

Datasheet

Service Contract Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support

Manutenção proativa, reativa e serviços avançados de apoio para a plataforma Fujitsu Mission Critical PRIMEQUEST.

INTRODUÇÃO

O Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support é um serviço de suporte que atende ao aumento das exigências de disponibilidade do sistema, por meio de um conceito estendido de serviços. Seus pontos principais são:

- Segurança em termos de proteção contratual do serviço através de acordos de nível de serviço.
- A Fujitsu assume a responsabilidade pela eliminação dos problemas nos produtos de HW e Sistema Operacional, produtos de solução de infraestrutura, bem como problemas de configuração. Além disso, problemas relacionados com outros produtos de HW/SW, que são usados nas interfaces homologadas e certificadas da solução de infraestrutura, são analisados e se possível esclarecidos com o prestador de serviço correspondente.
- Suporte para a prevenção de prejuízos funcionais às falhas do sistema, bem como qualidade de serviço a longo prazo através de serviços proativos.
- Redução do tempo necessário para resolver os problemas através de um ponto único de contato responsável pela identificação dos componentes defeituosos (SPOC), bem como uma resposta rápida e um curto tempo de recuperação para os serviços corretivos.
- Monitoração remota através de sistema proprietário da Fujitsu (REMCS), onde todo o Hardware é monitorado remotamente em regime 24x7, e um analista irá informá-lo de eventuais problemas de Hardware pro-ativamente, antes mesmo da efetiva quebra do componente.



ESCOPO DO SERVIÇO EM RESUMO

Dependendo da opção de serviço selecionada, O Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support compreende os seguintes serviços:

- Ponto único de contato (SPoC): Aceitação de chamados e diagnósticos de problemas para toda a infraestrutura, incluindo suporte a Hardware e Sistema Operacional, de acordo com as especificações de cada Sistema Operacional.
- Eliminação de falhas pelo serviço autorizado para os principais componentes da solução de infraestrutura.
- Monitoração remota dos erros de Hardware reportados pelo sistema REMCS, onde os componentes serão substituídos pro-ativamente antes da efetiva falha, em horário pré-agendado com o usuário final.

Detalhes do serviço

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support é um conjunto de serviços que consistem em:

■ **Atendimento de chamados**

Atendimento de chamados 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo domingos e feriados. Após o pré-esclarecimento técnico o chamado é aceito, um número de referência é gerado e o processamento continua de acordo com o nível de serviço definido.

Quando feito o chamado, é necessário especificar o serial e o ID do equipamento danificado. A medição da resposta em campo contratada e/ou períodos de recuperação começam com a confirmação de um incidente pelo serviço / help desk.

Atendimento de Chamados	Informações detalhadas para entrar em contato com o suporte local da Fujitsu serão fornecidas com a documentação do contrato de manutenção.
-------------------------	---

■ **Análise de problemas e eliminação de falhas**

Em caso de falhas, um especialista diretamente articulará com o cliente com o intuito de prover suporte por telefone e/ou para analisar o problema técnico e, se necessário, eliminação do problema. Como resultado da análise do problema, a falha é eliminada via uma ou mais das ações seguintes:

- Eliminação de falhas de hardware no local, se necessário.
- Providenciar correções de Sistema Operacional para aos componentes da infraestrutura da solução cobertos pelo contrato.
- Suporte remoto para mudanças na configuração do sistema;

Após a resolução de problemas terem sido concluídas, a funcionalidade dos componentes do sistema necessária para o funcionamento da solução da infraestrutura é testada em uma base de produto específica.

PERÍODO DE SERVIÇO

O período de contrato para o Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support começa com o tempo definido no contrato. No final do período mínimo de 12 meses o contrato é renovado por um período de um ano automaticamente, a não ser que o mesmo seja cancelado com um aviso prévio.

NÍVEIS DE SERVIÇO

A resposta remota, resposta no local e tempo de recuperação definidos abaixo começam com o tempo de serviço combinado após a aceitação do chamado; fora do tempo de serviço combinado, a medição de tempo é interrompida. Em outras palavras, resposta remota, resposta no local, tempo de recuperação podem durar até o dia seguinte, o que é coberto pelo tempo de serviço.

A resposta remota combinada, resposta no local e tempo de resposta dependem da opção de serviço selecionada assim como a gravidade da falha (doravante referido ao nível de gravidade). O nível de gravidade é definido pelo cliente durante a aceitação de chamado juntamente à Fujitsu.

A resposta remota definida, resposta no local e tempo de recuperação são suspensos durante os intervalos de manutenção acordados.

Nível de Gravidade 1	<p>Prejuízo crítico para a operação</p> <p>A falha no funcionamento da solução de infraestrutura ou um dos seus componentes críticos causam sérios impactos ao negócio do cliente; Prejuízos típicos de nível 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Processos de negócio não funcionam ■ Sistema produtivo paralisado ■ Ameaça à integridade dos dados ■ Funções de backup e recuperação para operações produtivas não funcionam.
Nível de Gravidade 2	<p>Prejuízos significativos para a operação</p> <p>A falha no funcionamento da solução de infraestrutura ou em um de seus componentes críticos resulta em prejuízos consideráveis para a operabilidade dos processos do negócio, aplicações essenciais ou para o sistema. Um by-pass não é possível ser feito.</p>
Nível de Gravidade 3	<p>Prejuízo moderado à operação</p> <p>A solução de infraestrutura funciona com prejuízos moderados para o desempenho dos processos do negócio, aplicações essenciais ou para o sistema. Processos de negócios e aplicações estão funcionando, sem perda de dados. A falha pode ser temporariamente contornada usando uma solução alternativa disponível; o atraso na eliminação de falhas é aceitável.</p>

■ **Tempo de serviço**

O tempo de serviço é o período de tempo acordado contratualmente dentro do qual o serviço é prestado através de acesso remoto ou no local. O tempo padrão de serviço corresponde às horas locais de negócios da Fujitsu em dias de negócios locais, com exceção dos feriados.

■ **Tempo de resposta remota**

O tempo de resposta remota designa o período de tempo do momento da aceitação do chamado até o momento em que um especialista começa a resolver o problema, também através de um acesso remoto, se necessário.

■ **Tempo de resposta no local para falhas de Hardware**

O Tempo de resposta no local designa o período da aceitação do chamado até o momento em que um analista normalmente chega com a peça de reposição diagnosticada (onde seja aplicável) no local onde o cliente se encontra. O tempo de resposta local, não se aplica nos casos em que a falha pode ser eliminada remotamente.

SUPORTE A SISTEMA OPERACIONAL

Os seguintes Sistemas Operacionais são suportados e oferecidos com as seguintes opções.

- Support Ticket PRIMEQUEST Premium Linux Red Hat
- Support Ticket PRIMEQUEST AMC Linux Red Hat
- Support Ticket PRIMEQUEST Microsoft Windows Server®

As descrições detalhadas de cada opção de Sistema Operacional podem ser verificadas nos Data Sheets específicos.

SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NO ESCOPO DO SUPORTE (EXCLUSÕES)

Os serviços de suporte contratualmente em acordo não incluem o backup ou a instalação do sistema operacional, do software aplicativo, bem como o sistema e os dados do usuário, a menos que seja expressamente definido.

O backup regular e completo de dados, incluindo software de aplicação e sistema operacional, é de total responsabilidade do cliente.

CONDIÇÕES DE SERVIÇO

O cliente concorda com as seguintes condições como nos termos de entrega dos serviços definidos:

- Acesso ao datacenter e sistemas necessários;
- O cliente deverá nomear uma pessoa de contato, que será capaz de fornecer aos engenheiros de serviço todas as informações e aprovações para qualquer acesso necessário à infraestrutura ou ao ambiente do sistema do cliente.

PRÉ-REQUISITOS

A prestação de serviço de acordo com o contrato da Fujitsu está sujeito à condição de que os seguintes pré-requisitos e condições gerais são observadas ou criadas. Sendo um ou mais dos pré-requisitos não cumpridos, os serviços descritos podem somente ser providenciados de uma maneira restrita ou até mesmo não serem entregues.

■ Escopo de serviço

Este serviço se aplica aos componentes fundamentais da infraestrutura de solução, que incluem:

- PRIMEQUEST server Hardware
- PRIMERGY server Hardware as console
- ETERNUS DX storage Hardware as SAN BOOT device

Contratos de manutenção adicionais são necessários para todos os produtos suplementares (SW ou HW). Somente se eles estiverem instalados e os dados necessários de terceiros forem apresentados a Fujitsu, as falhas posteriores serão apresentadas aos respectivos provedores de serviços.

■ Checagem de implementação

Após a conclusão de um contrato Fujitsu com tempo de recuperação de hardware definido, a verificação de implementação é realizada primeiramente pela Fujitsu. Como resultado desta checagem, a Fujitsu irá – se necessário – apresentar propostas de mudanças no cenário do cliente, a menos que todos os pré-requisitos para aderir ao tempo de recuperação forem compatíveis. Essas propostas são feitas por escrito.

■ Pronto para o serviço

Quando o contrato começar, a disponibilidade de serviço da infraestrutura é verificada pela Fujitsu. Isso inclui:

- Checagem da documentação do sistema criado como parte da instalação
- Checagem do status técnico do sistema do cliente
- Checagem das versões lançadas dos HW / SW
- Checagem do Hardware e software em uso
- Configuração e teste do acesso remoto

■ Monitoramento remoto (REMCS)

A Fujitsu fornece como parte das funções confiáveis de serviços de suporte para monitoramento remoto, que oferecem suporte a diagnóstico de falha rápido e eficiente, se necessário, eliminação de falhas. O monitoramento remoto ao sistema do cliente é feito apenas com a aprovação do cliente, que pode ser dada de uma maneira geral ou caso-a-caso e requer acesso à Internet através de servidor de e-mail.

O Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support pressupõe que existe a possibilidade de monitoramento remoto imediato. Se o cliente rejeita a solicitação de monitoramento remoto ou não pode ser configurado por outras razões, os serviços descritos só podem ser fornecidos de forma restrita e níveis contratuais de serviço podem não ser sempre atendidos.

■ Mudanças no sistema

Os serviços do Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support só podem ser prestados quando o cliente notifica o suporte da Fujitsu imediatamente, por escrito, todas as modificações de serviços relacionados à infraestrutura de solução contratada (por exemplo, alterações de configuração). No caso de uma prorrogação para a solução de infraestrutura, a mesma opção de serviço deve ser acordada como a do contrato existente.

■ Janela de Manutenção

A migração para novas versões de firmware podem, em algumas situações, exigir períodos de manutenção, no qual o sistema fica indisponível ou funciona de maneira restrita e os níveis de serviço acordado podem não ser cumpridos. O cliente deve conceder à Fujitsu uma janela de manutenção adequada em uma base regular, a fim de realizar atualizações de Firmware ou Sistema Operacional específicas para o contrato de serviço, logo que uma nova versão torna-se disponível.

A obrigação da Fujitsu só passa a existir após a conclusão bem-sucedida da verificação de implementação e criação dos pré-requisitos necessários acima mencionados.

INFORMAÇÕES LEGAIS / TERMOS GERAIS E CONDIÇÕES

A menos que expressamente acordados de outra forma, os serviços de TI da Fujitsu, conforme estabelecido neste datasheet, serão realizados com base nos **"Termos e Condições Gerais"** da Fujitsu.

ENCOMENDA E ENTREGA

Este serviço está disponível, bastando um contato com a Fujitsu do Brasil LTDA. Ao encomendar, favor citar as informações abaixo:

Título Service Contract Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support 1 Year

Código FBR-SCPQAD1Y

Título Service Contract Fujitsu PRIMEQUEST Advanced Mission Critical Support 3 Years

Código FBR-SCPQAD3Y

