

Datasheet

Support Ticket Fujitsu PRIMEQUEST Windows Server®

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

Introdução

Este programa oferece aos clientes uma estrutura de suporte para responder às demandas em aplicações de missão crítica, rodando na plataforma de servidor Fujitsu PRIMEQUEST.



Benefícios

- Ponto único de contato para problemas de Hardware e Sistema Operacional
- Isolação rápida de problema, com a identificação de origem da causa
- Análise de Crash Dump por profissionais altamente qualificados
- Inatividade de sistema minimizado

Detalhes do suporte

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1. Hardware suportado

- PRIMEQUEST 1800E / 1800E2 series
- PRIMEQUEST 2800E / 2800E2 series

2. Sistema operacional suportado

- Versões de Windows Server® listadas em:

<http://www.fujitsu.com/global/products/computing/servers/mis-sion-critical/primequest/software/>

3. Escopo suportado

Os serviços e produtos a seguir são oferecidos:

- Questões e respostas com relação ao produto Windows Server® OS instalado no PRIMEQUEST;
- Investigação de logs e mensagens;
- Análise Crash DUMP;
- Pacotes Fujitsu para análise de problemas;
- Limitado a 4 (quatro) chamadas (Q&A ou problemas) por ano.

4. Restrições

As restrições a seguir aplicam ao suporte:

- Este suporte está limitado somente ao Sistema Operacional Microsoft Windows Server®;
- Suporte a banco de dados e aplicações, como SQL Server, .NET, não são cobertos por este suporte;
- Produtos de terceiros e drivers instalados no sistema operacional Windows Server®, 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.
- A licença do Windows Server® não está incluso e deve ser adquirido pelo cliente separadamente.

5. Ambiente virtualizado

Este programa suporta somente Microsoft Hyper-V Server 2008 e Microsoft Hyper-V Server 2012, produtos da Microsoft. Outras soluções de virtualização, como VMware vSphere e Red Hat KVM ou outras com Microsoft Windows Server OS virtualizado não é suportado.

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;

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: e futuros e

Título	Support Ticket PRIMEQUEST Microsoft Windows Server®
Códigos	OSAMFWIN1Y para 1 ano OSAMFWIN3Y para 3 anos

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