

Datasheet

Support Ticket

Fujitsu PRIMERGY SUSE® Enterprise Linux

Programa de suporte premium em conjunto com os servidores Fujitsu para uma operação estável e confiável.

Introdução

A oferta para o servidor SUSE® Linux Enterprise é dividida para as seguintes classes de produtos:

- Assinaturas (fornecimento de correções de software e upgrades por SUSE®)
- Serviços de manutenção pela Fujitsu
- Após o registro (veja abaixo) kits de mídia eletrônica podem ser baixados pelo portal de usuário SUSE®.

Assinaturas

O SUSE® Linux Enterprise Server (SLES) pode ser comprado da Fujitsu em um modelo de assinatura baseada no sistema de unidade servidor e blade de acordo com a estrutura dos produtos SUSE® e baseado também nas ofertas de serviço de manutenção da Fujitsu.

As assinaturas de tempo limitado podem ser usadas para todas as versões do SUSE® Linux Enterprise Server nos modelos de PRIMERGY, que são lançados para o mesmo e com os mesmos preços. Estas assinaturas autorizam o download e implantação de patches e pacotes de serviços que incluirão as novas versões que a SUSE® torna disponível para o SUSE® Linux Enterprise Server. Com a compra de assinatura do SUSE®, os clientes receberão uma chave de software, que permitirá o registro necessário no portal SUSE®.



Benefícios

- Ponto único de contato para problemas de Hardware e Sistema Operacional
- Isolação rápida de problema, com a identificação de origem da causa
- Inatividade de sistema minimizado

Detalhes do suporte

Descrição do suporte

Sistema operacional suportado

- SUSE® LINUX Enterprise Server 10
- SUSE® LINUX Enterprise Server 11

Hardware suportado

- Servidores PRIMERGY RX Rack
- Servidores PRIMERGY TX Tower
- Servidores PRIMERGY BX Blade

Serviços de manutenção

Em adicional para as assinaturas SUSE Linux, a Fujitsu oferece um serviço de manutenção uniforme ao SUSE Linux Enterprise Server em servidores PRIMERGY.

Considerando que as assinaturas são usadas para fornecer patches, correções e atualizações (incluindo atualizações de versão), o suporte consiste na prestação de apoio ao cliente por telefone ou em uma base remota em caso de erros. Aqui os clientes recebem consultoria por telefone e um diagnóstico completo de seus problemas, que pode ser eficientemente providenciado – especialmente acessando diretamente o sistema em questão.

Com suporte ao Linux oferecemos - como conhecidos de outros segmentos de produtos - serviços com tempos curtos de reação. Os tempos de serviço variam de 9x5 para 7x24 horas. O serviço está disponível apenas para hardwares liberados pela Fujitsu. O suporte é fornecido em Português. Com a compra de um produto de serviço Linux, o cliente recebe uma chave de ativação que permite a ativação necessária, com os serviços da Fujitsu.

SLES para aplicações SAP

Do ponto de vista técnico, assinaturas SLES para aplicações SAP incluem os seguintes recursos adicionais em comparação com as assinaturas padrões.

- Suporte ao SAP que requer Java Virtual Machine (JDK for SAP = IBM Java 1.4.2 SDK).
- Alta disponibilidade de Clustering (HA Resource Agents (RA) to handle SAP).
- Suporte ao Cluster File System (OCFS2).
- Update Channel dedicada ao SAP.
- Assistente de Instalação – soluções validadas para SAP.

De acordo ao nosso SUSE OEM e contrato de serviço, os seguintes regulamentos devem ser observados na compra do SLES para assinaturas de aplicações SAP e serviços relacionados:

- As aplicações de assinaturas específicas do SUSE Linux Enterprise Linux for SAP são exclusivamente destinadas ao PRIMERGY, baseadas na infraestrutura SAP Solution HANA. Em todos os outros projetos padrões de SAP em conjunto à infraestrutura HANA, as assinaturas padrões SUSE Linux Enterprise Server devem ser usadas.

Ao utilizar assinaturas SUSE OEM e serviços da Fujitsu, o cliente aceita e compreende os termos e condições:

- Acordo de licenciamento de software (Novell)
http://www.novell.com/licensing/eula/sles_10/sles_10_english.pdf.
- Novell Copyrights:
<http://www.novell.com/company/legal/copyrights/software.html>

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.

Termos e condições

De acordo ao SUSE OEM e contrato de serviço, os seguintes regulamentos devem ser observados para a compra das assinaturas e serviços:

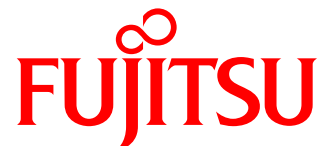
- Suporte a produtos SUSE® HA não é coberto;
- Suporte a banco de dados e aplicações, como MySQL, Java, JBoss, etc. não são cobertos por este programa;
- SLES em um ambiente virtualizado não é suportado;
- Produtos de terceiros e drivers instalados no sistema operacional SUSE®, como software Storage Multipath não são suportados.
- Todos os ISV e aplicações devem ter um contrato válido de suporte com cada vendedor.
- Este produto somente deve ser usado em um hardware lançado e certificado pela Fujitsu, de acordo ao SUSE® Certification Matrix.
- Renovações: as assinaturas também podem ser usadas para estender assinaturas existentes (renovação).
- Os produtos de serviço de manutenção não estão vinculados à compra do hardware. No entanto, uma assinatura válida deverá existir sempre durante todo o período do serviço.

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.

Encomenda e entrega

Este serviço está disponível a partir de nosso escritório local de vendas na Fujitsu do Brasil. Por favor, consulte seu representante de vendas para informar o código correto.



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