

Datasheet

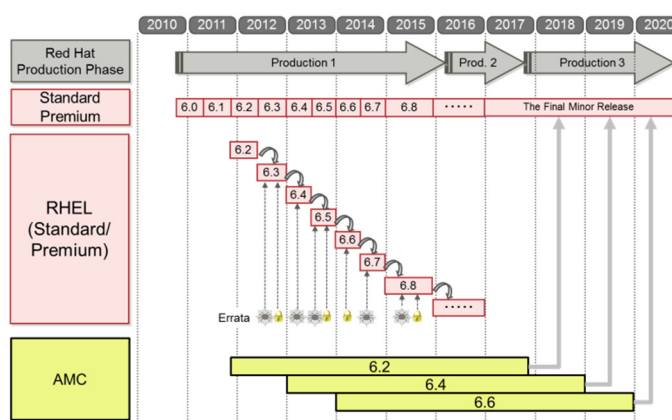
Support Ticket Fujitsu PRIMEQUEST Linux Red Hat AMC

Programa avançado de suporte de missão crítica PRIMEQUEST para uma operação estável e confiável.

Introdução

O número de clientes que utilizam Linux, o Sistema operacional de código aberto e independente de fornecedor para missão crítica e outras aplicações, continua a aumentar. Desde a formação de uma aliança global em Maio de 2003, a Fujitsu e Red Hat vem trabalhando em conjunto no desenvolvimento de softwares, marketing, vendas, configuração de sistema, e suporte para as soluções Red Hat Enterprise Linux em ambientes de missão crítica rodando plataformas que combinam Red Hat Enterprise Linux com os servidores Fujitsu.

No âmbito desta parceria reforçada, as empresas irão oferecer novos serviços de suporte Red Hat Enterprise Linux que irão prolongar os períodos de suporte para correção de bugs de software do Red Hat Enterprise Linux, além do tempo de período atual. Isto irá fornecer aos clientes uma oportunidade para maior facilidade e uso confiável do Red Hat Enterprise Linux para seus sistemas corporativos.



Benefícios

- Ponto único de contato para problemas de Hardware e Sistema Operacional.
- Nenhuma dificuldade em realizar o upgrade da versão lançada do Red Hat.
- Isolação rápida de problema, com a identificação de origem da causa.
- Análise de Crash Dump por profissionais altamente qualificados.
- Investimento de proteção para um longo período do suporte, maior do que o provido pela Red Hat.
- Suporte estendido a lançamentos menores com soluções alternativas fornecidas pela Fujitsu.
- Inatividade do sistema minimizado.

Detalhes do suporte

1. Sistema operacional suportado

- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (Somente para modelos 1800E e 1800E2)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2, 6.4, 6.5 and 6.6
- Red Hat Enterprise Linux 7.2

2. Hardware suportado

- PRIMEQUEST 1800E2
- PRIMEQUEST 2800 series

3. Escopo suportado

Os serviços e produtos a seguir são oferecidos:

- Questões e respostas com relação ao produto Red Hat Linux SO instalado no PRIMEQUEST;
- Investigação de logs e mensagens;
- Análise Crash DUMP;
- Guia de Software Linux com dicas e procedimentos específicos para a instalação de Red Hat em uma plataforma Fujitsu;
- Ciclo de vida do suporte estendido (para AMC);
- Pacotes Fujitsu para análise de problemas, como fjsnap, Flight Record;
- Subscrição Red Hat, incluindo correções de software, upgrades e novas versões;
- Atualização de kernel minor/major release através de pacotes PTF da Fujitsu, previamente testados e homologados na plataforma PRIMEQUEST.

4. Pacotes suportados

Os pacotes a seguir são suportados:

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| • Linux Kernel | kernel 2.6.x |
| • Boot Loader | elilo |
| • C Library | glibc |
| • Virtualization | virtualization |
| • Super Server | xinetd, inet |
| • WWW Server | apache |
| • NFS Server | NFS |
| • NIS Server | NIS |
| • File Server for MS | samba |
| • Remote Login | telnet |
| • File Transfer | vsftp |
| • Mail Server (POP) | imap, pop |
| • Mail Server (SMTP) | sendmail |
| • DNS Server | bind |
| • DHCP Server | DHCP |
| • Proxy Server | squid |
| • Secure Rem. Login | ssh |
| • Network Time Server | ntp |
| • Firewall | iptables |
| • Network Mgmt | net-snmp |
| • Logical Volume Mgr | lvm2 |
| • Quota Disk | quota |
| • Log Analysis | logwatch, logrotate |
| • Directory Server | OpenLDAP |
| • Multipath | device mapper dm-mp |

5. High Availability add-on

Um add-on opcional de HA é disponível para ser incluído com o suporte básico RHEL. Esta opção pode ser adquirida separadamente como uma extensão para suportar o Red Hat Cluster System.

6. Suporte a Virtualização

As seguintes soluções de virtualização são suportadas para RHEL como guest OS.

- RHEL-KVM^(*)
- RHEV-H (Smart Virtualization) ^(*)
- Hyper-V
- VMware

^(*) Suporte é fornecido para o RHEL como guest OS, mas também para RHEL-KVM (Hypervisor).

^(*) RHEV (RHEV-M e RHEV-H) não são suportados. Somente RHEL rodando como guest OS é suportado no RHEV.

7. Restrições

As restrições a seguir aplicam ao suporte:

- Suporte a banco de dados e aplicações, como MySQL, Java, JBoss, não são cobertos por este suporte;
- Produtos de terceiros e drivers instalados no sistema operacional Red Hat, como o software storage multipath não são suportados;
- O suporte a ISV e aplicações não estão inclusos no escopo de suporte e devem ter um contrato válido de suporte com cada fornecedor.

8. Ciclo de vida

Data de término do ciclo de vida para cada versão lançada do RHEL juntamente ao programa AMC:

Versão RHEL	End of Life Cycle com AMC
5.9	Março 2020
6.2	Dezembro 2017
6.4	Fevereiro 2019
6.5	Novembro 2020
6.6	Novembro 2020
7.2	Novembro 2021

Datasheet Support Ticket – Fujitsu PRIMEQUEST Linux Red Hat AMC

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;

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	Support Ticket AMC PRIMEQUEST Linux Red Hat 1 Year
Código	OSAMCRH1Y
Título	Support Ticket AMC PRIMEQUEST Linux Red Hat 3 Years
Código	OSAMCRH3Y



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