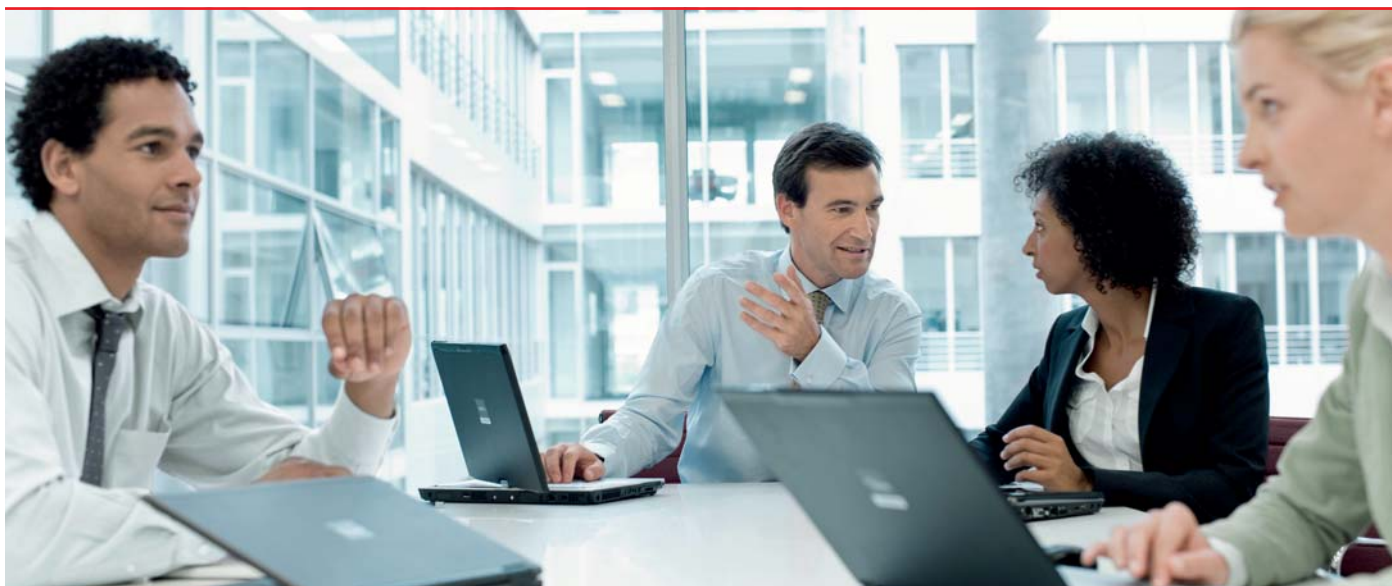


УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ

УСЛУГИ ПО РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ И СОПРОВОЖДЕНИЮ ИТ-ОБОРУДОВАНИЯ И РЕШЕНИЙ



АННОТАЦИЯ

Под услугами по расширенной гарантии и обслуживанию ИТ оборудования и решений¹ Fujitsu Technology Solutions понимается перечень регламентов и работ по обслуживанию инфраструктуры динамических дата центров («Dynamic Data Center» — DDC).

Посредством регулярного обслуживания отслеживаются состояние решений, выявляются критичные условия при функционировании систем и применяются необходимые превентивные меры по ограничению влияния инцидентов на состояние решения.

Услуги по обслуживанию служат для устранения сбоев и восстановления работоспособности оборудования, в соответствии с согласованными уровнями обслуживания.

Услуги по удаленному мониторингу и сопровождению в части регулярного обслуживания и устранению сбоев являются предпочтительным способом оказания услуг.

Настоящий документ содержит общее описание предлагаемых услуг и уровней обслуживания. Подробное описание услуг в соответствии с выбранным Решением находится в техническом дополнении к настоящему документу в случае необходимости.

В случае обнаружения сбоев компонентов других производителей, которые воздействуют на функционирование инфраструктуры DDC, Исполнитель перенаправит информацию о сбоях в стороннюю организацию, указанную Заказчиком, в частности к производителю компонента. Исполнитель отслеживает решение сторонними организациями и после решения проблем проверяет работоспособность DDC.

ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО РЕГУЛЯРНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

В зависимости от выбранной программы обслуживания, регулярное обслуживание может содержать:

Проверка работоспособности систем

- Цель проверок заключается в выявлении возможных неисправностей и рекомендации необходимых мер по заблаговременным устранением ошибок.
- Проверка текущего состояния оборудования и версий программно-аппаратного обеспечения
- Проверка текущего состояния Операционных систем (ОС);
- Проверка системных ресурсов, например доступности файловой системы;
- Оценка записей log файлов;
- Подготовка отчета о текущем состоянии вместе с подготовкой рекомендаций.

Мониторинг в режиме реального времени (Live Monitoring)

- Выявление системных ошибок автоматически;
- Мониторинг системных ресурсов;
- В случае необходимости, создание сервисного запроса автоматически.

Управление обновлениями

- Регулярное предоставление информации о необходимых обновлениях программно-аппаратного обеспечения и применение обновление в случае необходимости.

Эти услуги применимы только к объектам обслуживания, указанным в технических дополнениях.

УСЛУГИ ПО УСТРАНЕНИЮ СБОЕВ

В зависимости от выбранной программы обслуживания, услуги по устранению сбоев могут содержать:

Прием обращений (Обработка звонков)

Обращения принимаются по телефону. Обращения так же могут быть посланы по факсу, электронной почте или через интернет. При обращении, необходимо указать серийный номер устройства или идентификатор соответствующей инфраструктуры DDC.

| СПОСОБ | КОНТАКТЫ |
|----------|---|
| Телефон | 8 (800) 200-0372* |
| Факс | +7 (495) 402-2087* |
| E-mail | techsupport.ru@ts.fujitsu.com |
| Интернет | http://ru.ts.fujitsu.com/support/index.html |

* Звонок оплачивается в соответствии с расценками оператора. По России звонок по номеру 8800 бесплатный.

Анализ проблемы и устранение сбоя

Если требуется, специалист напрямую поддерживает связь с Заказчиком для оказания телефонной поддержки, или, в случае проблем, проводит начальную диагностику и, в случае необходимости, устраняет сбой удаленно (Поддержка уровня 1).

В результате анализа, сбой устраняется одним из следующих способов:

- Устранение сбоя аппаратных средств на месте установки объектов обслуживания;
- Предоставление исправлений ПО для компонентов инфраструктуры DDC в соответствии с условиями контракта, описанными в соответствующем техническом дополнении;
- Удаленная поддержка пользователя в изменении системных настроек.

В случае невозможности устранения сбоя на первом уровне, проблема эскалируется на второй уровень поддержки, или, при необходимости, к производителю оборудования.

В случае необходимости, Исполнитель координирует решение проблемы со сторонними организациями.

После устранения сбоя, системные компоненты инфраструктуры DDC проверяются на предмет восстановления работоспособности в соответствии с техническим дополнением.

Работы по услугам могут выполняться специалистами Fujitsu Technology Solutions самостоятельно, или с привлечением партнеров. Варианты оказания услуг с использованием партнеров Fujitsu Technology Solutions представлено ниже:



Уровни обслуживания

Время обслуживания определяет период, в течение которого услуги предоставляются удаленно или на месте установки оборудования.

Время начала работ специалистом удаленно, время начала работ специалиста на месте установки (On-site) и время восстановления оборудования считаются в пределах согласованного времени обслуживания после принятия обращения, и останавливаются в не согласованное время. Указанные выше времена зависят от выбранного уровня обслуживания и важности инцидента (которые зависят от влияния инцидента на бизнес). Уровень влияния на бизнес определяется Заказчиком при создании обращения, либо, если требуется, совместно с Исполнителем.

| | |
|--|--|
| 1-й УРОВЕНЬ ВЛИЯНИЯ (КРИТИЧНЫЙ) | Остановка или полная неработоспособность инфраструктуры DDC или критического компонента (серьезное повреждение бизнес процессов заказчика); обходные решения не применимы. |
| 2-й УРОВЕНЬ ВЛИЯНИЯ (ВЫСОКИЙ) | Проблема имеет значительное воздействие на инфраструктуру DDC. Обходное решение применять не целесообразно. |
| 3-й УРОВЕНЬ ВЛИЯНИЯ (НИЗКИЙ) | Проблема с незначительным воздействием на общую функциональность и производительность инфраструктуры DDC; обходное решение возможно или уже внедрено. Допустимы некоторые задержки с устранением сбоя. |

Время начала работ специалистом удаленно

Время, в течение которого специалист начинает решать обращение удаленно после приема обращения.

Время начала работ специалиста на месте установки (On-site)

Время, когда специалист Исполнителя прибыл на место установки объектов обслуживания вместе с запасными частями в период времени обслуживания.

Устранение неисправности происходит до тех пор, пока инфраструктура DDC не заработает снова, или пока не будет достигнут соответствующий прогресс в решении проблемы. Работы могут быть приостановлены в случае необходимости дополнительных запасных частей или если потребуется привлечение дополнительных ресурсов, и работы возобновятся после доступности таковых.

Время восстановления оборудования

Время, в течение времени обслуживания, когда специалист Исполнителя должен восстановить работоспособность оборудования, которое было диагностировано как неработоспособное.

ПОДДЕРЖКА ПО

Обеспечение исправлениями версий

Услуги поддержки ПО могут содержать, при необходимости, предоставление исправлений и заплаток, выпускаемые производителем ПО в соответствии с техническим дополнением.

В случае необходимости, оказывается телефонная поддержка по установке и использованию исправленных версий.

Установка исправлений производится Заказчиком. Запатки устанавливаются удаленно по запросу.

Обеспечение ПО с новым функционалом

Обеспечение ПО с новыми базовыми функциями в текущей версии зависит от решения и распространяется на объекты решения, определенные в техническом дополнении.

МЕНЕДЖЕР ПОДДЕРЖКИ (TECHNICAL ACCOUNT MANAGER – TAM)

Для обеспечения должного уровня обслуживания, возможно выделение персонального менеджера поддержки (TAM), который оказывает поддержку Заказчику по всем вопросам в рамках контракта на обслуживание инфраструктуры DDC.

Перечень задач менеджера поддержки следующий:

- Обеспечение решения программно – аппаратных проблем в соответствии с согласованным процессом эскалации. Менеджер поддержки координирует процессы решения проблем специалистами Fujitsu Technology Solutions или другими производителями оборудования и ПО;
- Проводит регулярные встречи с Заказчиком по вопросам качества обслуживания, возможностях улучшения и расширения контракта;
- Обновляет документацию в соответствии с текущей конфигурацией инфраструктуры совместно с Заказчиком во время совещаний;

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В качестве дополнительных услуг, по запросу, могут быть предоставлены следующие услуги:

- Управление Изменениями
- Анализ производительности
- Изменение настроек
- Установка исправлений ПО и / или обновление версий ПО

НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ

Следующие условия являются обязательными для качественного предоставления услуг. В случае полного или частичного не соответствия условиям, услуги могут оказываться либо в ограниченном объеме, либо не предоставляться вовсе.

Первоначальный аудит

После подписания контракта, необходим первоначальный аудит Исполнителем, который включает:

- Проверка документации по установке систем;
- Проверка технического состояния систем;
- Контроль версий оборудования и ПО;
- Контроль компонентов оборудования и ПО, которые используются;
- Настройка и тестирование удаленного доступа;
- Согласования процесса эскалации и определение ответственных сотрудников

Заказчик берет на себя обязательства по обеспечению Исполнителя всеми техническими, информационными и организационными условиями для проведения работ.

Системные изменения

Обязательным условием предоставления услуг является письменное информирование Исполнителя или менеджера поддержки обо всех изменениях инфраструктуры DDC (изменениях настроек) и внесение этих изменений в контракт

В случае расширения контракта, тот же уровень обслуживания должен быть зафиксирован как неотъемлемая часть в существующем контракте.

УСЛОВИЯ СТАНДАРТНОЙ ГАРАНТИИ

- Приём обращений круглосуточно
- Оказание услуг по рабочим дням с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 включая:
 - Идентификацию отказов и поддержку пользователей – услуги Call Center
 - «Горячая линия» по телефону, факсу, e-mail и на форуме поддержки.
 - Диагностика отказов оборудования
 - Возможность проведения обслуживания на месте установки оборудования (в зависимости от типа оборудования)
 - Ремонт или замена дефектного элемента, проведение функциональных проверочных тестов
 - Время приезда инженера на место установки: до 2 рабочих дней
 - Работу специалиста, необходимые запасные части и комплектующие

С более детальным описанием стандартной гарантии по типам оборудования можно ознакомиться на странице производителя: <http://ru.ts.fujitsu.com/support/warranty/index.html>

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММ

Для обеспечения эффективной работы информационных систем компания Fujitsu Technology Solutions предлагает четыре программы абонентского обслуживания с различным уровнем предоставляемого сервиса: Минимальная (Basic), Стандартная (Classic), Расширенная (Superior), Максимальная (Premium).

Программы отличаются друг от друга по набору предоставляемых услуг, SLA и стоимости. Это позволяет Заказчику выбрать тот уровень обслуживания, который наилучшим образом соответствует его возможностям и потребностям в поддержке работоспособности информационных систем Fujitsu Technology Solutions.

Минимальная (Basic) – сервис начального уровня с доставкой запасных частей

- Приём обращений и оказание услуг по рабочим дням с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00;
- Доставка запасных частей курьером: до 2х рабочих дней; следующий рабочий день.

Стандартная (Classic) – сервис с определенным временем начала работ на оборудовании на месте установки (On-site)

- Приём обращений. Возможное оно вызова:
 - 5X9; 7X9; 5X24; 7X24X365.
- Обслуживание на месте установки, диагностика отказов оборудования. Время начала работ на месте установки:
 - следующий рабочий день; 4 часа; 2 часа.
- Ремонт или замена дефектного элемента, проведение функциональных проверочных тестов

Расширенная (Superior) – сервис с определенным временем восстановления работоспособности систем

- Приём обращений;
- Обслуживание на месте установки, диагностика отказов оборудования;
- Время восстановления системы:
 - следующий рабочий день; 24 часа; 8 часов.
- Ремонт или замена дефектного элемента, проведение функциональных проверочных тестов;
- Поддержка системных программных продуктов;
- Настройка и поддержание оптимального функционирования систем, своевременное предотвращение неполадок и сбоев;
- Профилактическое обслуживание при обоснованной необходимости;
- Удаленное обслуживание (reactive);

Максимальная (Premium) – сервис с определенным временем восстановления работоспособности систем и регулярным обслуживанием

- Приём обращений;
- Обслуживание на месте установки, диагностика отказов оборудования;
- Время восстановления системы:
 - 6 часов; 4 часа.
- Ремонт или замена дефектного элемента, проведение функциональных проверочных тестов;
- Поддержка системных программных продуктов;
- Настройка и поддержание оптимального функционирования систем, своевременное предотвращение неполадок и сбоев
- Профилактическое обслуживание при обоснованной необходимости
- Удаленный мониторинг (proactive)
- Удаленное обслуживание (reactive)

ЗАМЕЧАНИЯ

Контракт может быть заключен на срок от 12 до 60 месяцев от начала предоставления услуг с возможностью продления.

Исполнитель выбирает по своему усмотрению, где услуги предоставляются удаленно, на месте установки объектов обслуживания, иным способом или комбинацией различных типов услуг.

Время установки ОС и ПО или создание резервной копии не учитывается как время восстановления работоспособности оборудования.

Регулярное создание резервных копий находится в ответственности Заказчика. В случае неисправности дисков, установка ПО или транспортировка резервных копий находятся за рамками контракта.

ВОЗМОЖНЫЕ УРОВНИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

| ПРОГРАММА (УРОВЕНЬ СЕРВИСА) | НОРМИРОВАННЫЙ ПАРАМЕТР | ВРЕМЯ ИСПОЛНЕНИЯ | КОД | ОКНО ВЫЗОВА | |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------|---|----------------|
| | | | | ОПЦИИ | КОД |
| Минимальная (Basic) | Доставка запасных частей | 2 раб. дня 1 раб. день | SC1 SC2 | Пн – Пт, 9-18* | ST |
| Стандартная (Classic) | Время начала работ на месте установки | 1 раб. день | SC3 | Пн – Пт, 9-18* | ST |
| | | 4 часа | SC4 | Пн – Пт, 24 ч | 1A |
| | | 2 часа | SC5 | Пн - Сб, 24 ч Пн - Вс, 24 ч | 7D 4H |
| Расширенная (Superior) | Время восстановления | 1 раб. день | SC6 | Пн – Пт, 9-18* | ST |
| | | 8 часов | SC7 | Пн – Пт, 24 ч Пн - Сб, 24 ч Пн - Вс, 24 ч | 1A 7D 4H |
| | | | | | |
| Максимальная (Premium) | Время восстановления | 6 часов | SC8 | Пн – Пт, 9-18* | ST |
| | | 4 часа | SC9 | Пн – Пт, 24 ч Пн - Сб, 24 ч Пн - Вс, 24 ч | 1A 7D 4H |
| | | | | | |

*9-18 – локальное рабочее время

ДЕТАЛИ ПРОГРАММ

В таблице ниже представлено сравнение программ абонентского обслуживания.

| ПРОГРАММЫ | МИНИМАЛЬНАЯ (BASIC) | СТАНДАРТНАЯ (CLASSIC) | РАСШИРЕННАЯ (SUPERIOR) | МАКСИМАЛЬНАЯ (PREMIUM) |
|---|--|--|---|---|
| Краткое описание | Услуги начального уровня с доставкой запасных частей | Услуги с определенным временем начала работ на месте установки | Услуги с определенным временем восстановления работоспособности | Услуги с определенным временем восстановления работоспособности и регулярным обслуживанием (Proactive Service), BCC |
| РЕГУЛЯРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ | | | | |
| Live Monitoring | — | Нет | Есть | Есть |
| Проверка работоспособности систем | — | Нет | Каждые 6 месяцев | Каждые 3 месяца |
| Управление обновлениями | — | Нет | В соответствии с доступностью | В соответствии с доступностью |
| УСТРАНЕНИЕ СБОЕВ | | | | |
| Доступность услуги | 5x9 | 7x24 | 7x24 | 7x24 |
| Время начала работ на оборудовании удаленно* | — | 2 ч ** | 30 мин ** | 30 мин ** |
| Время начала работ на оборудовании на месте установки* | — | Следующий рабочий день | Следующий рабочий день для не критичного оборудования | — |
| Время восстановления оборудования* | — | — | 8 часов для критичного оборудования | 4 часа |
| Поддержка ПО | — | Да | Да | Да |
| Обеспечение исправлениями версий | — | — | — | — |
| TAM | | | | |
| Менеджер поддержки доступен в соответствии с доступностью услуги | — | Нет | Да | Да |

* Время отчитывается с момента принятия обращения Исполнителем в соответствии с доступностью услуги.

** В случае отказа от организации удаленного доступа, или если не возможна организация доступа по другим причинам, регламентное обслуживание может предоставляться только в ограниченном объеме и заявленный уровень обслуживания не может быть достигнут.

Опубликовано

Fujitsu Technology Solutions GmbH

Департамент Сервиса даст все необходимые разъяснения по настоящему документу. Запросы просим направлять по адресу: 105064, г. Москва, ул. Земляной Вал, д.9, БЦ «СИТИДЕЛ» FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS департамент Сервиса, тел. : +7 (495) 730-6220; факс: +7 (495) 730-6213. Дополнительная информация: ts.fujitsu.com/terms_of_use.html

Copyright © 2009 год. Fujitsu Technology Solutions GmbH. Все права, включая права на интеллектуальную собственность, защищены. Технические параметры продукции могут быть изменены, возможность ее поставки зависит от наличия. Компания не несет ответственности за полноту, своевременность обновления и корректность иллюстраций и другой представленной информации. Упомянутые в тексте обозначения являются товарными знаками и/или предметом авторского права соответствующего производителя, их использование другими компаниями может привести к нарушению прав законного владельца.