggf. SPoC/TSS und ImplementationPack(s)) bekommen.</p> <p>Wichtig ist des Weiteren, dass jeder Standalone Cluster gesondert durch ein AIS Connect Gateway erreicht werden kann. Weil es also an einem Installationsort, für einen Standalone-Cluster mehrere Geschäftsvorfälle und damit mehrere Solution Identifier geben kann, wird als eindeutige „Serien-Nummer“ des Integrated System das immer nur einmal vergebene SolutionPack SPoC verwendet. (Was wiederum wichtig ist, wenn man sich mit dieser Serien-Nr. als Kunde beim PRIMEFLEX SPoC</p>

	<p>oder der normalen Hotline meldet.) Als Viertes und letztes gibt es den Solution Identifier mit dem Suffix -BES für „Bespoke No SPoC/TSS“. Dieser Sol-ID ist für diejenigen PRIMEFLEX Essentials Projekte vorgesehen, welche zwar PRIMEFLEX Technik (also im Besonderen den Einsatz von HCL-konformen Ready Nodes) beinhalten, aber in denen der Kunde sich gegen das Ontop-Investment eines SPoC/TSS entscheidet. Eine Freischaltung eben dieser SolutionPacks ist nämlich nur möglich mit gleichzeitigem Investment in ein solution-spezifisches ImplementationPack (oder die Implementierung durch einen zertifizierten PRIMEFLEX Implementation Partner). Suchbegriff im WebArchitect: Sol-ID</p>
SolutionPack SPoC	<p>Nach Annahme der Störungsmeldung werden alle Störungen eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX von einem Ansprechpartner (SPoC= Single Point of Contact) bearbeitet, der für das Incident Management und das Checken des Entitlement (hat der Kunde Anspruch auf TSS Support?) zuständig ist. Er/sie bleibt für die Dauer des Vorfalls der Ansprechpartner des Incident-meldenden Kunden/Channel-Partners, wenn es um die Auskunft zum aktuellen Status des Incidents geht. Wird pro Installationsort (eine postalische Adresse) nur einmal initial pro installierter PRIMEFLEX Solution gebucht – siehe auch Abbildung 4.1 und 4.2 Suchbegriff im WebArchitect: SoP SPoC</p>
Node Identifier	<p>Dieser "Node-ID TSS" (Technical Solution Support) ist einmal pro aktivem Server-Knoten zu buchen. Switches und/oder Storage-Systeme brauchen keinen Node Identifier. Zusätzlich zur Serien-Nummer des PRIMERGY Servers generiert er eine eigene Serien-Nummer für den "Node" Service-Prozess, um die Service-Komponenten "Hardware Support Pack", "Software Support Pack" und das "SolutionPack TSS" (Technical Solution Support) zusammen zu führen, damit diese im Servicefall kombiniert genutzt werden können. > Siehe auch: Eingabe Komponentensuche im WebArchitect: Node ID (Produktbeschreibung und Konfigurationshinweise)</p>
SolutionPack TSS	<p>Der Technical Solution Support (TSS) ist zuständig für die Fehlerdiagnose und das Problem Management. Er gewährleistet die Verfügbarkeit von und den schnellen Zugang zu Experten, um Probleme im Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX zu lösen. Er übernimmt die Analyse von Problemen bei Konfigurationen und koordiniert die Fehlerbeseitigung zu allen Hardware- und/oder Softwareprodukten. Wird einmal pro Server Node gebucht Suchbegriff im WebArchitect: SoP TSS</p>
ImplementationPack Start Base / Start Edge / ClusXT Base / Node Packs	<p>Dies ist das Schlüsselement, um den SPoC- und TSS-Service für die Komplettlösung zu aktivieren. Es gibt für jedes PRIMEFLEX Integrated System einen eigenen Implementation Guide mit dem wir sicherstellen, dass wir die gesamte Infrastruktur als Standalone Cluster implementieren können. Dabei handelt es sich um einen im Feld gehärteten Best Practice, welcher alle Schritte umfasst, die notwendig und zur Dokumentation des gesamten Vor-Ort-Prozesses in unseren Servicedatenbanken erforderlich sind. Diesen letzten Teil nennen wir den "ready4service" -Prozess. Die R4S-Dokumentation ist die Grundlage für die SPoC und das TSS-Team, um den Endkunden oder Vertriebspartner bei technischen Problemen unterstützen zu können. Auch für den zweiten Geschäftsvorfall haben wir einen eigenen Solution-Identifier und ein korrelierendes Implementation Pack –es geht um die Erweiterung des bestehenden Clusters durch weitere Server-Knoten, was wir Cluster Extension oder kurz ClusXT nennen. Und es gibt einen dritten Geschäftsvorfall, den des sogenannten Field Upgrades, bei dem entweder neue System Komponenten bei den bestehenden Server Knoten hinzugefügt oder ausgetauscht werden. Weil das a) sehr selten vorkommt und weil b) der Umfang der Field Upgrade Leistung von Projekt zu Projekt technisch bedingt sehr unterschiedlich ausfällt, ist man in diesen Fällen gezwungen sich durch die Fujitsu Professional Service Organisation (oder durch einen PRIMEFLEX zertifizierten Service Partner) ein individuelles Angebot machen zu lassen. Für den Fall, dass ein für die Solution zertifizierter PRIMEFLEX Implementation Partner (ein System Engineer muss hierbei sowohl seitens des solution-betreffenden OS-Software Herstellers zertifiziert sein, als auch durch uns) die Implementation selber vornehmen möchte, muss auf eine spezielle Materialnummer zurückgegriffen werden: „Support Pack Solution Implementation PF R4S for Channel“ FSP:G-IM18400PRSER. Diese Nummer ersetzt die Implementation Packs (Base wie auch Node) muss für SFDC Angebote freigeschaltet werden über Service Offering Management service.pm@ts.fujitsu.com. Diese Materialnummer hat einen HEK von 500 Euro und deckt unsere Prozesskosten für das Quality Gating des R4S Formulars im PID und die Dokument-Vorhaltekosten über die Laufzeit.</p>
PDP PRIMEFLEX Deployment Portal	<p>Um eine anstehende Implementierung so gut wie möglich zu planen und durchzuführen, gibt es das DPD (PRIMEFLEX Deployment Portal) in welchem das Projekt durch Sales oder PreSales angelegt und soweit es möglich und sinnvoll ist ausgefüllt wird. Dann muss bewertet werden, wann es sinnvoll ist die Solution Experten aus der Service Organisation in das PDP Projekt zu involvieren, weil spätestens in der Feinplanungsphase wichtige Inputs seitens Professional Service eingebracht</p>

werden können. Generell wünscht sich die Professional Service Organisation eine möglichst frühe Involvierung. Wird in SAP ein [ImplementationPack](#) gebucht wird, ist dies ohnehin der Startschuss für Professional Service sich mit dem im PDP erfassten Projekt auseinanderzusetzen und mit dem Kunden den Solution Specification Workshop zu planen. Das PDP wird von der CE PreSales Organisation CIS (Consulting Infrastructure Solutions) genauso benutzt, wie auch von den SELECT Expert Partnern und PRIMEFLEX Implementation Partnern. (In CE wird das Dispatching zentral von TMS organisiert – die Abteilung erreicht man über TMS-Coffee@ts.fujitsu.com (Patrick Schwarz)).

Alle PRIMEFLEX Projekt Milestones



Fujitsu Confidential

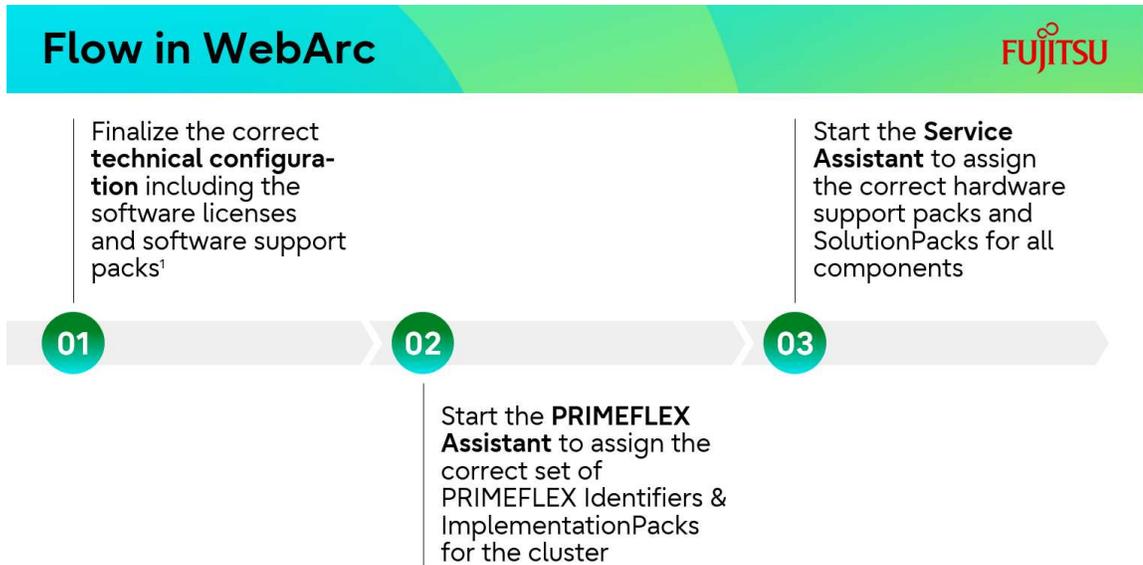
PDP = PRIMEFLEX Deployment Portal 2 CIE = Certified Implementation Expert PID = PRIMEFLEX Implementation Desk © Fujitsu 2022

Abbildung 4.1

4.2 Buchungen im WebArchitect – zunächst *Initial*, dann *Cluster Extension*



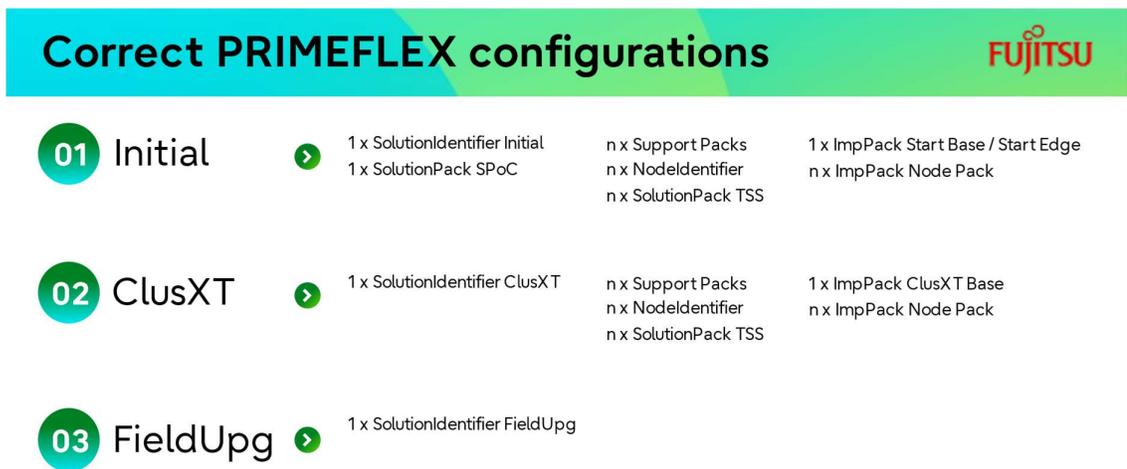
Das korrekte Erstellen von PRIMEFLEX oder PRIMEFLEX Essentials Konfigurationen im [WebArchitect](#) wird seit 01.04.2022 mithilfe des PRIMEFLEX Assistant in Kombination mit dem Service Assistant bewerkstelligt. Ein guter Startpunkt für die technische Konfiguration sind die bereits im jeweiligen Design & Sizing Guide beschriebenen und mit den richtigen Systemkomponenten vorbelegten „Solution Templates“, welche man über die Kategorie „Solutions“ oder die Kachel „Integrated Systems“ erreichen kann.



Fujitsu Public ¹ Software is always optional, as it is not always sold through Fujitsu 19

Abbildung 4.2.1

Sie finden den PRIMEFLEX Assistant als „PF“ umrahmten Button in der linken Navigationsleiste des [WebArc Startfensters](#). Wie aber können Sie überprüfen, ob der Assistant richtig gearbeitet hat? Der PRIMEFLEX Assistant generiert am Ende eine Zusammenfassung darüber, was er an der Konfiguration geändert hat und ob er erfolgreich durchlaufen konnte. Wem das immer noch zu unsicher erscheint, der muss sich nach Durchlaufen des Service Assistant natürlich mit der zugrundeliegenden Buchungslogik auseinandersetzen, welche hier aufgeschlüsselt wird:



All of this will be automatically picked by the PRIMEFLEX & the Service Assistant.

Fujitsu Public

Abbildung 4.2.2

4.2.1 Support Pack Hardware

Sie bilden die Basis Absicherung der einzelnen Hardware-Komponenten des Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX gegen Ausfall/Verschleiß während der gewünschten Laufzeit. Bitte achtet darauf, dass die Laufzeiten, der regionale Scope und auch die Reaktionszeit möglichst harmonisch gestaltet werden. Es nutzt nichts einen SPoC mit 2 Stunden Reaktionszeit zu haben und beim HW Support einen Break & Fix Service mit Next Business Day.

■ Wo finde ich das im WebArchitect?

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „Product related services“ > „Support Packs National“

■ Wichtig:

Damit die Massenregistrierung funktioniert, darf keine Verlängerung in Form eines ProlongationPacks enthalten sein, d.h. 5 Jahre Laufzeit müssen über das 5 Jahres- Pack abgedeckt werden. Andernfalls kann die Registrierung des gesamten Solution Supports nur über die aufwändigere Einzelregistrierung vorgenommen werden.

(Hintergrund: ein ProlongationPack muss während der Registrierung fest einem vorhandenen Pack zugeordnet werden, was im Rahmen der Bulk Registration nicht möglich ist.)

4.2.2 Support Pack Software

Mit den Support Packs Software wird der Kunde berechtigt die OEM-Software während der Laufzeit zu aktualisieren, bzw. sich bei Problemen bei unserem Fujitsu Support zu melden (je nach gewählter Servicezeit).

4.2.2.1 VMware-basierte Lösungen

Dies gilt allerdings derzeit nur für **VMware-& SAP HANA basierte Lösungen** – dort unterhält Fujitsu ein eigenes Software Support Team, welches bis Level 3 selbst Hand anlegt und bei Level 4 Eskalationen an den VMware Support weiterleitet.

Hat der Kunde eine eigene VMware Subscription, kann er Fujitsu Zugriff zu seiner VMware Subscription ID geben:

Nachfolgend eine kurze Beschreibung, wie der Kunde uns autorisieren kann in seinem Namen Cases bei VMware zu eröffnen:

Adding New User to a VMware Subscription Service

1. Log in to [My VMware](#).
2. Select **Manage Users and Permissions** from the navigation bar at the top.
3. Click the **By Service** tab.
4. Select a Subscription Service, then perform one of these options:
 - a. Click the arrow next to the Subscription Service and click **Add User**.
 - b. Right-click the Subscription Service and click **Add User**.
 - c. Click the Actions arrow in the Users pane and click **Add User**.
5. Enter the contact data of FTS VMware 2nd level ["vmware@ts.fujitsu.com"](mailto:vmware@ts.fujitsu.com), first name: "Fujitsu" and last name: "Technical Support" and **click Add**.
Note: If you enter an incorrect email address or name, select the user and click **Remove**, then repeat step 5.
6. Select one or more Subscription Services (SNS) for which FTS should be authorized to report incidents and click **Continue**.
7. Select the permissions to be assigned to the user and click **Continue**.
8. Click **Confirm**.

Original VMware KB article: <https://kb.vmware.com/s/article/2070555>

4.2.2.2 Microsoft -basierte Lösungen

Bei **Microsoft** ist die Lage anders: Für Kunden jeder Größe bietet Microsoft eine sog. „Software Assurance“ (SA) an, welche die Möglichkeit bietet direkt auf den Microsoft Support zuzugreifen. Hat der Kunde keine Software Assurance (und das ist deswegen die Regel, weil die SA bis zu 80% der Kosten *verursacht*, wie die eigentliche Hauptlizenz der Windows Server 2019 DataCenter Edition) dann ist man natürlich mit seinem Software Problem darauf angewiesen, dass dieses spätestens mit dem nächsten großen MS Update-Release verschwindet. Wir haben im PRIMEFLEX Product Management lange diskutiert, ob das Abschließen einer Software Assurance für alle Microsoft PRIMEFLEX Kunden bindend sein sollte und haben uns vor dem Hintergrund guter Erfahrungen mit den Tausenden Windows Server Installationen dagegen entschieden. Man kann den SA aber optional mit ins Angebot aufnehmen lassen. > Software Sales Manfred Chlubek.

Eine günstige Alternative hierzu ist die Möglichkeit, einzelne Support Tickets bei Microsoft zu kaufen, wobei ein Ticket laut Liste Netto 499\$ kostet und ein 5er Pack 1999\$. Weitere Informationen dazu finden sich hier:

<https://support.microsoft.com/de-de/help/4457997/microsoft-professional-support-pay-per-incident-faq> .
 Supportanfragen erfolgen dann über: <https://support.microsoft.com/de-de/supportforbusiness/productselection>

Kurzer Explainer zum Microsoft "Versionierungssystem":

1. S2D V1.x = M5 mit WS2019
2. S2D V2.x = M6 mit WS2022
3. Azure Stack HCI V1.x = M5 mit 20H2
4. Azure Stack HCI V2.x = TX1330 M5 mit 21H2

Mnachmal findet man in dem Kontext bei Microsoft auch "Ready Node (RN)", welches sich auf S2D bezieht, sowie "Validated Node (VN)", was dann Azure Stack HCI meint.

4.2.2.3 Nutanix -basierte Lösungen

Bei **Nutanix** haben wir noch mal eine andere Situation. Nutanix setzt bei der Vermarktung massiv auf Kundenzufriedenheit – die wird in USA mit dem sogenannten NPS-Wert gemessen. Der NPS (Net Promoter Score) stellt Verbrauchern in den USA nur eine Frage: „Würden Sie diese Lösung weiterempfehlen?“ hat dementsprechend eine Skala von -100 bis +100. Nutanix belegt hier als Branchenprimus über sieben Jahre den Wert 90 (Stand 02/21) eben darum, weil sie ihre Lösung sehr gut technisch supporten können. Deswegen gehen wir als Fujitsu im OEM Business auch hin und fragen projekt-spezifisch den Aufpreis für diesen Softwaresupport als sog. Rückversicherung bei Nutanix an und verkaufen diese dann als SolutionPack TSS an den Kunden weiter. Unser SPoC routet ggf. den Kunden (oder Partner je nach dem) im Falle eines Software-Problems an den Nutanix HelpDesk weiter wo beide Firmen, Fujitsu wie Nutanix, den Fall weiterverfolgen bis er gelöst ist.

Fujitsu bietet Nutanix in zwei Lizenzformen an: Als OEM Appliance mit Life-of-Device Lizenzierung und mit der sog. Core-Lizenzierung (auch Term-Based-Licensing genannt). Diese Besonderheit bringt aber einige wichtige Abweichungen vom PRIMEFLEX Buchungsstandard mit sich, die in dieser Übersicht dokumentiert sind:

	OEM Appliance (PRIMEFLEX)	Core Model 1 (HW & SW decoupled)	Core Model 2 (Hardware only)
Description	Full Solution XF Appliance with HW & SW & Services (Bundled Solution)	De-coupled" Approach (HW & SW) Requires a XF core system	De-coupled" Approach (HW only) Requires a XF core system
NTNX Portfolio		Whole Nutanix Portfolio	
Solution Identifier (per Solution)	Mandatory (Initial or ClusXT)	Mandatory (Bespoke by default) In case of Implementation Packs* and/or SPOC sold, you switch to Initial or ClusXT.	
Fujitsu Service SPOC (per Solution)	Mandatory	Optional, but recommended.	
Node Identifier (per Node)	Mandatory	NO	
SolutionPack TSS (per node)	Mandatory	No separate TSS service material numbers (included within core licenses)	
ImplementationPack (per Solution)	Mandatory	Optional	
Hardware	...from Fujitsu (coupled)	... from Fujitsu (decoupled)	... from Fujitsu
Software*			... from another source (Disti, NTNX EPA..)
License Type	Perpetual licenses (Life of device)	Subscription License (Term based)	
License Portability	No, lives and dies with hardware if support expires. Yes, if support is still valid.	Yes	

Abbildung 4.2.2.3

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „SW Service - (Herstellername)“ > Produkt

4.2.3 Solution Identifier

Solution Identifier kosten nichts, aber sie generieren als Service relevante Identifier eine eindeutige Datenbanknummer für die gesamte Struktur des Integrated System in unserer Fujitsu Service Datenbank „ADLER“ (und damit auch für die Sichtbarkeit des Integrated System im MySupportPortal). Die führende Seriennummer zur Identifikation ist allerdings die Seriennummer des SolutionPack SPoC – mit dieser kann der Kunde später im [MySupport Portal](#) seine Infrastruktur mit allen Komponenten aufgelistet bekommen und sich alle Dokumentationen, Support Notes und Treiber-Updates herunterladen.

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Software“ > Kategorie „Solution Identifier“

Die Anleitung zur korrekten Opportunity Anlage in Salesforce für Solutions ist hier zu finden: [Inform DC Solution Reporting](#)

4.2.4 SolutionPack SPoC

Nach Annahme der Störungsmeldung werden alle Störungen eines Fujitsu Integrated System PRIMEFLEX von einem Ansprechpartner (SPoC = Single Point of Contact) bearbeitet, der für das Incident Management und das Entitlement Checking zuständig ist. Der SPoC ist derjenige, der den Incident an das richtige TSS Team weiterleitet. Durch diesen Service abgedeckte Kernkomponenten sind in der jeweiligen technischen Anlage aufgeführt. Bei Problemen in ergänzenden Komponenten wie Netzwerk oder Speicher kann Fujitsu Fehlermeldungen an den jeweiligen Dienstleister weiterleiten bzw. den Störfall weiterverfolgen, falls die erforderlichen Supportverträge und entsprechenden Serviceverpflichtungen bestehen. (**Achtung!** Es obliegt den Fujitsu Service Landesorganisationen welchen SPoC sie für welche Solution propagieren! Die Information sollte Teil des Customer Handover Dokuments sein.)

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „Solution Support - SPoC“

4.2.5 Node Identifier

Node Identifier kosten nichts, aber sie generieren eine eigene Serien-Nummer für den "Node" Service-Prozess, um die Service-Komponenten "Hardware Support Pack", "Software Support Pack" und das "SolutionPack TSS" (Technical Solution Support) zusammen zu führen, damit diese im Servicefall kombiniert genutzt werden können.

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Software“ > Kategorie „Node Identifier“

4.2.6 SolutionPack TSS

Zusammen mit der SPoC Serviceleistung ist der TSS Kernstück der PRIMEFLEX Mehrwert-Argumentation. Die Experten des Technical Solution Supports bieten Unterstützung und bearbeiten das Problem des Kunden von der Call-Aufnahme bis zum Call-Abschluss. Dabei können nach Bedarf zusätzliche Spezialisten eingebunden werden, die bei der Problemlösung helfen. Selbst wenn zusätzliche Ressourcen (z. B. 2nd/3rd Level Hardware oder Software Product Support) genutzt werden, bleiben die Experten von Fujitsu von der Aufnahme bis zum Abschluss einer Störung beteiligt, um für den Kunden einen durchgängig konsistenten Support sicherzustellen. Probleme in der Systemkonfiguration des serviceberechtigten Fujitsu Integrated System werden per Remote Support bearbeitet. Probleme im Fujitsu Integrated System werden analysiert, defekte Komponenten werden identifiziert, und anschließend wird die Beseitigung von Fehlern an den Hardware- und Softwareprodukten des Fujitsu Integrated System koordiniert. Die Kollegen dieses Teams sind auch diejenigen, die via AIS Connect Gateway VM auf den defekten Cluster zugreifen können (wenn dieser gemäß Kundenwunsch vorab installiert und eingerichtet wurde).

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „Solution Support –TSS“ > „Bezeichnung PRIMEFLEX XY“

4.2.7 Installation & Installation Guide

Wie bereits unter 2.3 beispielhaft erwähnt, beschreibt ein Installation Guide die für die erfolgreiche Implementierung notwendige Vorbereitung einer Infrastruktur-Komponente (Server/Switches/Storage). Weil die komponentenspezifischen Installation Guides aber frei im Netz verfügbar sind, kann und wird diese Vorbereitung heute von Fujitsu, oder einem SELECT Partner, oder dem Endkunden selber durchgeführt.

Nicht so bei PRIMEFLEX! Um sicherzustellen, dass alle notwendigen Tätigkeiten des lösungsspezifischen ImplementationGuide richtig ausgeführt werden, sind die erforderlichen Serviceleistungen (Planen/prepare + Installation + Deployment) integraler Muss-Bestandteil des [ImplementationPack](#). Und das ImplementationPack ist wiederum MUSS-Komponente, wenn der Kunde ein SolutionPack SPoC und TSS kaufen möchte.

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

!!! Beim PRIMEFLEX in Fujitsu Central Europe werden **keine** gesonderten Installationsleistungen gebucht – es ist **alles** im Implementation Prozess **enthalten!!!**

4.2.8 ImplementationPack & Implementation Guide

Wie bereits ebenfalls unter 2.3. erläutert, gibt es **pro** PRIMEFLEX Solution **je einen** Implementation Guide. Diesem vorgeschaltet ist der sogenannte SPG – der Site Preparation Guide, der umfasst alle Tätigkeiten welche der Kunde vor Ort zur Vorbereitung der Implementierung selber treffen/organisieren muss. Der Implementation Guide (bei einigen Solutions heute auch noch Deployment Guide genannt) beschreibt alle Tätigkeiten, welche zur Einsatz-Planung, vor Ort und für das Deployment (ggf. auch Remote) durchgeführt werden müssen. Die Implementation Guides enthalten viel Entwicklungs-Knowhow und werden deswegen nur denjenigen System Engineers zuteil, die über FIOLA/SABA/FTA die entsprechenden PRIMEFLEX Schulungen besucht und die Examen bestanden haben. Ein [ImplementationPack](#) beinhaltet entsprechend als **Basispaket** die einmaligen Kosten der Installation und der technischen Implementierung als Standalone Cluster. In der Kalkulation für die Basis Implementierung sind enthalten:

- a) Alle Fahrtkosten (pauschal bis zu 300km – Bei längeren Strecken erfolgt gesonderte Delta-Nachberechnung)
- b) Hotelkosten (1-5 Nächte – je nach Lösung)
- c) Vorbereitung (lösungsspezifisch) mit Site Preparation Guide und Solution Specification Workshop
- d) Rack & Stack (lösungsspezifisch)
- e) Implementierung (lösungsspezifisch – auch bewusst remote, um Kosten zu sparen)
- f) R4S (Ready4Service) Dokumentation & Hand-Over an den Kunden
- g) die Bulk-Registrierung aller SupportPacks und SolutionPacks durch das PRIMEFLEX Implementation Desk (PID).

Der R4S Prozess stellt dabei eine wesentliche Voraussetzung dar, um den reaktiven TSS Service adäquat erbringen zu können. In dessen Rahmen werden diverse Informationen und Daten abgefragt (In der Vorbereitungsphase z.B. Netzwerk-Parameter, organisatorische Daten, Verantwortlichkeiten, ob und wie eine Remote Connection möglich ist, etc.), auf dessen Grundlage eine eventuelle spätere Fehlerbehebung stattfinden kann.

Auch die ggf. individuell notwendigen (v)Storage- oder (v)Switch-Installation/Implementierung(en) sind pauschal inkludiert.

Kombiniert werden die solution-spezifischen Basispakete **IMMER** mit den solution-spezifischen „ImplementationPack **Node Pack(s)**“, diese repräsentieren die während einer Implementierung anfallenden Kosten, die pro Server Node anfallen. Die Kombinatorik ermöglicht eine sehr genaue Komposition der realen Gesamtkosten – sowohl für sehr kleine (1-2 Knoten) Implementierungen und auch sehr großen (16-32 Knoten) Implementierungen.

Wird die Infrastruktur (z.B. ein **Cluster**) **später erweitert** kauft man **pro Installationstermin** einmal das „ImplementationPack **ClusXT Base**“, welches wiederum kombiniert wird mit den bereits bekannten „ImplementationPack **Node Pack(s)**“. In der Kalkulation wiederholen sich hier die Kostenarten a) bis c), aber angeglichen an die nun verringerten Vor-Ort-Aufwände was Node-Anzahl und Vor- & Nachbereitungszeiten (also d) bis g)) angeht.

Es gibt also pro PRIMEFLEX Solution nur drei verschiedene Basis ImplementationPack Artikelnummern, mit denen alle notwendigen Vor-Ort Dienstleistungen in Kombinatorik abgedeckt sind: „ImplementationPack Start Edge“, für switchless 1-2 Node Implementierungen, „ImplementationPack Start Base“ für alle Implementierungen ab 3 Nodes die eine Basis-Switch-Implementierung mit beinhalten und das „ImplementationPack ClusXT Base“ für das Hinzufügen neuer Knoten zum bestehenden Cluster. Immer in Kombinatorik mit den Node Pack(s), passend zur Anzahl der im Auftrag befindlichen Serverknoten.

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „Product Related Services“ > „DDS Services Installation/Integration“

Wann spreche nicht mehr von einem, sondern von zwei Stand-Along Clustern, jeweils mit eigenem SPoC? Nun, der Kunde mag zwar denken, es ist ein Projekt, aber organisatorisch kann es geboten sein aus einem Auftrag zwei zu machen. Wann dies der Fall ist, zeigt diese Grafik:

When do I need to configure a second PRIMEFLEX Cluster Configuration?

As there needs to be a dedicated SPoC for each supported cluster, you'd need to configure a second PRIMEFLEX project every time there is

Whenever there is a failure, we need to be able to identify the correct system to avoid an "operation on the false leg"

Fujitsu Public



- ... an a/a or a/p¹ failover arrangement (a true mirror, with primary and secondary site)
- or
- ... a change in technology (1st Cluster MS S2D WS2022, 2nd Cluster MS AS HCI VN)
- or
- ... the same technology, but a second standalone cluster is located at another postal address
- or
- ... the same postal address, but it is in a different building on the campus
- or
- ... the same building, but they're stretched more than 1 ethernet-segment (>=100m) apart

20

¹ active/active or active/passive

© Fujitsu 2022

Beispiele wie die SolutionPacks und ImplementationPacks gebucht werden müssen:

Lernen am praktischen Beispiel FUJITSU

- Wir werden uns über einen mittelständischen Kunden unterhalten
 - Hauptstandort Köln – weitere Niederlassungen in Bonn und Wien
- Der Kunde betreibt zwei Metro-Cluster:
 - A) auf Basis PRIMEFLEX for VMware vSphere in Köln und Bonn
 - B) auf Basis PRIMEFLEX for Nutanix in Köln und Wien
- Pro Installationsort und pro Vor-Ort Cluster Installation brauchen wir:
 - 1 x Solution Identifier und 1x SolutionPack SPoC
 - n x Node Identifier für jeden Server Node und entsprechend n x das SolutionPack TSS
 - 1 x ImplementationPack StartBase + n x Implementation Node Packs

Fujitsu Confidential

48

© Fujitsu 2022

Abbildung 4.2.8 – 1

Beispiel 4 Cluster an 3 Standorten FUJITSU

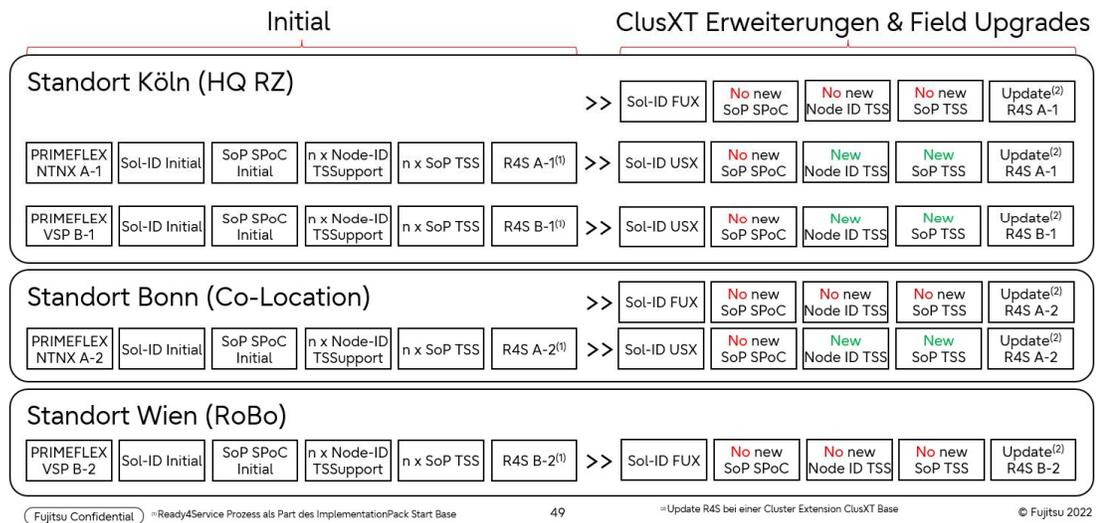


Abbildung 4.2.8. – 2

Beispiel PRIMEFLEX for VMware vSphere: ImplementationPack Start Base + Node Packs FUJITSU

Köln HQ **2022-12-10 Initiale** Implementierung des initialen Clusters (ungespiegelt)

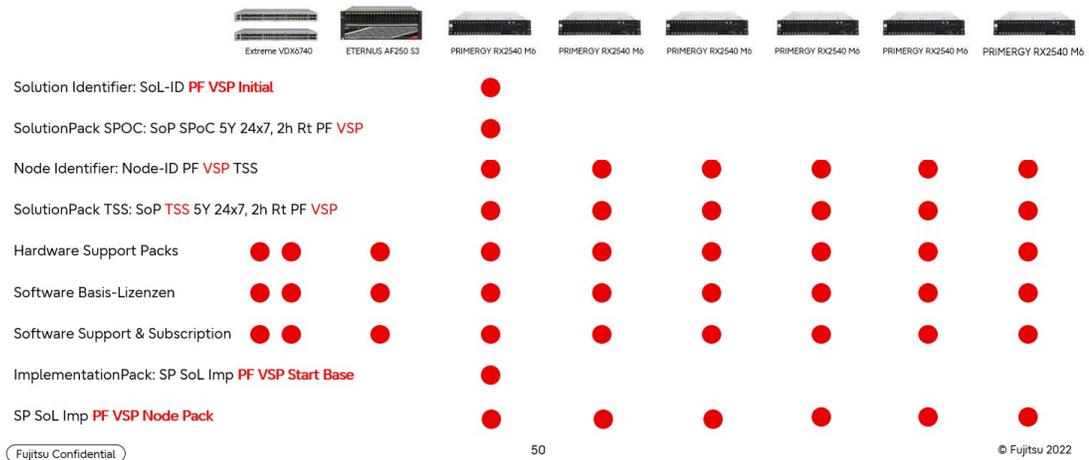


Abbildung 4.2.8 – 3

Beispiel PRIMEFLEX for VMware vSphere: ImplementationPack ClusXT Base + Node Packs



Köln HQ 2023-01-09 Implementierung einer Cluster Node Erweiterung des ersten (Standalone)-Clusters

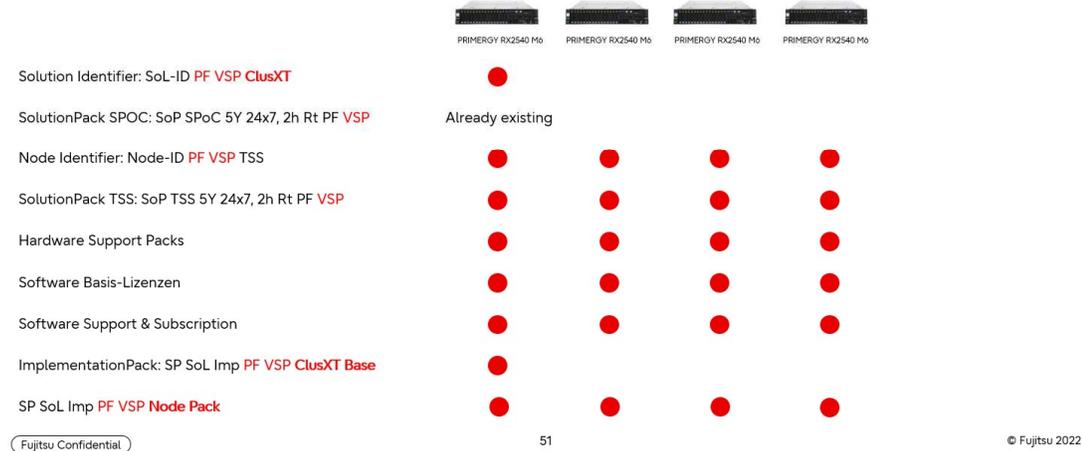


Abbildung 4.2.8 – 4

Beispiel PRIMEFLEX for VMware vSphere: HW & SW Field Upgrades



Köln HQ 2024-02-19 Implementierung einer Komponenten-Nachrüstung im kompletten Cluster (Die Server erhalten mehr Arbeitsspeicher und das Storage System mehr SSDs)

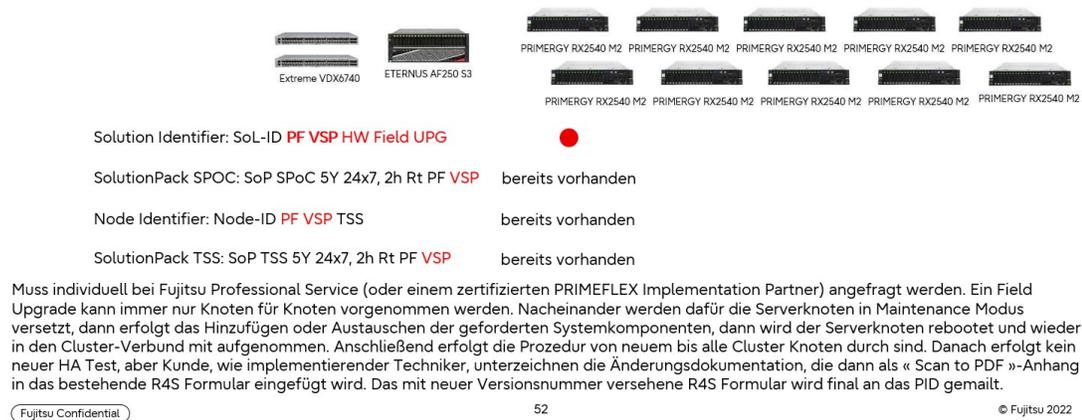


Abbildung 4.2.8 – 5

4.2.9 Thema Integration & Daten-Migration

Ein wichtiges Element bei Fujitsu Integrated Systems PRIMEFLEX ist unser Anspruch den Kunden bei der weiteren Nutzung seiner neuen Infrastruktur (und meistens auch neuen Management-Umgebung) nicht alleine zu lassen. Das große Thema Migration von Daten, VMs und Container auf die neue Plattform will sicher, stabil und souverän gestaltet sein. Manche Kunden arbeiten in dieser kritischen ersten Phase gerne mit unserem Professional Service zusammen. PRIMEFLEX Integrations- & Migrations-Dienstleistungen können also seitens des Vertriebes über ein individuelles Angebot gleich Eingang in das Gesamtangebot finden.

Zur Angebotserstellung muss Sales direkt Kontakt mit dem zentralen Professional Service [Eingangskanal FYRE](#) für IT-Dienstleistungsanfragen aufnehmen (FYRE steht für "Find Your Resource"): [Neuer Antrag](#).

■ **Wo finde ich das im WebArchitect?**

Doppelklick auf die Einzelkomponente (den Server-Node) > Konfigurationsansicht > Reiter „Optionen“ > Reiter „Dienstleistung“ > Kategorie „Product Related Services“ > „Installation/Integration“

4.2.10 Internationale Projekte

Durch unsere strategische Kooperation mit ServiceNow ist es uns grundsätzlich möglich, auch internationale Break-&Fix Services sowie Installationen/Implementierungen zu gewährleisten. In der Angebotsphase sollte so früh wie möglich das [Strategic deal Consulting](#) Team über Thomas Mettler thomas.mettler@fujitsu.com (im Team von Christian Leufgen) eingebunden werden. Darüber hinaus ist es sinnvoll sich früh genug mit dem Kunden auf den logistischen Rollout pro Land/Region zu einigen, um dann von Thomas Mettlers Team recherchieren zu lassen, welches Angebot wir dem Kunden hier machen können.

Zusätzlich unterstützt im internationalen Bereich das [PRIMEFLEX Implementation Desk](#) bei der Projektumsetzung: „The Service is delivered (during working hours Mo-Fr) by the Complex Delivery Services team in English or German. For additional requests and engagement please contact: complex-delivery@fujitsu.com. Speziell **bei Nutanix** sollte in jedem Fall Klaus-Dieter Wedler ([>>>](#)) eingebunden werden.

5. Wie aktiviere ich ein SolutionPack durch Registrierung?

Alle SolutionPacks und Support Packs müssen vom Kunden oder dem Partner innerhalb von 30 Tagen ab Kauf über das Fujitsu Support Pack Portal selber **registriert werden**: <https://ts.fujitsu.com/supportpack>. Dies stellt eine **elementare Voraussetzung für die korrekte und SLA konforme Erbringung der Services** dar.

Eine fehlende Aktivierung führt im Serviceprozess zu Zeitverzögerungen und in Einzelfällen sogar zu Fehlinterpretationen durch die Service Desk Mitarbeiter.

Nach der Aktivierung des SolutionPacks bzw. Support Packs ist der Serviceanspruch der bei der Aktivierung angegebenen Ident-/Seriennummer fest zugeordnet. Auf dieser Basis kann der Kunde bis zum Ende der vertraglich festgelegten Servicelaufzeit Supportanfragen bei Fujitsu stellen und es ist sichergestellt, dass die entsprechenden Anfragen im Serviceprozess korrekt eingeordnet werden können.

Dazu erhält der Kunde bei Erwerb des SolutionPacks bzw. Support Packs von Fujitsu per Email die entsprechenden Servicezertifikate (1x SPoC + n x TSS + n x HW SP + n x SW SP), welche je einen Aktivierungsschlüssel enthalten und in dem die weiteren Einzelheiten zum Aktivierungsverfahren beschrieben sind.

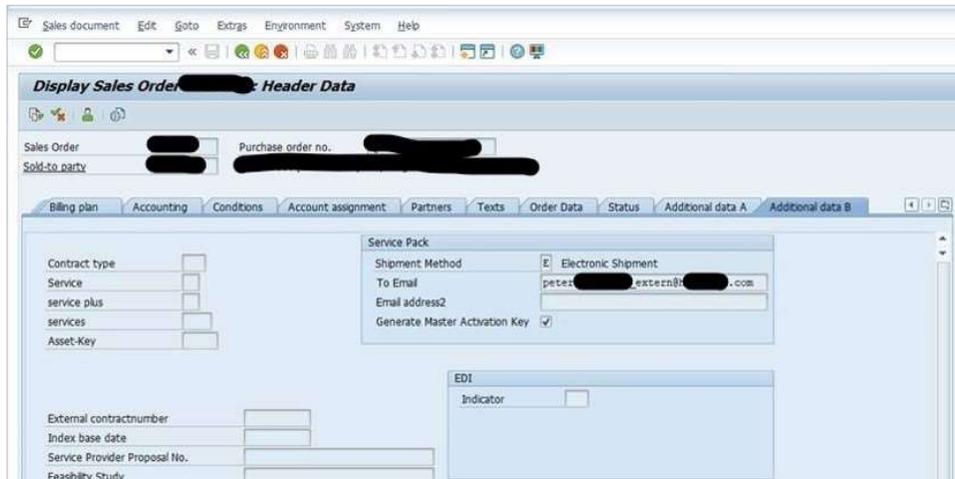
Das Servicezertifikat wird an jene Email Adresse versandt, die in der Bestellung an das Order Fulfillment durch den Vertrieb oder Fujitsu Vertriebspartner angegeben wurde.

Diese E-Mailadresse wird bei Auftragsanlage definiert. In SAP in den Zusatzdaten B zum Auftrag wird festgelegt, an welche E-Mailadresse die Support Pack Zertifikate geschickt werden sollen.

Bitte beachten: teilweise sind dies beim Kunden Personen (z.B. im Einkauf), die keinen direkten Bezug zum Thema Service bzw. Wartung haben und daher diese Service-Zertifikate ggf. nicht weiter beachten. Daher sollten die Serviceansprechpartner beim Kunden oder Partner auf die Vorgehensweise und Wichtigkeit der Registrierung gesondert hingewiesen werden.

Fehlende Servicezertifikate / Aktivierungsschlüssel können bei services.administration@ts.fujitsu.com angefragt werden.

Eingabemaske E-Mailadresse für Support Pack Zertifikat in SAP, Zusatzdaten B:



Übersicht Registrierungsprozess:



[Hier](#) ist eine detaillierte Beschreibung zum Registrierungsprozess zu finden.

5.1.1 Massenregistrierung über den Aktivierungsschlüssel des SolutionPack (SPoC) - Bulk Registration

Weil es bei Solutions schnell sehr viele Schlüssel sein können, unterscheidet sich hier der Registrierungsprozess von der Aktivierung einzelner Support Packs HW/SW. Wir sprechen dabei von einer **kombinierten Registrierung** oder Massenregistrierung (Bulk Registration) **aller zu einer Solution gehörigen Support Packs und SolutionPacks**. Damit wird ermöglicht, dass der Kunde mit dem **Activation-Key für das SolutionPack SPoC die gesamte Konfiguration in einem Schritt registrieren kann**.

Auf Grundlage des bereitgestellten Aktivierungsschlüssels wird ermittelt, ob ein einzelner Service aktiviert werden soll oder ob Services für eine Infrastruktur- Konfiguration aktiviert werden sollen. Der Anwender wird entsprechend durch die nachfolgenden Schritte geführt:

- Einzelregistrierung (Individual Registration)
 - Dieser Prozess startet automatisch, wenn keine Infrastrukturkonfiguration ermittelt wurde.
 - Die Einzelregistrierung kann verwendet werden, um ein oder mehrere Support Packs zu registrieren.
 - Für jedes Support Pack stellt Fujitsu dem Kunden einen separaten Aktivierungsschlüssel zur Verfügung
 - Bei Solutions muss in der Einzelregistrierung folgende Zuordnung vorgenommen werden:
 - **SPoC** muss **auf die Sol-ID** registriert werden
 - der **TSS** auf jeweils **auf eine Node-ID**
 - **HW Support Pack** auf die jeweilige **HW Serien Nr.** (z.B. YML...)
 - **SW Support Pack** auf die jeweilige **SW Serien Nr.** (z.B. SWL...)

■ Massenregistrierung (Bulk Registration)

- Dieser Prozess **startet automatisch**, wenn eine Infrastrukturkonfiguration ermittelt wurde. Das **Erkennungsmerkmal** dabei **ist der Schlüssel des SolutionPack (SPoC)**.
- Dieser Prozess kann vom Anwender - sofern gewünscht - in eine Einzelaktivierung (Individual Activation) geändert werden.

Die Massenregistrierung funktioniert nur unter folgenden Bedingungen:

1. **Es muss zwingend mit dem Aktivierungsschlüssel des SolutionPack (SPoC) begonnen werden, die Reihenfolge der Registrierung ist entscheidend!**
Über den Aktivierungsschlüssel des SolutionPack (SPoC) wird die Registrierung der gesamten aktuellen Infrastruktur in einem Schritt durchgeführt.
Andernfalls schaltet das Tool auf Einzelregistrierung um (z.B. bei vorheriger Registrierung eines einzelnen HW Support Packs aus der Konfiguration).
2. **Die Produkte und alle zugehörigen Services (Support Packs & SolutionPacks) müssen gleichzeitig bestellt werden à Bestandteile eines Auftrags!**
(im Gegensatz zur Regel bei einzelnen Support Packs, dass diese noch innerhalb von 90 Tagen nach Kauf der Produkte erworben werden können).
3. **Es dürfen nur Komponenten/Systeme im Auftrag erfasst werden, die zum PRIMEFLEX Integrated System gehören.** D.h. es dürfen z.B. keine Komponenten erfasst werden, die der Kunde oder Partner ohnehin mal bestellen wollte.
4. **Es darf keine Verlängerung in Form eines ProlongationPacks enthalten sein, d.h. 5 Jahre Laufzeit müssen über das 5 Jahres- Pack abgedeckt werden.**
Hintergrund: ein ProlongationPack muss während der Registrierung fest einem vorhandenen Pack zugeordnet werden, was im Rahmen der Bulk Registration nicht möglich ist.
So sollte es nicht konfiguriert sein, da dies zum Fehler führt:

150 FSP:GD5S63Z00DES2	16 ST	<input checked="" type="checkbox"/> SP 5J VO,24x7,4h Az
200 D:PF-NECOP-SOLID-1	1 ST	<input checked="" type="checkbox"/> Sol-ID NECOP InRjD:PF-NECOP-SOLID-1
210 FSP:G-SW3ZQ63PRN2T	1 ST	<input checked="" type="checkbox"/> SoP SPoC 3J TS,24x7,2h Rz
220 FSP:G-SW3ZQ63PRN2T	2 ST	<input checked="" type="checkbox"/> SoP SPoC Verl. 12M TS,24x7,2h Rz
5. Es muss **für jede service-relevante Komponente** (z.B. Solution-Identifizier, Node-Identifizier, Hardware, Software) mindestens **EIN Support Pack im Auftrag erfasst sein** (sicherstellen, dass das richtige Pack für jede Komponente gewählt wurde).
6. Solution-Identifizier und Node-Identifizier sind einer Warranty-Group (WG) und einer Service Offering Group (SOG) zugeordnet. Das ausgewählte **Pack muss die gleiche SOG haben, wie der jeweilige Identifizier**. Passt das Pack nicht zum Identifizier kann keine Registrierung erfolgen – weder die Bulk-Registrierung noch eine Einzel-Registrierung.
7. Die Funktionalität „**Masterkey**“ **kann nicht genutzt werden**.
(Die Nutzung eines Masterkey ermöglicht die Registrierung des gleichen SLA für mehrere Serialnummern unter Verwendung des gleichen Activation-Keys.)
8. **Die Registrierung sollte erst nach Lieferung aller Systeme begonnen werden, um sicherzustellen, dass alle Systeme und Unterlagen vollständig vorliegen.**

Beispiel Zertifikat des SolutionPack (SPoC):

CERTIFICATE

Fujitsu Support Pack

SolutionPack 3 Jahre Technical Support & Subscription (inkl. Upgrade), 24x7, 2h Reaktionszeit, gilt in ausgewählten Ländern in Europa, Afrika, Naher Osten und Indien für PRIMEFLEX for VMware vSphere **SPOC**

Datum: 25.07.2019

Auftragsnummer: 0001234567-000010/
Test ZSERVTRIGGER1

Endkundenreferenz: Test ZSERVTRIGGER1



FSP-G-SW31U63PRV5T
Anzahl: 1

Ref.: 0001234567-000010
Test ZSERVTRIGGER1

40530263XXXX

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank, dass Sie sich für ein Produkt von Fujitsu Technology Solutions GmbH („Fujitsu“) entschieden haben.

Eine Aktivierung dieses Services ist nur innerhalb von 30 Tagen ab Erwerb möglich unter unserer Internetseite:

<http://de.ts.fujitsu.com/supportpack/registrierung>

Bitte halten Sie zur Aktivierung den Aktivierungsschlüssel, die Seriennummer des betreffenden Hardware-, Software- oder Solution-Produktes sowie das Kaufdatum von Hardware/Software und Support Pack bereit und geben Sie diese Daten zusammen mit dem Standort des Gerätes und Ihren Kontaktinformationen ein.

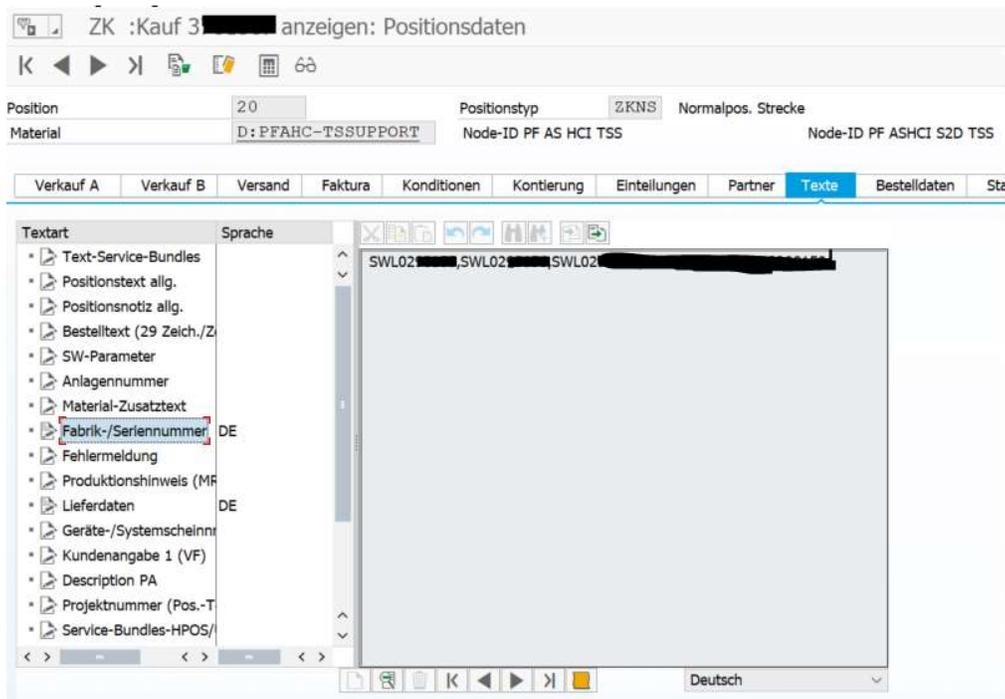
Aktivierungsschlüssel: 1200X7AE-YZ0B1AD8

Bitte beachten Sie vor der Aktivierung folgende Hinweise:

Allgemeine Bedingungen

- Das Fujitsu Support Pack kann innerhalb von 90 Tagen
- Für die Vertragsbeziehung mit Fujitsu gelten die Festlegungen des Datenblattes für das erworbene Serviceprodukt

Hinweis: Serial Nr. gelieferter Systeme oder auch SOL-IDs sowie Node-IDs können Fujitsu-intern von allen Mitarbeitern mit SAP-Zugang über die Auftragsdaten ermittelt werden (Positionsdaten -> Fabrik-/Seriennummer-> Feld „Texte“):



The screenshot shows the SAP 'Texte' (Texts) view for a purchase order. The top navigation bar includes 'Verkauf A', 'Verkauf B', 'Versand', 'Faktura', 'Konditionen', 'Kontierung', 'Einteilungen', 'Partner', 'Texte', 'Bestelldaten', and 'Sta'. The 'Texte' tab is selected. On the left, a list of text types is shown, with 'Fabrik-/Seriennummer' highlighted. The main text area contains the text: 'SWL02 [redacted], SWL02 [redacted], SWL02 [redacted]'. The language is set to 'Deutsch'.

5.1.2 Massenregistrierung über Excel Upload (Batch)

Sollte die Gesamt- Registrierung über den Weg des Aktivierungsschlüssel des SolutionPack (SPoC) nicht korrekt funktioniert haben, besteht noch die weitere Möglichkeit, bei vielen Services alle in einem Schritt über ein separates Excel-File zu registrieren:

- Diese Funktion steht nur in Ausnahmefällen über Kontaktaufnahme mit den lokalen Support Pack Administratoren zur Verfügung
- Die Excel Vorlage dafür ist über services.administration@ts.fujitsu.com erhältlich
- Die Daten müssen vom Kunden oder dem Fujitsu- internen Kundenansprechpartner ausgefüllt werden

Das Einspielen der Daten erfolgt ebenfalls über services.administration@ts.fujitsu.com, nach Zusenden der ausgefüllten Excel Datei mit der Bitte es hochzuladen.

5.1.3 Fragen zur Aktivierung

- Helpdesk: 089 3564 80410 (Mo-Fr 8.00 – 17.00 Uhr, mit Ausnahme bundesweit gesetzlicher Feiertage)
- E-Mail: services.administration@ts.fujitsu.com

5.1.4 Überprüfen des Registrierungs- Status

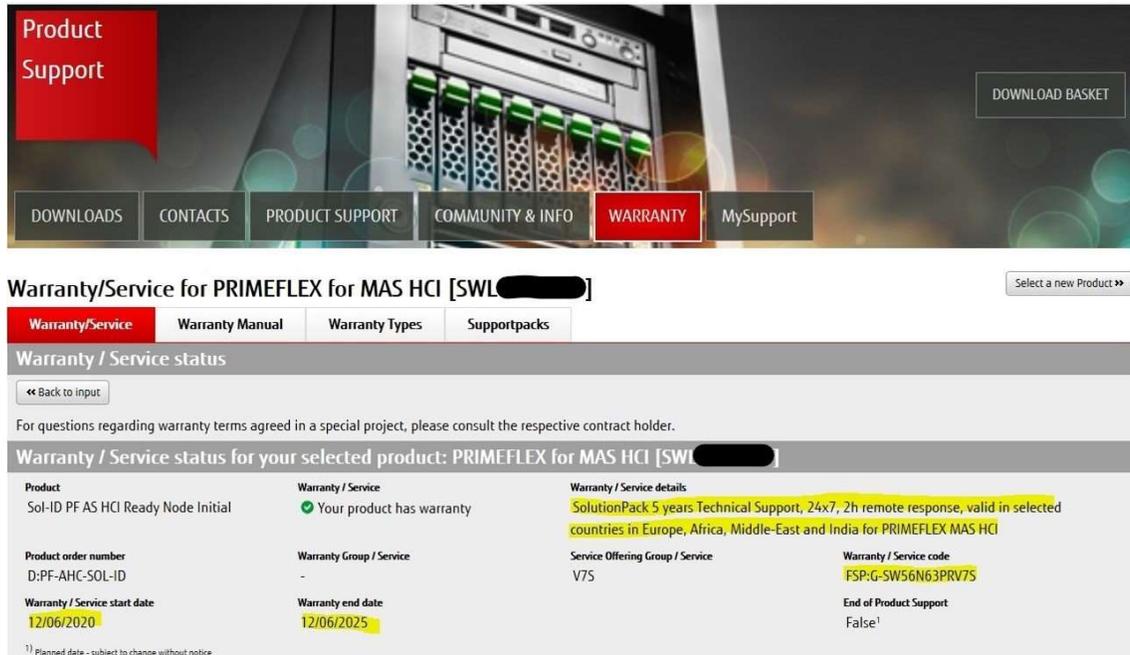
Der Registrierungs-Status für Serialnummern (HW/ SW, Sol-ID oder Node- ID) kann in Adler oder im Internet nachgesehen werden.

- **Über Adler** (nur für registrierte Nutzer):
<https://aftersales.ts.fujitsu.com/Adler30/Auth/Login>
- **Über die Fujitsu Support Seite im Internet** (für jeden nutzbar)

Unter folgendem Link kann die jeweilige Seriennummer eingegeben werden, anschließend erhält man eine Übersicht mit den Registrierungsdaten: ts.fujitsu.com/warranty

The screenshot shows the 'Warranty/Service for PRIMERGY RX2540 M5' page. It includes a navigation bar with 'Warranty/Service', 'Warranty Manual', 'Warranty Types', and 'Supportpacks'. The main content area is titled 'Warranty / Service status' and contains a 'Back to input' button. A note states: 'For questions regarding warranty terms agreed in a special project, please consult the respective contract holder.' Below this, the product is identified as 'PRIMERGY RX2540 M5'. The 'Warranty / Service' section shows a green checkmark and the text 'Your product is in service with HDD-Retention'. The 'Warranty / Service details' section shows '5 years On-Site Service, 9x5, next business day onsite response, valid in selected countries in Europe, Africa, Middle-East and India'. At the bottom, there is a table with the following data:

Product order number	Warranty Group / Service	Service Offering Group / Service	Warranty / Service code
[Redacted]	-	SV2	FSP:GB5520Z00DES2
Warranty / Service start date	Service end date	End of Product Support	
12/06/2020	12/06/2025	31/12/2026	



6. Ablauf im Fehlerfall

6.1.1 Kontaktinformation

Der Kunde meldet eine Störung am lokalen bzw. zentralen Service Desk (landesabhängig).

Die Call-Aannahme erfolgt rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen. Calls können via Telefon, Fax, E-Mail oder Internet ([Customer Portal](#)) abgesetzt werden.

- **Telefon:** 089 3564 80 000 (Deutsch, English)
Erreichbarkeit: 24 Stunden / 7 Tage in der Woche
- **Fax:** 089 3564 80 220
- **E-Mail:** contract-sd@ts.fujitsu.com
- **Internet Support Portal:** <http://support.ts.fujitsu.com/IndexContact.asp>
- **Customer Service Portal** (nur für registrierte Nutzer): <https://yushu-service--now-com.ccg.global.fujitsu.com/esm>

Weitere aktuelle Fujitsu Service Kontakte sind im Internet im Bereich des Support Portals zu finden:

<https://support.ts.fujitsu.com/IndexContact.asp?lng=de&ln=true>.

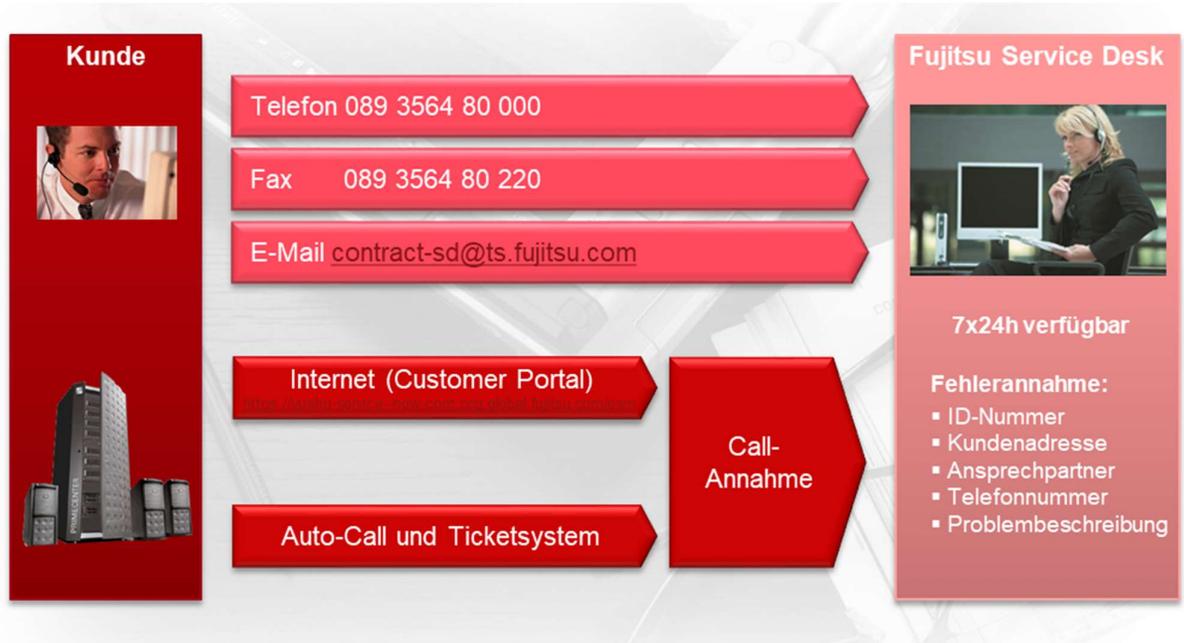
Bei der Incident Meldung ist unbedingt der zum betroffenen Produkt zugehörige **Solution-Identifizier** (z.B. SWL0xxxxxx oder YMEMxxxxxx) anzugeben. Dieser ist auf dem Fujitsu- Lieferschein und in den zugehörigen Dokumenten zu finden.

Beispiel Sol-ID im Lieferschein:

001900	FTS:HANA-ID-V301	FTS:HANA-ID-V301	FG: FS8B78	1
	10601596546			
	ID HANA APPLIANCE SINGLE NODE PQ			
	KuArtNr.: FTS:HANA-ID-V301			
	SieHPos.: 000360	H: E		
	Stat.Wnr.: 49011000			
	LKZ: DE	Ursprungsland:	Deutschland	
	ECCN: 5D002ENC-U	AL: N		
	Gewicht Netto :	0,475	KG	
	Ident-Nr	YLML0		

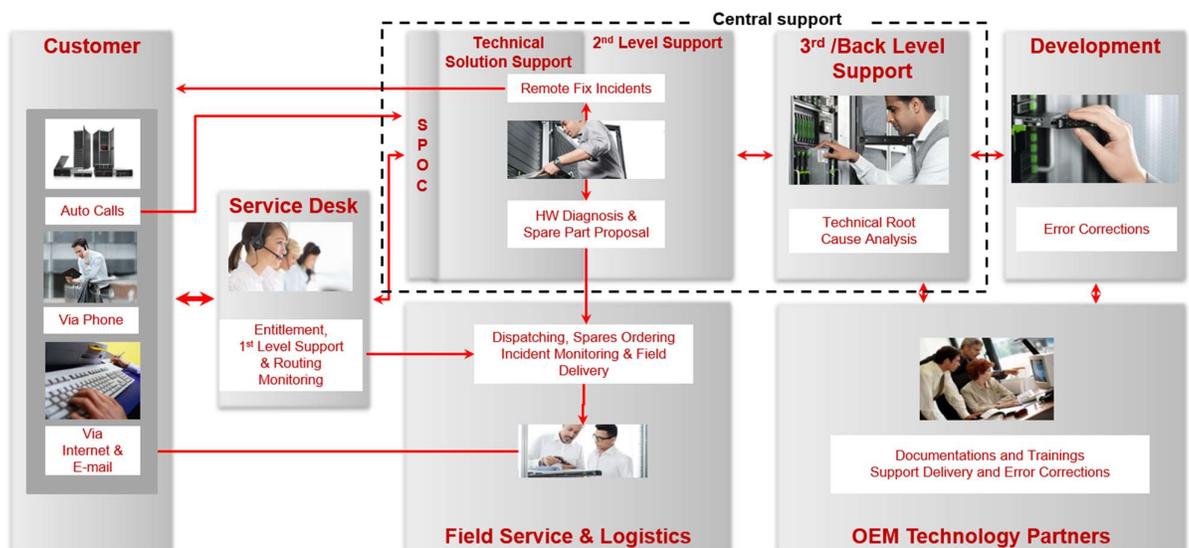
Weitere benötigte Informationen (soweit zutreffend):

- Neben dem Solution-Identifizier die Seriennummer des betroffenen Systems (z.B. YM6Dxxxxxx)
- Name des Kundenkontaktes, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Installiertes Betriebssystem/ Versionsstand der Software
- Angezeigte Fehlermeldung / Fehlerbeschreibung
- Durchgeführte Änderungen am System vor Auftreten der Störung



Mittels der erfassten Solution- Identnummer bzw. Seriennummer werden Standort, Ansprechpartner und Servicelevels identifiziert. Nach der Aufnahme der Problembeschreibung wird die vom Störmeldevfahren vergebene Störnummer (Incident-ID) genannt. Über die Incident-ID kann der Kunde jederzeit den aktuellen Status des Incident erfragen.

Verfahrensgestützt werden die erfassten Störmeldungen an die zur Bearbeitung zuständigen Delivery-Einheiten (SPoC und Analyse/ Diagnose im TSS) oder bei eindeutigen Hardwaredefekten direkt an die lokalen Field-Service Einheiten weitergeleitet.



6.1.2 Gesonderte Meldewege bei Nutanix zu beachten

Für Nutanix gelten gesonderte Meldewege, welche im folgenden Dokument genau beschrieben sind:
<https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/CustomerInfo-Nutanix-en-de.pdf>.

Kontakt: Klaus-Dieter Wedler (klaus-dieter.wedler@fujitsu.com)

- **Internet Support Portal:** <http://support.ts.fujitsu.com/IndexContact.asp>
- **E Mail:** gssc@uk.fujitsu.com
- **Telefon:** +44 203 949 4388

6.1.3 Eskalationen bei Problemen mit Service- Delivery und Service- Desk

1. Zunächst sollten **seitens des Kunden** Probleme bei offenen Fällen immer **über das lokale Service Desk eskaliert werden** (Fujitsu Support - <https://support.ts.fujitsu.com/ServiceDesk>). Hier kann man mit **Bezug auf einen Call auch eine Beschwerde / Eskalation einfordern**. Im Zuge derselben werden dann die entsprechenden Teamleiter informiert, bzw. weitere hierarchische Eskalationen angestoßen.
2. Sollten gemeldete Störungen nicht zufriedenstellend oder innerhalb der vereinbarten SLAs gelöst werden und auch eine Eskalation über den Service Desk zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis führen, kann seitens des Kunden das Fujitsu **Service Beschwerdemanagement Team** eingebunden werden:
 - **E-Mail:** service.beschwerdemanagement@ts.fujitsu.com
 - **End Customer Phone:** +49 89 3564 80 404
 - **Business Customer & Fujitsu Employee Phone:** +49 89 3564 80 884

(German office hours: Mo-Fr 8.00 – 17.00 Uhr, mit Ausnahme bundesweit gesetzlicher Feiertage)

Mehr Infos:

<https://fujitsu.sharepoint.com/sites/Europe-02P/departments/so/quality/cs/pages/default.aspx>

3. **Intern:** Über den **Vertrieb** kann der für den Kunden zuständige **SDM (Service Delivery Manager)** eingebunden werden, sollte es keinen dedizierten geben, unterstützt das CSM NARA Team: CE.Servicemanagement@ts.fujitsu.com.

7. MySupport-Portal

Das MySupport-Portal bietet eine Übersicht über Updates und wichtige Informationen zu den vom Kunden dort gespeicherten Produkten.

Nach dem Login oder der Registrierung für das MySupport-Portal können gewünschte Geräte und Komponenten hinzugefügt werden.

Sobald die Konfiguration abgeschlossen wurde, stehen mehrere Module zur Verfügung:

- Support e-Newsletter
- Treiber
- BIOS
- Applikationen
- Dokumente
- FAQs
- Reparaturstatus
- Service Desk
- Garantie
- Geräte Details

Zugang zum MySupport-Portal: <http://support.ts.fujitsu.com/IndexMySupport.asp>

8. Ansprechpartner

- Zu ALLEN übergreifenden PRS-Themen: Markus Schulz (markus.schulz@fujitsu.com)
- Zu ALLEN Sales-relevanten Themen in allen Sales Organisationen: Michael Homborg (michael.homborg@fujitsu.com) oder Alexandra Ulbricht (alexandra.ulbricht@fujitsu.com)
- Zu ALLEN PreSales-relevanten Themen: Die „CE CIS Topic Champions“:
 - **VMware:** Michael Teurer (michael.theurer@fujitsu.com)
 - **Nutanix:** Christoph Hünicke (christoph.huenicke@fujitsu.com) oder Jürgen Reinhardt (juergen.reinhardt@fujitsu.com)
 - **SAP:** Prathees Vigneswaran (prathees.vigneswaran@fujitsu.com)
 - **Microsoft:** Heiko Jung (heiko.jung@fujitsu.com)
- Zu ALLEN ImplementationPack und DDS Themen: Neil Young (neil.young@fujitsu.com)
- Zu ALLEN Servicetechnischen- / Bring your Own License (ByoL) und Prozess- Themen: Inge Reuter (inge.reuter@fujitsu.com)
- Zu ALLEN lokalen Service Delivery Themen:
 - Patrick Schwarz (Technical Account Manager, System Health Check, ProActive LCM Services) (patrick.schwarz@fujitsu.com)
 - Stefan Lohmer (Service Delivery Manager) (stefan.lohmer@fujitsu.com)

9. FAQ

- Kann mein Partner ebenfalls Installationen/ Implementationen gemäß des R4S Prozess durchführen oder kann das nur Fujitsu?
 - Zum jetzigen Zeitpunkt müsste tatsächlich um ein SolutionPack zu verkaufen auch der Installation- und Implementation- Prozess von einem Fujitsu Service Techniker durchgeführt werden.
Wir arbeiten daran diese standardisierten Services auch für Fujitsu Service Partner als Training anzubieten.
- BYOL: (**B**ring **y**our **o**wn **L**icense) Bei den PRIMEFLEX Solutions sind die Virtualisierung OS Hersteller immer Teil der Lösung. Wie kann ich also ein SolutionPack verkaufen, wenn der Kunde schon ein ELA (Enterprise License Agreement) oder ein VLA (Volume License Agreement) hat?
 - Gar kein Problem, der Kunde muss nur wissen, dass er im Servicefall die für den betroffenen Virtual OS Hersteller passende Vertrags- Seriennummer(n) parat hat, ohne die wir für ihn keinen Service Case bei dem betreffenden Hersteller aufmachen können. Es lohnt sich, während des Implementation-Process diese Fragestellung zu thematisieren und dann die dafür wichtigen Autorisierungsdaten gleich mit in das Ready4Service Formular mit aufzunehmen.

10. Nützliche Links & Sales Material

- Bothaner Liste (Overview of all contact persons, docs and infos regarding PRIMEFLEX)
<https://emeia.fujitsu.local/EMEIA/sites/T21/T1090/Documents/PRIMEFLEX/PRIMEFLEX%20Bothans%20List%20EN.xlsx>
- PRS Guides and Informations (e.g. technical appendixes, PRS Service Configuration Guides, etc.):
<https://partners.ts.fujitsu.com/com/products/p/prs/Pages/sc.aspx>
- Installation & Implementation Informations (DDS):
<https://extranet.ts.fujitsu.com/com/products/cx/Pages/inst-serv.aspx>
- All Integrated System Solutions in the international Extranet:
<https://partners.ts.fujitsu.com/com/products/p/sys/Pages/default.aspx>
- AIS Connect Sales Documents:
<https://partners.ts.fujitsu.com/com/service/general/RemoteService/ais/salesdocs/Pages/default.aspx>

- AIS Connect Technical Support Documents: <https://partners.ts.fujitsu.com/com/service/general/RemoteService/AIS/supportdocs/Pages/default.aspx>
- Ready4Service Process: <https://partners.ts.fujitsu.com/com/service/general/R4Service/Pages/default.aspx>
- Perma-Link to all PSO Solution Identifiers: <http://docs.ts.fujitsu.com/dl.aspx?id=20340022-ff0d-4d22-b6b3-5aa78d3250be>
- Solution Portfolio Identifiers: <https://partners.ts.fujitsu.com/sites/dmsp/Publications/internal/inf-solution-portfolio-and-identifiers.pdf>
- Fujitsu Support Pack Portal: <https://ts.fujitsu.com/supportpack>
- Description of the registration process: <https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/ps-Support-Pack-activation-de.pdf>
- General Terms and Conditions for Maintenance Services (GTC), including Geographical restrictions: <https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/Central-table-supplement-to-ds.pdf>
- Flyer Fujitsu Product Support Services: <https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/Services-at-a-Glance-de.pdf>
- Definitions Product Support Services: <https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/Product-Support-Services-de.pdf>
- International Projects, PRIMEFLEX Implementation Desk: <https://sp.ts.fujitsu.com/dmsp/Publications/public/dp-primeflex-implementation-desk-ww-en.pdf>
- Sales Support (formerly Bid Office) for supporting you when inquiring using Salesforce AskPSS: <https://fujitsu.service-now.com/askpss>

11. Glossar

- AS HCI: Microsoft Azure Stack HCI
- BYoL: Bring Your own License
- CICS: Customer Interview Configuration Sheet
- CIE: Certified Implementation Engineer
- CFT: Certified Field Technician
- CPE: Certified Platform Expert
- CSP: Certified Sales Professional
- CPC: Certified PreSales Consultant
- DDS: Data Driven Services
- EA: Enterprise Agreement (Microsoft)
- ELA: Enterprise License Agreement (VMware)
- EPA: Enterprise Product Agreement (Nutanix)
- EoS: End of Service-Life
- MS: Microsoft
- NTNX: Nutanix
- PDP: PRIMEFLEX Deployment Portal
- PRS: Product Related Support
- R4S: Ready4Service form
- S2D: Storage Spaces Direct (Microsoft)
- SDM: Service Delivery Manager
- SoP: Solution Pack
- SPG: Site Preparation Guide
- SPoC: Single Point of Contact

- SSW: Solution Specification Workshop (PRIMEFLEX for SAP Landscapes / SAP HANA)
- TSS: Technical Solution Support
- VLA: Volume License Agreement
- VMW: VMware

12. Dokument Information/ Change History

Status	Version	Date	Changed by	Change Description
Draft	V 0.91	22.07.2019	Alexander Gentler Michael Homborg Johannes Krüth	Detailing SolutionIdentifier FUX, STX and USX
Draft	V 0.92	09.08.2019	Benjamin Bodden Michael Homborg Johannes Krüth	Detailing SolutionPack Registration and Crisis Management
Draft	V 0.93	27.08.2019	Benjamin Bodden Michael Homborg Johannes Krüth	Detailing ImplementationPack and Updating Graphics
Draft	V 0.94	02.09.2019	Johannes Krüth, Michael Homborg	Detailing Software Support Packs, Detailing VMware ELA Registration, Adding Support links, IntegrationPacks
GA	V 1.0	03.09.2019	Benjamin Bodden Michael Homborg Johannes Krüth	Finalized texts, update bothans list, VMware ELA registration
Definitive	V1.02	20.09.2019	Michael Homborg, Johannes Krüth	Precising Picture 4.2 and adding info @ 4.2.2.2. on Microsoft Solution Support
Update	V1.03	15.11.2019	Michael Homborg	Updating Pictures 1.0, 1.1, 4.1 & 4.2
Update	V1.04	22.11.2019	Michael Homborg	Included new exemplary pictures to detail the difference between ImplementationPacks Base, ClusXT and Field UPG > Pic 4.2.8 – 1,2,3
Update	V1.05	26.02.2020	Michael Homborg	Included description for ImplementationPack cluster Mirror, latest Sol-ID List and updated graphics for ImplementationPack HW Field UPG > 4.2.8 – Pic 1,2,3,4
Update	V1.06	11.03.2020	Michael Homborg	Included description for Sol-ID "Bespoke No SPoC/TSS" and updated contact persons list
Update	V1.07	25.05.2020	Johannes Krüth	Update of the bulk registration section
Update	V1.08	26.06.2020	Michael Homborg	Update of the Solution Identifier Section and inserting new pictures 4.2.2 and 4.2.3
Update	V1.09	01.07.2020	Johannes Krüth	Update of the registration section, Lookup of Registration- Status added, new Sol-ID List
Update	V1.10	15.10.2020	Michael Homborg	Added WebArc Quick Booking Guide (Section 4.1) and updated infos around ImpPack Cluster Mirror (4.2.8 – Pic 4)
Update	V1.11	19.11.2020	Michael Homborg	Updated the section regarding Field Upgrades for existing cluster nodes (See pic 4.2.8. – 3)
Update	V1.12	06.01.2021	Michael Homborg	Lifted the confidentiality status of the doc to "Commercial in Confidence" in order to prepare publication in the Extranet
Update	V1.13	20.02.2021	Michael Homborg	Updated PF Portfolio with "new" As HCI and S2D Updated the Overview of Sol-IDs valid/invalid for STIP factor 2 in CE – many minor corrections/additions
Update	V1.14	20.04.2021	Michael Homborg	Updated Section 2 with the new point "PreSales Implementation Planning" which is a mandatory document in the PRIMEFLEX project lifecycle (as of now only in CE). Updated PF Milestones Picture 4.1
Update	V1.15	20.04.2021	Michael Homborg	Updated Picture 4.2.2.3 Nutanix in a nutshell

Update	V1.16	12.10.2021	Michael Homborg	Updated Section 2 with Top-Up Services (TS), which cannot be used in conjunction with PRIMEFLEX
Choose an item.	V n.n	dd/mm/yy	Name	Change Description

Contact

Fujitsu Technology Solutions GmbH
 Mies-van-der-Rohe-Strasse 8
 D-80807 Munich
 Internet: www.fujitsu.com/dataprotection
 Date: 2022-06-28 ww-en

© Fujitsu 2022. All rights reserved. Fujitsu and Fujitsu logo are trademarks of Fujitsu Limited registered in many jurisdictions worldwide. Other product, service and company names mentioned herein may be trademarks of Fujitsu or other companies. This document is current as of the initial date of publication and subject to be changed by Fujitsu without notice. This material is provided for information purposes only and Fujitsu assumes no liability related to its use. FUJITSU-PUBLIC