

Datasheet

Fujitsu Solution Contract Fujitsu Power Appliance for the SAP HANA® Platform

Manutenção proativa, reativa e serviços de apoio para o Fujitsu Power Appliance para a plataforma SAP HANA®

INTRODUÇÃO

O Fujitsu Solution Contract é um serviço de suporte às infraestruturas de solução da Fujitsu Technology Solutions, que atende ao aumento das exigências de disponibilidade do sistema, resultante da abordagem de solução 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, bem como períodos de serviço harmonizados.
- A Fujitsu assume a responsabilidade pela eliminação dos problemas nos produtos de HW e SW, 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 liberadas da solução de infraestrutura, são analisados e se possível esclarecidos com o prestador de serviço correspondente.
- Suporte para a prevenção de prejuízos funcionais e as falhas do sistema, bem como qualidade de serviço a longo prazo através de serviços proativos.
- Redução do tempo necessário para resolver os problemas através da central responsável pela identificação dos componentes defeituosos (SPOC), bem como uma curta resposta e tempo de recuperação para os serviços corretivos.

Acesso remoto aos sistemas do cliente é importante para um retorno eficiente de serviços proativos e reativos; a aprovação do cliente para o acesso remoto é, portanto, um pré-requisito para a assinatura do Fujitsu Solution Contract (ver "Pré-requisitos" para mais detalhes).



ESCOPO DO SERVIÇO EM RESUMO

Dependendo da opção de serviço selecionada, O Fujitsu Solution Contract compreende os seguintes serviços:

- Ponto único de contato (SPoC): Aceitação de chamados e diagnósticos de problemas para toda a infraestrutura tendo direito a acordos de serviço para o "Suplementos específicos do produto para a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform"
- Eliminação de falhas pelo serviço autorizado para os principais componentes da solução de infraestrutura.
- Encaminhamento das mensagens de erro de componentes que são necessários para que a solução de infraestrutura possa funcionar e para cada falha que for identificada dentro do framework dos conceitos SPOC. A Fujitsu, subsequentemente identifica o processo de eliminação de falhas e, após a solução de problemas (troubleshooting) finalizada, checka a funcionalidade da infraestrutura. Maiores detalhes são descritos em "Suplementos específicos de produtos para a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform".

Os serviços descritos abaixo se aplicam para os principais componentes da solução de infraestrutura, que são listados no "Suplementos específicos de produtos para a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform".

Detalhes do serviço

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Fujitsu Solution Contract service é um conjunto de serviços que consistem em:

■ Atendimento de chamados

Atendimento de chamados funciona 24 horas por dia incluindo domingos e feriados. Chamados também podem ser enviados por e-mail. Após o pré-esclarecimento técnico o chamado é aceito, um número de referência é gerado e o processamento seguinte continua de acordo com o nível de serviço definido.

Quando feito o chamado, é necessário especificar o serial e o ID do equipamento danificado ou o ID da respectiva infraestrutura. 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. Para entrar em contato com o suporte da Fujitsu em seu respectivo país: www.fujitsu.support/global/support Detalhes relevantes de contato estão disponíveis escolhendo a respectiva área de solução ou através do seletor de país.
-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■ 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 software para aos componentes da infraestrutura da solução cobertos pelo contrato (ver Manutenção de Software)
- 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. Mais detalhes sobre os escopos dos testes específicos do produto estão descritos nos "Suplementos específicos de produtos para a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform".

PERÍODO DE SERVIÇO

O período de contrato para o Fujitsu Solution Contract começa com o tempo definido no contrato. No final do período mínimo de 36 meses o contrato é renovado por um período de um ano respectivamente, 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	Prejuízo crítico para a operação 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: <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	Prejuízos significativos para a operação 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 com custos razoáveis.
Nível de Gravidade 3	Prejuízo moderado à operação 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.

■ 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.

■ Tempo de recuperação para falhas em HW

O tempo de recuperação designa o período de tempo do atendimento de chamados até o tempo em que um analista de serviço normalmente recupera a operacionalidade do hardware que foi diagnosticado como uma falha dentro do tempo de acordo do serviço. O tempo de recuperação não inclui o tempo que foi necessário para recuperar os dados e/ou instalar software ou um sistema operacional e/ou recuperar a configuração específica do cliente.

MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

Manutenção para o software contratado inclui a

- Provisionamento de versões para correções e eliminação de problemas diagnosticados e/ou quando requisitado.
- Disponibilização de versões de softwares com novas funções

Para mais informações veja o seguinte "Suplementos específicos de produtos para a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform".

SERVIÇOS NÃO INCLUIDOS NO ESCOPO DO SUPORTE (EXCLUSÕES)

Os serviços de suporte contratualmente em acordo não incluem o backup ou a instalação do sistema operacional, do software aplicado, 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 de soluções 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

O contrato de soluções se aplica aos componentes fundamentais da infraestrutura de solução. 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 de soluções 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.

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.

■ Pronto para o serviço

Quando o contrato começa, 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
- Acordo em um processo de escalonamento, incluindo pessoa de contato, que é indicada para situações de falhas complexas.

O suporte ao cliente da Fujitsu é necessário, em especial na documentação necessária para a configuração do sistema e dados contratados de terceiros.

A obrigação de serviço começa com a entrega do documento pronto para serviço (Ready-to-service) ao cliente.

■ Acesso remoto

A Fujitsu fornece como parte das funções confiáveis de serviços de suporte para acesso remoto, que oferecem suporte a diagnóstico de falha rápido e eficiente, se necessário, eliminação de falhas. Acesso 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 geralmente requer acesso à Internet.

O Fujitsu Solution Contract pressupõe que existe a possibilidade de acesso remoto imediato. Se o cliente rejeita a solicitação de acesso 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 SolutionContract 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 software 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 software específicas para o contrato de serviço, logo que uma nova versão de software torna-se disponível.

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.

Suplementos específicos de produto para Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® Platform

ESCOPO DO SERVIÇO

É um pré-requisito para os serviços de manutenção que o sistema esteja configurado de acordo com o guia de configuração da Fujitsu, para o Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®, que garante a certificação SAP para a instalação. O SolutionContract for HANA para infraestrutura abrange os seguintes componentes:

- Todos os componentes de Hardware da Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® instalado nos racks Fujitsu PRIMERGY®
- LAN e SAN internas da Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®
- O firmware pertencente aos respectivos componentes,
- Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®, software incorporado, incluindo os sistemas operacionais necessários como base.

Componentes de LAN e SAN externos, armazenamento de dados, bibliotecas ligadas e software de conexão de outros fabricantes, necessária para operar a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® **não** são abrangidos pelo Solution Contract. A Fujitsu diagnostica as falhas nestes produtos do ambiente e, fornecendo os produtos que estão cobertos por um contrato com o cliente, reporta estas falhas para o respectivo prestador de serviços. A Fujitsu localiza os processos em falha e, após ser feito um troubleshooting, checka a funcionalidade da infraestrutura.

Software e aplicativos SAP **não** são cobertos pelo contrato de solução. Todos os componentes de Hardware que não são redundantes na infraestrutura que, em caso de falhas, causam sérios prejuízos para o desempenho da infraestrutura são considerados componentes críticos.

SERVIÇOS DE SUPORTE

■ Medidas em caso de falhas em componentes de hardware

As falhas são eliminadas remotamente e/ou por um analista no local, se for necessário. Caso a Fujitsu encontre falhas em componentes de outros fabricantes, que são necessários para operar o Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®, as mesmas serão repassadas para um terceiro respectivo, se os dados contratuais estiverem disponíveis. Se a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®, software integrado precisar ser reinstalado durante a solução de problemas, será realizado no período de recuperação definido contratualmente (na condição default).

A instalação de configuração do cliente e a reconstrução dos sistemas RAID não estão sujeitos ao tempo de recuperação. A imagem de configuração do cliente é fornecida pelo cliente.

■ Medidas em caso de falhas em componentes de Software

A Análise do problema abrange os softwares do Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® que rodam sobre os processadores pertencentes ao mesmo. Um especialista deste serviço está disponível para diagnosticar o problema dentro do tempo de resposta remota e, de acordo com o nível e tempo de serviço selecionado.

Se for necessário para fins de solução de problemas, a Fujitsu irá contatar o respectivo provedor de serviços para componentes de sistemas não pertencentes ao Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®, a fim de encaminhar os detalhes da falha e monitorar o progresso desde que haja um serviço válido de contrato para estes elementos e os dados do contrato estejam disponíveis. Isso geralmente cobre falhas no software utilizado para conectar a Fujitsu Power Appliance for SAP HANA® para os diferentes sistemas operacionais e de arquivamento.

■ Informações de Patch Management

Informações de Patch Management fornece informações sobre uma base proativa sobre as novas correções para os componentes contratados de software e torna-os disponíveis de acordo com a necessidade. Este serviço é baseado na identificação, classificação e documentação de patches (incluindo o firmware) liberada pelos respectivos fornecedores. Patches serão distribuídos por um portal da web e/ou se solicitado em mídia de dados.

MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

■ Atualizações

Os updates são correções de versões e patches de softwares para o software integrado Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®. Se necessário para a eliminação de falhas, a Fujitsu fornece e instala as atualizações. Intervenções no local fora do horário de serviço serão cobradas separadamente. Se necessário, a Fujitsu também fornece atualizações que podem ser instaladas pela Fujitsu por um custo extra.

■ Upgrades

Upgrades são novas versões de software para o software integrado Fujitsu Power Appliance for SAP HANA®. A Fujitsu fornece upgrades quando requisitadas. No caso do upgrade incluir novas funções, é reservado a Fujitsu o direito de cobrar por tais funções adicionais. A instalação do software esta sujeita a um custo adicional. Atualizações e upgrades devem somente ser instalados por engenheiros de serviço autorizados Fujitsu.

■ Pré-requisitos para a Manutenção de Software

O cliente deve registrar a assinatura de suporte para Linux, entregues com este contrato de prestação de serviços, na rede do distribuidor do Linux.

Os serviços descritos nesta Datasheet só são aplicáveis para as versões atualmente suportadas da Fujitsu Power Appliance SAP HANA® software descrito acima.

Encomenda e entrega

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

Título	SolutionContract - SAP HANA Fujitsu Power Appliance - Consult Table
Código	FBR-SC-HANA-SW



Contato

FUJITSU DO BRASIL LTDA.
 Rua Treze de Maio, 1633 1º ao 7º andar São Paulo – SP
 Brasil CEP 01327-905
 Phone: 55-11-3265-0880 (PABX)
 E-mail: fujitsu@br.fujitsu.com
 2017-02-23 BR-PT

Todos direitos reservados, incluindo os direitos de propriedade intelectual.

Dados técnicos sujeitos a modificações e entrega sujeita à disponibilidade. É excluída qualquer responsabilidade que os dados e as ilustrações estejam corretos, reais e completos. Designações podem ser marcas comerciais e/ou direitos autorais do respectivo fabricante, cuja utilização por terceiros para fins próprios pode infringir os direitos de tal proprietário.

© Copyright Fujitsu do Brasil 2017