

Техническое описание Support Pack - Пакет услуг по поддержке аппаратного обеспечения FUJITSU



ВВЕДЕНИЕ

Fujitsu предлагает своим заказчикам пакет услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения (далее Support Pack или пакет услуг), включающий в себя диагностику и устранение ошибок в работе оборудования. В зависимости от типа устройства и условий стандартной гарантии, услуги предоставляются на месте установки оборудования или в авторизованном сервисном центре Fujitsu. Доступны различные уровни обслуживания: в зависимости от потребностей заказчика, поддержка может предоставляться с фиксированным временем реакции или восстановления, расширенным окном обслуживания, проактивными услугами.

ПАКЕТ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ FUJITSU

Пакет услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения, является договором на оказание услуг по сопровождению оборудования, который заключается в дополнение к стандартной гарантии на фиксированный промежуток времени. Срок действия пакета отсчитывается с момента первоначальной покупки соответствующего аппаратного обеспечения. Услуга предоставляется на условиях разовой предоплаты, которая вносится в момент покупки пакета услуг. Пакет услуг требует обязательной активации на портале Fujitsu и начинает действовать на 15-й день с момента активации.

Активация пакетов услуг

Для активации приобретенного пакета вы можете воспользоваться этой ссылкой:
<https://ts.fujitsu.com/supportpack/SupportPackRegistration.aspx?lang=RU>

Пакет услуг Fujitsu может быть заказан в течение 90 дней с момента приобретения оборудования на срок 12, 24, 36 или 60 месяцев, в зависимости от типа оборудования и условий стандартной гарантии. Срок действия пакета может быть продлен, посредством заказа дополнительного пакета услуг (Prolongation Pack), его активация до момента окончания срока действия основного пакета так же является обязательным условием предоставления услуг.

Описание услуг

СЕРВИСНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ FUJITSU

Название пакета услуг в спецификации	Срок действия пакета услуг	Способ оказания услуги	Окно обслуживания *	Время реакции	Время восстановления	Проактивные услуги	Невозвратные жесткие диски
Xy, BI, 9x5	X лет	Bring-In	9x5	-	-	-	-
Xy, C&R, 9x5	X лет	Collect & Return	9x5	-	-	-	-
Xy, OS, 9x5	X лет	On-Site	9x5	-	-	-	-
Xy, OS, 9x5, NBD Rt	X лет	On-Site	9x5	Следующий рабочий день	-	-	-
Xy, OS, 9x5, 4h Rt	X лет	On-Site	9x5	4 часа	-	-	-
Xy, OS, 24x7, 4h Rt	X лет	On-Site	24x7	4 часа	-	-	-
Xy, OS, 9x5, NBD Rec	X лет	On-Site	9x5	-	Следующий рабочий день **	-	-
Xy, OS, 24x7, 24h Rec	X лет	On-Site	24x7	-	24 часа **	-	-
HDD Ret.	В течение гарантийного срока	-	-	-	-	-	Да
Xy, OS, 9x5, NBD Rt, ZxSHC/TAM RM	X лет	On-Site	9x5	Следующий рабочий день	-	Z раз в год	-
Xy, OS, 9x5, 4h Rt, ZxSHC/TAM RM	X лет	On-Site	9x5	4 часа	-	Z раз в год	-
Xy, OS, 24x7, 4h Rt, ZxSHC/TAM RM	X лет	On-Site	24x7	4 часа	-	Z раз в год	-
Xy, OS, 9x5, NBD Rec, ZxSHC/TAM RM	X лет	On-Site	9x5	-	Следующий рабочий день **	Z раз в год	-
Xy, OS, 24x7, 24h Rec, ZxSHC/TAM RM	X лет	On-Site	24x7	-	24 часа **	Z раз в год	-

* Прием заявок осуществляется круглосуточно, без выходных дней, независимо от выбранного пакета

** Уточняйте доступность услуги в вашем регионе.

В зависимости от места проведения работ и способа доставки оборудования в сервисный центр, услуги Fujitsu делятся на три типа:

- Обслуживание с доставкой оборудования в сервисный центр силами Заказчика (Bring-in)**

Если удаленные диагностика и/или решение инцидента являются невозможными, доставка оборудования в сервисный центр и обратно осуществляется Заказчиком самостоятельно и за свой счет.

- Обслуживание с доставкой в сервисный центр за счет Fujitsu (Collect & Return)**

Если удаленные диагностика и/или решение инцидента являются невозможными, Fujitsu организует доставку оборудования в сервисный центр и обратно. Неисправное оборудование забирается по адресу заказчика у входа в здание. Неисправное оборудование должно быть упаковано Заказчиком с использованием подходящих материалов.

- Обслуживание на месте эксплуатации (On-site)**

Если удаленные диагностика и/или решение инцидента являются невозможными, сертифицированный инженер Fujitsu осуществляет выезд и ремонт оборудования на месте его эксплуатации.

УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуги поддержки на месте эксплуатации разделяются по уровням, в зависимости от параметров обслуживания. Можно выделить следующие параметры обслуживания:

- **Прием заявок**

Прием заявок службой технической поддержки Fujitsu осуществляется в круглосуточном режиме, включая выходные дни и государственные праздники. Заявки могут быть направлены по телефону, факсу, электронной почте или по сети [Интернет](#). При обращении Заказчик обязан указать серийный номер неисправного устройства, название компании-владельца оборудования (если применимо), ФИО контактного лица, адрес установки оборудования, контактный телефон. После предварительного рассмотрения и уточнения заявке присваивается регистрационный номер и она принимается в работу. С момента регистрации начинается отсчет времени реакции или времени восстановления системы.

Прием заявок	Информация о службе технической поддержки Fujitsu: www.fujitsu.com/global/support . Необходимая контактная информация доступна после выбора соответствующей линейки продукции и страны.
---------------------	--

- **Окно обслуживания**

Под окном обслуживания понимается промежуток времени, в течение которого Fujitsu непосредственно занимается решением инцидента. При окне обслуживания 9x5, услуги предоставляются по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по местному времени, а при окне 24x7, круглосуточно, 7 дней в неделю, включая государственные праздники и выходные дни. Отсчет времени реакции или восстановления также ведется только в рамках окна обслуживания.

- **Время реакции**

Под временем реакции понимается промежуток времени между регистрацией заявки и началом диагностики инцидента. В течение этого промежутка назначается выделенный технический специалист для обработки заявки; производится первичный анализ поступившего обращения; производится уточнение информации, а в случае обоснованной необходимости - выезд технического специалиста Fujitsu на место эксплуатации оборудования для проведения диагностики.

В случае возможности Заказчику выдаются рекомендации по устранению, либо снижению негативных последствий инцидента.

- **Время восстановления**

Под временем восстановления понимается промежуток времени между регистрацией заявки и восстановлением эксплуатационной готовности неисправного оборудования. Отсчет времени восстановления прекращается за пределами согласованного окна обслуживания. Время восстановления фиксируется только для инцидентов, связанных с неисправностью аппаратного обеспечения и не включает в себя время, необходимое для восстановления данных и/или установки ПО, операционной системы и/или соответствующих обновлений и/или индивидуальной конфигурации заказчика.

- **Невозвратные жесткие диски**

Данная услуга требует приобретения пакета, который может быть активирован одновременно с любым другим пакетом услуг или отдельно и позволяет Заказчику не возвращать Fujitsu неисправные носители данных, которые были заменены в процессе ремонта, а именно: жесткие диски, твердотельные накопители, устройства UFM и SATA-DOM. Независимо от приобретения данной услуги, Заказчик несет полную ответственность за защиту конфиденциальных данных, хранящихся на неисправных носителях данных.

- **Проактивная поддержка**

Данный параметр в составе пакета услуг предоставляет доступ к следующим возможностям:

- Автоматическое оповещение службы поддержки Fujitsu о возникшей неисправности (Autocall)
- Регулярная проверка состояния системы с помощью набора утилит System Health Check
- Предложение и обсуждение корректирующих действий на основе отчета о состоянии системы System Health Report (через персонального менеджера по техническим вопросам)

Более подробная информация находится в Дополнении по проактивной поддержке к данному Техническому описанию.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Для оказания услуг необходимо выполнение следующих условий. В случае невыполнения одного или более условий, предоставление описанных услуг может быть ограничено или полностью невозможно.

- **Удаленный доступ к оборудованию**

Предполагается использование удаленного доступа к оборудованию Заказчика. Если Заказчик отказывается в предоставлении доступа или он не может быть осуществлен по иным причинам, оговоренные пакетом уровни обслуживания могут не быть достигнуты.

- **Физический доступ к оборудованию**

Заказчик обязуется предоставить физический доступ к системе для решения инцидента в рамках окна обслуживания. Если Заказчик отказывается в предоставлении доступа или он не может быть осуществлен по иным причинам, оговоренные пакетом уровни обслуживания могут не быть достигнуты.

- **Анализ технической осуществимости**

Анализ технической осуществимости выполняется Fujitsu после регистрации приобретенного пакета SupportPack с оговоренным временем восстановления. По результатам данной проверки Fujitsu, по мере необходимости, может вносить предложения по изменению инфраструктуры пользователя в целях выполнения всех необходимых условий для соблюдения сроков восстановления. Данные предложения предоставляются в письменной форме. Сервисные обязательства Fujitsu действительны только в случае успешного прохождения проверки на техническую осуществимость и выполнения всех перечисленных выше необходимых условий.

- **Изменения системы**

Входящие в пакет услуги предоставляются только для заводской конфигурации оборудования за исключением случаев, когда Заказчик заранее письменно уведомил Fujitsu о проведенных аппаратных модификациях оборудования. Действие пакета услуг в отношении добавленных компонентов начинается не ранее, чем через 14 дней с момента получения Fujitsu соответствующего уведомления.

- **Возврат неисправных частей**

Неисправные части оборудования, которые были заменены в процессе ремонта, переходят в собственность Fujitsu или авторизованного сервисного центра. Исключение составляют пакеты услуг с параметром «Невозвратные жесткие диски»

- **Расстояние от сервисного центра Fujitsu до места эксплуатации оборудования**

Услуги по обслуживанию оборудования на месте эксплуатации и с доставкой в сервисный центр за счет Fujitsu доступны на расстоянии до 50 км по дороге с твердым покрытием, но не более одного часа езды, от авторизованного сервисного центра Fujitsu. В иных случаях Fujitsu оставляет за собой право изменять время реакции/восстановления и/или взимать дополнительную плату.

УСЛУГИ, НЕ ВХОДЯЩИЕ В ОБЪЕМ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ (ИСКЛЮЧЕНИЯ)

Описанные услуги поддержки не включают в себя установку или восстановление операционной системы, системного и прикладного ПО, а также пользовательских данных. Регулярное и полное резервное копирование данных, включая прикладное и системное ПО, является обязанностью Заказчика.

Исключение: при замене жестких дисков персональных систем (настольные ПК, ноутбуки) предварительно установленная операционная система должна быть переустановлена, при условии, что Заказчик предоставил CD/DVD диски восстановления операционной системы.

Дополнительная информация

Платформенные решения Fujitsu

Кроме пакетов услуг по поддержке, компания Fujitsu предлагает ряд платформенных решений. Они создаются на базе надежной продукции Fujitsu, сервисов мирового уровня, новейших технологий и опыта глобального партнерства.

Динамические инфраструктуры

В рамках своей стратегии динамических инфраструктур компания предлагает полный спектр современной продукции, решений и услуг — от клиентских систем до решений для центров обработки данных, управляемых инфраструктур и инфраструктур как сервисов. Преимущества, которые вы можете получить, используя технологии Fujitsu, зависят от выбранного вами уровня сотрудничества. Вы можете существенно повысить гибкость и эффективность своей ИТ-инфраструктуры.

Аппаратное обеспечение

www.fujitsu.com/global/services/computing/

- PRIMERGY: серверы стандартной архитектуры
- SPARC Enterprise: серверы UNIX
- PRIMEQUEST: серверы с архитектурой Intel для важных приложений
- ETERNUS: системы хранения

Программное обеспечение

www.fujitsu.com/global/services/software/

- Interstage: инфраструктурные приложения

Услуги

www.fujitsu.com/global/services/

- Консультации
- Услуги по поддержке приложений
- Услуги по управлению инфраструктурой
- Услуги по поддержке продукции

Дополнительная информация

Дополнительную информацию об обслуживании и услуг по поддержке Fujitsu можно получить в торговом представительстве Fujitsu или у бизнес-партнера Fujitsu, а также на веб-сайте:

<http://www.fujitsu.com/fts/services/support>

Fujitsu Green Policy Innovation

Fujitsu Green Policy Innovation — наш новый всемирный проект по снижению негативного воздействия на окружающую среду. Опираясь на глобальные технологические знания, мы стремимся повысить экологическую энергоэффективность ИТ-оборудования. Дополнительная информация: www.fujitsu.com/global/about/environment/



Авторские права

Fujitsu Technology Solution GmbH © 2017. Все права защищены.

Fujitsu, логотип Fujitsu, наименование бренда Fujitsu являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Fujitsu Limited в Японии и других странах. Другие названия компаний, продуктов и услуг могут являться товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками своих законных владельцев.

Ограничение ответственности

Технические данные могут быть изменены, поставка осуществляется по мере наличия товара. Компания не несет ответственности за полноту, актуальность или точность данных и иллюстраций. Обозначения могут являться товарными знаками, использование которых третьими сторонами для собственных целей может нарушать права владельцев товарных знаков.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

FUJITSU

Адрес: Россия, 105064, г. Москва, ул. Земляной Вал, д.9, ДЦ «СИТИДЕЛ»

Телефон: 8 495 730 62 20

Факс: 8 495 730 62 13

Электронный адрес: russia@ts.fujitsu.com