

Техническое описание

Пакет услуг по поддержке аппаратного обеспечения FUJITSU

Техническое обслуживание ИТ-оборудования



ВВЕДЕНИЕ

Корпорация Fujitsu предлагает своим заказчикам пакет услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения, включающий в себя диагностику и устранение ошибок в работе оборудования посредством его ремонта или замены. В зависимости от типа аппаратного обеспечения и применяющейся гарантии производителя корпорация Fujitsu предоставляет услуги поддержки на месте установки оборудования или в авторизованном сервисном центре Fujitsu (с изъятием неисправного оборудования с места эксплуатации). При предоставлении услуг на месте установки оборудования возможен выбор различных уровней обслуживания.

Настоящий документ содержит описание оговариваемых договором услуг поддержки. Предназначенные для конкретного оборудования дополнения в случае необходимости определяются в техническом приложении.

Индивидуальные обусловленные договором услуги поддержки предоставляются в объеме, определенном в сертификате на пакет услуг для перечисленных в нем аппаратных средств.

Использование средств удаленного доступа имеет решающее значение для эффективного предоставления услуг, а также является необходимым условием для восстановления системы в определяемые пакетом услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения Fujitsu сроки (см. «Необходимые условия»).

ПАКЕТ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ FUJITSU

Пакет услуг по технической поддержке аппаратного обеспечения представляет собой договор на оказание услуг по сопровождению продукции, заключаемый на определенный промежуток времени с разовой оплатой и являющийся дополнением к гарантии производителя. Срок действия договора (период обслуживания) начинается с момента первоначальной покупки соответствующего аппаратного обеспечения. Услуга предоставляется на условиях разовой предоплаты, которая должна быть внесена в момент покупки пакета услуг, и его активации в соответствии с дополнительными условиями использования пакетов услуг Fujitsu.

Пакет услуг Fujitsu может быть заказан в течение 90 дней с момента приобретения оборудования на срок 36, 48 или 60 месяцев. До истечения данного срока период обслуживания может быть продлен (до окончания заявленного срока гарантийного обслуживания соответствующего оборудования) посредством заказа дополнительного пакета услуг на срок 12 месяцев.

Описание услуг

НАШИ СЕРВИСНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В зависимости от типа аппаратного обеспечения возможно предоставление различных услуг:

- **Обслуживание с доставкой оборудования Заказчиком в СЦ (Bring-in)**

Заказчик сообщает о проблеме в службу технической поддержки Fujitsu. Если удаленное решение вопроса является невозможным и необходим ремонт оборудования, Заказчик доставляет неисправное устройство в авторизованный сервисный центр. Услуга Обслуживания с доставкой оборудования Заказчиком в СЦ включает в себя предоставление всех запасных частей и проведение ремонтных работ. Доставка оборудования в сервисный центр и обратно оплачивается Заказчиком самостоятельно. Ремонтные работы выполняются в сервисном центре. По их окончании Заказчик будет уведомлен о возможности забрать устройство.

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

Заказчик сообщает о проблеме в службу технической поддержки Fujitsu. Если удаленное решение вопроса является невозможным и необходим ремонт оборудования, Заказчику сообщается номер заявки на обслуживание. После этого одна из партнерских транспортных компаний организует доставку оборудования в сервисный центр. Неисправное устройство забирается по адресу заказчика (у главного входа в здание, если иное не оговорено заранее). Неисправное устройство должно быть упаковано Заказчиком с использованием подходящих материалов. Fujitsu берет также на себя расходы по обратной транспортировке оборудования Заказчику.

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

Заказчик сообщает о проблеме в службу технической поддержки Fujitsu. Если удаленное решение вопроса является невозможным и необходим ремонт оборудования, проблема должна быть устранена сертифицированным Fujitsu инженером на месте эксплуатации оборудования. Если аппаратный компонент вышел из строя, восстановление работоспособности системы обеспечивается заменой или ремонтом неисправной детали.

Используемые запасные части являются новыми или находятся в состоянии «как новая». Замененные запасные части переходят в собственность корпорации Fujitsu или авторизованного сервисного центра.

При предоставлении услуг на месте эксплуатации существует возможность выбора различных уровней обслуживания, включая время реакции и/или время восстановления (см. «Параметры»). Уровни обслуживания

- Время реакции 4 часа и NBD
- Время восстановления 8 и 24 часа

доступны на описанных условиях для мест установки оборудования, которые находятся на расстоянии до 50 км от авторизованного сервисного центра Fujitsu, но не более одного часа езды.

Для мест установки оборудования, находящихся на расстоянии более 50 км и более одного часа езды от авторизованного сервисного центра Fujitsu, корпорация Fujitsu оставляет за собой право изменять время реакции /восстановления и/или взимать дополнительную плату.

Специфические уровни обслуживания должны быть согласованы для оборудования, установленного в труднодоступных местах (например, острова, горная местность).

УСЛУГИ, НЕ ВХОДЯЩИЕ В ОБЪЕМ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ (ИСКЛЮЧЕНИЯ)

Согласованные в договорной форме услуги поддержки не включают в себя установку или восстановление операционной системы, прикладного ПО, а также системных и пользовательских данных.

Исключение: при замене жестких дисков персональных систем (настольные ПК, ноутбуки) предварительно установленная операционная система должна быть переустановлена, при условии, если Заказчик предоставил CD/DVD диски восстановления Операционной системы. Регулярное и полное резервное копирование данных, включая прикладное и системное ПО, является обязанностью заказчика.

УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Указанное время реакции действительно для услуг, предоставляемых на месте эксплуатации оборудования. Его отсчет начинается с момента приема первоначальной заявки в пределах согласованного времени обслуживания; отсчет времени начала работ прекращается за пределами согласованного времени обслуживания. Иными словами, время начало работ может быть продлено до следующего дня, в течение которого предусмотрено обслуживание.

Время реакции зависит от выбранных параметров обслуживания.

- **Прием заявок**

Прием заявок ведется в круглосуточном режиме, включая воскресные дни и государственные праздники. Заявки также могут быть направлены по факсу, электронной почте или по сети Интернет. По окончании этапов предварительного рассмотрения и уточнения проблемы заявка принимается в работу, ей присваивается регистрационный номер, и происходит ее дальнейшая обработка в соответствии с оговоренным уровнем обслуживания. Отсчет определенного договором времени ожидания специалиста или восстановления системы начинается с момента подтверждения факта неисправности оборудования специалистом службы поддержки.

Заказчик должен точно указать серийный или идентификационный номер неисправного устройства.

Прием заявок	Информация о службе технической поддержки корпорации Fujitsu: www.fujitsu.com/global/support . Необходимая контактная информация доступна после выбора соответствующей линейки продукта (или оборудования) и страны.
---------------------	--

- **Время обслуживания**

Под временем обслуживания понимается определенный договором промежуток времени, в течение которого возможно оказание услуг (удаленно или на месте эксплуатации оборудования).

- **Время реакции**

Под временем реакции понимается промежуток времени между приемом заявки и прибытием специалиста вместе с запасными частями для устранения неисправности (в случае необходимости) в местонахождение заказчика. Отсчет времени ожидания специалиста прекращается за пределами согласованного времени обслуживания. Время ожидания специалиста не применяется к тем случаям, когда неисправность может быть устранена удаленно.

Устранение неисправностей продолжается до восстановления рабочего состояния ИТ-инфраструктуры или до достижения приемлемого успеха в решении проблемы. Работы могут быть приостановлены в случае необходимости в дополнительных запасных частях или ресурсах и возобновляются сразу же после их появления.

- **Время восстановления**

ВПод временем восстановления понимается промежуток времени между приемом заявки и восстановлением эксплуатационной готовности неисправного оборудования инженером по обслуживанию. Отсчет времени восстановления прекращается за пределами согласованного времени обслуживания. Срок восстановления не включает в себя время, необходимое для восстановления данных и/или установку ПО, операционной системы и/или соответствующих обновлений и/или индивидуальной конфигурации заказчика.

- **Невозвратные жесткие диски**

Данный дополнительный компонент пакета услуг по поддержке аппаратного обеспечения Fujitsu предназначен для Заказчиков, которые в случае возникновения неисправностей в работе оборудования не хотят передавать свои носители данных (жесткие диски или твердотельные накопители) с конфиденциальной информацией корпорации Fujitsu или авторизованному сервисному центру. Заказчики, которые приобретают данный компонент пакета услуг по поддержке аппаратного обеспечения Fujitsu, имеют возможность оставлять у себя неисправные жесткие диски, которые подлежат замене. В данном случае корпорация Fujitsu, в отличие от других ситуаций, описанных в настоящем документе, не настаивает на своем праве собственности на неисправные жесткие диски при предоставлении замены.

Заказчик несет полную ответственность за защиту конфиденциальных данных, хранящихся на неисправном жестком диске.

- **Удаленное обслуживание**

В рамках услуг поддержки корпорацией Fujitsu предоставляется возможность надежного удаленного обслуживания, которое помогает быстро и эффективно диагностировать неисправности и в случае необходимости исправлять ошибки. Удаленный доступ к системе Заказчика выполняется только с его согласия, которое может быть дано или в общем, или для каждого случая в отдельности. Для этого необходим доступ к сети Интернет.

НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ

Для заключения договора на оказание услуг необходимо выполнение следующих условий. В случае невыполнения одного или более условий предоставление описанных услуг может быть ограничено или полностью невозможно.

- **Удаленный доступ**

Пакет услуг/сервисный договор Fujitsu предполагает использование удаленного доступа к оборудованию Заказчика. Если Заказчик отказывается в предоставлении доступа или он не может быть осуществлен по иным причинам, оговоренные договором уровни обслуживания могут быть реализованы не во всех ситуациях.

- **Анализ технической осуществимости**

Анализ технической осуществимости выполняется корпорацией Fujitsu перед подписанием договора на предоставление пакета Fujitsu SupportPack с оговоренным временем восстановления. По результатам данной проверки корпорация Fujitsu, по мере необходимости, вносит предложения по изменению инфраструктуры пользователя в целях выполнения всех необходимых условий для соблюдения сроков восстановления. Данные предложения даются 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 при условии незамедлительного направления Заказчиком в адрес корпорации Fujitsu подробного письменного описания любых проводимых модификаций подлежащего обслуживанию аппаратного обеспечения (например, изменений конфигурации, таких как добавление компонентов, изменений настроек IP-адресов, сетей LAN, SAN, NAS и т. д.). В случае расширения системы параметры обслуживания должны быть согласованы аналогично действующему договору.

ПРАВОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

Описанные выше параметры продукции, поставки и обслуживания включают в себя окончательный список параметров предмета договора и не могут считаться заявлением об их безоговорочном качестве с точки зрения закона.

В дополнение к настоящему техническому описанию применяются следующие общие положения и условия компании Fujitsu Technology Solutions:

«Общие положения и условия предоставления услуг поддержки аппаратного и программного обеспечения компании Fujitsu Technology Solutions GmbH»,

«Дополнительные условия предоставления пакетов услуг (Support Packs) Fujitsu»

ПАРАМЕТРЫ

В следующей таблице представлена общая информация о параметрах стандартного пакета услуг. Доступность конкретного уровня обслуживания для определенного оборудования зависит от типа аппаратного обеспечения, места обслуживания и применяемой гарантии производителя.

Инфраструктурные продукты	Удаленное обслуживание	Обслуживание на месте эксплуатации				Невозвратные жесткие диски
	Обслуживание с доставкой оборудования Заказчиком в СЦ	Обслуживание на месте эксплуатации без установленного времени ожидания специалиста	9x5 ¹⁾			
			NBD ²⁾	4 часа	NBD ²⁾	
			Время ожидания специалиста на месте эксплуатации		Время восстановления ³⁾	
Клиентские системы	•	•	•	•	•	•

Инфраструктурные продукты	Обслуживание на месте эксплуатации без установленного времени ожидания специалиста	Обслуживание на месте эксплуатации						Невозвратные жесткие диски
		9x5 ¹⁾			24x7 ¹⁾			
		NBD ²⁾	4 часа	NBD ²⁾	4 часа	24 часа	8 часов	
		Время ожидания специалиста		Время восстановления ³⁾		Время ожидания специалиста		
Серверы и СХД	•	•	•	•	•	•	•	•

Легенда:

• Доступно в зависимости от типа оборудования и страны, действительно для региона CEMEA/I (Центральная и Восточная Европа, Ближний Восток, Африка и Индия). По России, для всех регионов кроме г. Москвы, доступность заявленных в пакетах услуг уровней обслуживания может быть уточнена в представительстве Fujitsu или в службе технической поддержки (techsupport.ru@ts.fujitsu.com).

- 1) Определение для времени обслуживания:
9x5 — рабочие дни и рабочие часы для данного региона, за исключением официальных государственных праздников
24x7 — с понедельника по воскресенье, включая официальные государственные праздники, круглосуточно
- 2) NBD (Next Business Day) означает следующий рабочий день корпорации Fujitsu, например, с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников
- 3) Доступность зависит от технической осуществимости

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.

Компьютерное оборудование

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
- Systemwalker: ПО управления системой

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 © 2013. 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 Technology Solutions

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