

Datasheet

Fujitsu Solution Contract ETERNUS CS High End

Serviços de manutenção e suporte para infraestruturas Fujitsu ETERNUS CS High End

INTRODUÇÃO

O contrato de soluções Fujitsu é um serviço de suporte para as soluções de infraestrutura da Fujitsu, que satisfaça os requisitos crescentes de disponibilidade de sistema que resultam da abordagem através de um conceito de serviço prolongado. Esses pontos focais essenciais são:

- Segurança em termos de proteção contratual do serviço através de acordos de nível de serviço assim como períodos de serviços harmonizados.
- Fujitsu assume a responsabilidade para eliminação de problemas em produtos de Hardware e Software da infraestrutura assim como problemas de configuração. Além disso, problemas relatados de outros produtos de Hardware e Software, que são utilizados nas interfaces lançadas da infraestrutura, são analisados e, se possível, solucionadas com o provedor de serviço apropriado.
- Suporte para evitar deficiências funcionais e falhas do sistema assim como qualidade de serviço de longo termo em suporte de serviços
- Redução do tempo exigido para resolver problemas através de responsabilidade central para a identificação de componentes defeituosos (SPoC) assim como tempos de resposta e recuperação curtos para serviços reativos.

Acesso remoto ao sistema do cliente é importante para uma entrega eficiente dos serviços de suporte; a aprovação do cliente para um acesso remoto é um pré-requisito para a assinatura de um contrato de solução (veja "pré-requisitos" para mais detalhes).



ESCOPO DE SERVIÇOS EM RESUMO

Dependendo da opção de serviço selecionada, o contrato de soluções Fujitsu, 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 de produtos para o ETERNUS CS High End".
- Serviços de suporte: Eliminação de falhas para os principais componentes autorizados pelos serviços da solução de infraestrutura.
- Encaminhamento das mensagens de erro de componentes necessários para que a solução de infraestrutura possa funcionar perfeitamente 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 do produto para ETERNUS CS High End Fujitsu"

Serviços em Detalhes

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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 abertos 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 aparelho 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.

■ Chamado automático

Essa função imediatamente reporta para a Fujitsu qualquer possível defeito detectado pelo sistema via conexão remota para eventos relevantes do sistema. Isso consiste em:

- Detecção de falhas no sistema antes que o ETERNUS CS High End fique indisponível para o usuário.
- Checagem do ambiente do sistema (ex: temperatura)
- Checagem de eventos contra limiares predefinidos.
- Criação automática de um incidente no Sistema de Gerenciamento de Incidentes (Incidente Management System).
- No evento de um problema, encaminhamento de eventos analisados para instância de serviço definido pelo cliente.

■ Análise de problemas e eliminação de falhas

Em caso de falhas, um especialista diretamente articula 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 ser concluída, a funcionalidade dos componentes do sistema necessários para o funcionamento da infraestrutura é testada em uma base de produto específica. Mais detalhes sobre os escopos dos testes específicos do produto estão nos "Suplementos específicos de produtos para ETERNUS CS High End".

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	<p>Prejuízo crítico para a operação</p> <p>A falha no serviço autorizado 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 a 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 serviço autorizado da 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 com as despesas razoáveis.</p>
Nível de gravidade 3	<p>Prejuízo moderado à operação</p> <p>O serviço autorizado da 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 (horário comercial), exceto 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 engenheiro 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.

Soluções de problemas duram até que a infraestrutura de TI esteja operando novamente ou até que um progresso aceitável seja feito em relação à resolução do problema.

MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

Manutenção de software 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 de produtos específicos para Fujitsu ETERNUS CS High End"

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 sujeita 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 no lugar e os dados necessários dos 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, se 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 criada como parte da instalação
- Checagem do status técnico do sistema do cliente.
- Checagem do Hardware e software em uso.
- Configuração e teste do acesso remoto
- Acordo de um processo de escalonamento, incluindo contatar uma pessoa que será indicada para situações de falhas complexas.

O contrato de soluções Fujitsu, assume que existe a possibilidade de acesso remoto imediato. Se o cliente rejeita a implantação do acesso remoto ou o mesmo não pode ser configurado por outras razões, os serviços descritos podem somente ser fornecidos de uma maneira restrita e os níveis de serviço contratuais não poderão sempre ser atendidos plenamente.

■ Mudanças no sistema

Os serviços do Fujitsu Solution Contract 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 não podem 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 E CONDIÇÕES GERAIS

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 ETERNUS CS High End

ESCOPO DO SERVIÇO

O contrato de solução para ETERNUS CS High End cobre os seguintes componentes:

- O hardware completo do ETERNUS CS instalado nos Racks
- A LAN e SAN internos do ETERNUS CS
- O firmware pertencente a esses componentes
- E o software ETERNUS CS High End embutido incluindo o sistema operacional exigido como base.

Componentes de LAN e SAN externos, bibliotecas conectadas e software de conexão de outros fabricantes, necessários para operar o ETERNUS CS High End, não são cobertos pelo contrato de soluções. A Fujitsu diagnostica falhas nesses produtos e reporta essas falhas para o respectivo provedor de serviços (O fornecimento de produtos é coberto por um contrato com o cliente). A Fujitsu localiza os processos em falha e, após um troubleshooting bem sucedido, checka a funcionalidade da infraestrutura. 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 para atender as falhas em componentes de Hardware.

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 a infraestrutura do ETERNUS CS, as mesmas serão repassadas para um terceiro respectivo, se os dados contratuais estiverem disponíveis. Se o ETERNUS CS High End, software integrado precisar ser reinstalado durante a solução de problemas, será realizado no período de recuperação definido contratualmente (na condição de fábrica).

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

■ Medidas para atender falhas em componentes de Software

A Análise do problema abrange o software do Eternus CS 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 ETERNUS CS, a fim de encaminhar os detalhes da falha e monitorar o progresso desde que haja um serviço válido de contrato para estes elementos e dados do contrato que está disponível. Isso cobriria as falhas em softwares utilizados para conectar o ETERNUS CS High End a diferentes sistemas operacionais.

MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

■ Atualizações

Os updates são correções de versões e patches de softwares para o software integrado ETERNUS CS High End. 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 ETERNUS CS High End. 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 está sujeita a um custo adicional.

Atualizações e upgrades somente poderão ser instalados por engenheiros de serviço autorizados pela Fujitsu.

■ Pré-requisitos para manutenção de softwares

Os serviços descritos neste datasheet somente são aplicáveis para as versões do software atualmente suportadas do ETERNUS CS High. Para sistemas executando versões mais antigas, a Fujitsu reserva o direito de adaptar o alcance de serviços e/ou o preço.

ESTADO DE OPERAÇÃO APÓS RESOLUÇÃO DE PROBLEMA

Após a resolução do problema, a Fujitsu testa a funcionalidade de todos os componentes necessários para o funcionamento da infraestrutura ETERNUS CS High End usando rotinas de testes específicas para cada produto. O sistema é considerado operacional quando o mesmo possui o seguinte status:

O sistema do ETERNUS CS High End processa as requisições I/O de acordo com as especificações do produto e opera as bibliotecas físicas e drives de fitas corretamente.

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 - ETERNUS CS - High End - Consult Table
Código	FBR-SC-ETCSHE-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