

Service portfolio

Портфель решений



Продукты Fujitsu/OEM/Reseller

Ввод в эксплуатацию



Заказчику передается установленная и настроенная система



Минимизация ошибок и сбоев на этапе выполнения работ



Быстрое проведение изменений с минимальными затратами

Поддержка оборудования и ПО



Возможность выбора необходимого уровня поддержки в соответствии с требованиями бизнеса



Автоматическое уведомление об инцидентах и оперативное восстановление работоспособности



Непрерывность ведения бизнеса и сниженная потребность в собственных ресурсах

Поддержка решений



Тщательно подобранный набор услуг в соответствии с требованиями и бюджетом заказчиков



Комплексная поддержка оборудования и ПО



Отсутствие проблем на стыке программных и аппаратных компонентов

- **Help Desk** – Консультации и регистрация заявок
 - **Режим работы Help Desk: 24x7**
- **Диагностика и решение инцидентов** – работы по диагностике и решению инцидентов выполняются удаленно. При невозможности проведения работ удаленно или необходимости физического доступа, работы выполняются на месте установки оборудования.
 - **Окно обслуживания 9x5**
 - **Окно обслуживания 24x7**
- **Время реакции** – время от регистрации заявки до начала процесса анализа ошибок. Отсчитывается в рамках окна обслуживания
 - **Не фиксировано**
 - **Следующий рабочий день (NBD)**
 - **4 часа**

- **Время восстановления*** – время от регистрации Заявки до момента, когда оборудование вновь готово к работе. Отсчитывается в рамках окна обслуживания.
 - **Не фиксировано**
 - **Следующий рабочий день (NBD)**
 - **24 часа**
 - **8 часов**
- **Разделение по месту проведения ремонта.**
 - **Bring-In** – обслуживание с доставкой оборудования в ЦЦ силами и за счет Заказчика
 - **Collect & Return** – обслуживание с доставкой в ЦЦ за счет Fujitsu
 - **On-Site*** – обслуживание на месте установки оборудования

Условия стандартной гарантии (STDW)



- **Help Desk**
 - Режим работы Help Desk: 24x7 (прием и регистрация заявок)
- **Диагностика и решение инцидентов**
 - Окно обслуживания 9x5
- **Время реакции**
 - С приложением разумных усилий без фиксированных сроков
- **Время восстановления**
 - С приложением разумных усилий без фиксированных сроков
- **Место проведения ремонта**
 - В зависимости от типа оборудования
- **Длительность гарантии**
 - В зависимости от типа оборудования

Тип оборудования	Длительность гарантии	Место обслуживания	Продление гарантии
ESPRIMO, FUTRO, LIFEBOOK...	1 - 3 года	Bring-In	До 3-5 лет
PRIMERGY Entry	1 год	On-Site	До 5 лет
PRIMERGY Mid-range, High-End	3 года	On-Site	До 5 лет
PRIMEQUEST	3 года	On-Site	До 5 лет
ETERNUS DX, JX	3 года	On-Site	До 5 лет
ETERNUS CS	1 или 3 года	On-Site	До 5 лет
ETERNUS LT	1 год	On-Site	До 5 лет



Support Pack (SP)

- Может быть приобретен отдельно от оборудования в течение года после приобретения оборудования
- Должен быть активирован Заказчиком в течение 30 дней после приобретения
- Поставляется в виде отдельного сертификата в бумажной или электронной форме
- Услуги не предоставляются до момента АКТИВАЦИИ пакета заказчиком

Top-Up (TP)

- Приобретается только вместе с новым оборудованием
- Активация и привязка к серийному номеру оборудования происходит автоматически в момент отгрузки
- Не требует дополнительных действий от заказчика

Договор поддержки (SC)

- Может быть заключен в любой период жизненного цикла продукта до даты окончания технической поддержки продукта (EOSL, обычно 5 лет после окончания производства продукта).
- Оплата производится регулярно в течение периода действия договора
- В виде договора доступны наиболее комплексные SLA
- Могут быть включены нестандартные опции

Зависимость формы продажи от модели оборудования

Тип оборудования	Место обслуживания			Окно обслуживания		Время реакции		Время восстановления			Proactive	HDD retention
	Bring-In	Collect& Return	On-Site	5x9	24x7	NBD	4 часа	NBD	24 часа	8 часов		
ESPRIMO, FUTRO, LIFEBOOK...	STDW	TP, SP	TP, SP	STDW	N/A	TP, SP	TP, SP	N/A	N/A	N/A	N/A	TP, SP
PRIMERGY	N/A	N/A	STDW	STDW	TP, SP, SC	TP, SP, SC	TP, SP, SC	SP, SC	SP, SC	SC	SP	TP, SP
PRIMEQUEST	N/A	N/A	STDW	STDW	TP, SP, SC	TP, SP, SC	TP, SP, SC	SP, SC	SP, SC	SC	N/A	TP, SP
ETERNUS	N/A	N/A	STDW	STDW	TP, SP, SC	TP, SP, SC	TP, SP, SC	SP, SC	SP, SC	SC	SP	TP, SP
OEM/Reseller	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC	SC
Software	N/A	N/A	N/A	SP, SC	SP, SC	N/A	SP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- STDW – стандартная гарантия
- TP/SP – расширение гарантии в виде Top-Up/SP
- SC – возможно в виде сервисного договора, требуется уточнение условий и/или цены
- N/A – недоступно



Услуги инсталляции оборудования



- Basic – монтаж и подключение
- Advanced – монтаж, подключение и установка ОС
- Individual – настройка и интеграция в инфраструктуру

Тип оборудования	Инсталляция		
	Basic	Advanced	Individual
ESPRIMO, FUTRO, LIFEBOOK...	N/A	N/A	SC
PRIMERGY	SP,SC	SP,SC	SC
PRIMEQUEST	SC	SC	SC
ETERNUS	SP,SC	N/A	SC
OEM/Reseller	SC	SC	SC

- STDW – стандартная гарантия
- TP/SP – расширение гарантии в виде Top-Up/SP
- SC – возможно в виде сервисного договора, требуется уточнение условий и/или цены
- N/A – недоступно



Basic*	Advanced*	Individual*
▪ Распаковка ▪ Монтаж оборудования в стойку ▪ Физическое подключение. ▪ Запуск ▪ Проведение функциональных тестов ▪ Проверка актуальности версий микропрограмм ▪ Первичная настройка модуля удаленного управления	▪ Настройка RAID ▪ Создание логических томов для загрузки ОС ▪ Установка ОС ▪ Изменение сетевых настроек ▪ Установка и настройка ПО для организации удаленной поддержки, в случае необходимости и технических возможностей. ▪ Проверка работоспособности системы	▪ Проведение настройки оборудования в соответствии с требованиями заказчика. ▪ Установка и настройка дополнительного ПО ▪ Проведение миграции ▪ Настройка сетевой инфраструктуры

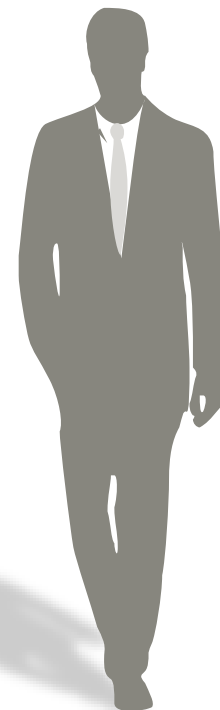
Невозвратные дисковые накопители (HDD Retention)



Замена носителей информации без возврата неисправных HDD или SSD в сервисные центры

Выгоды

- Безопасность конфиденциальной информации
- Полный контроль данных заказчиком
- Снижение рисков



Услуги профилактической поддержки



Услуги профилактической поддержки в дополнение к стандартной поддержке включают следующие услуги:

■ Autocall

- Автоматическое уведомление службы технической поддержки Fujitsu о неисправности компонентов оборудования

■ Персональный менеджер по техническим вопросам (TAM)

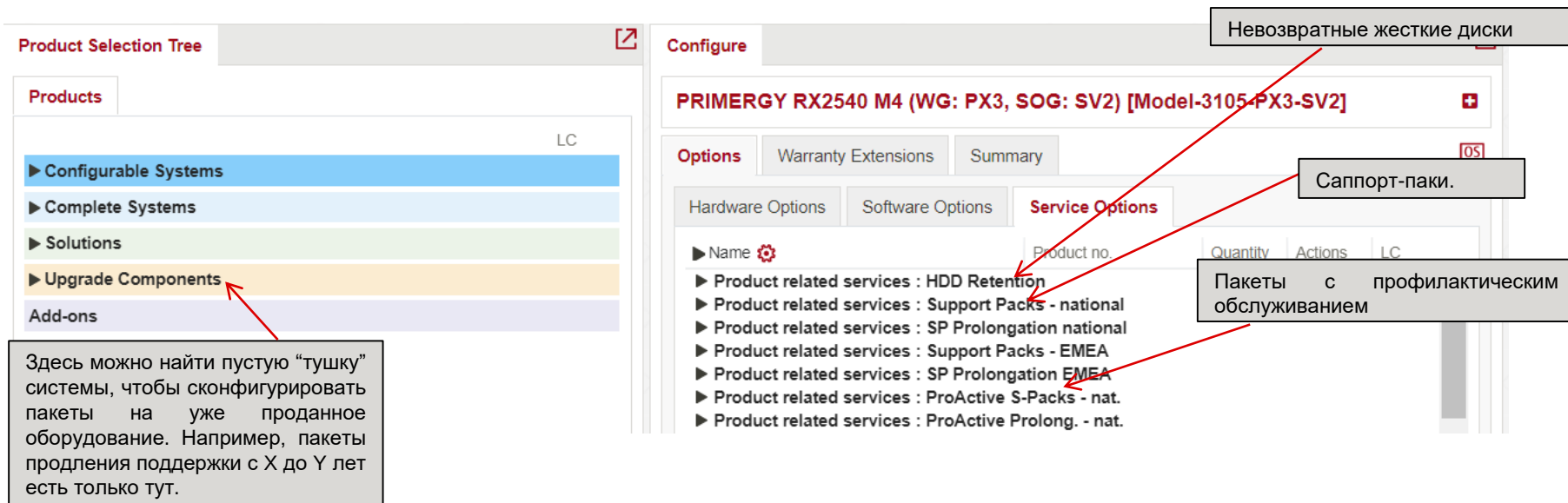
- Поддержка заказчика по вопросам обслуживания систем
- Предоставление отчета о состоянии системы
- Обсуждение с заказчиком возможных мер по разрешению выявленных проблем

■ Проверка состояния системы (SHC)

- Упреждающая диагностика аппаратного обеспечения
- Контроль актуальности версий BIOS и микропрограмм
- Просмотр и анализ системных журналов регистрации состояния системы



Пакеты в SystemArchitect



Product Selection Tree

Products

- Configurable Systems
- Complete Systems
- Solutions
- Upgrade Components**
- Add-ons

LC

Configure

PRIMERGY RX2540 M4 (WG: PX3, SOG: SV2) [Model-3105-PX3-SV2]

Options | Warranty Extensions | Summary

Hardware Options | Software Options | **Service Options**

Product related services :

- HDD Retention
- Support Packs - national
- SP Prolongation national
- Support Packs - EMEA
- SP Prolongation EMEA
- ProActive S-Packs - nat.
- ProActive Prolong. - nat.

Callout boxes:

- Здесь можно найти пустую “тушку” системы, чтобы сконфигурировать пакеты на уже проданное оборудование. Например, пакеты продления поддержки с X до Y лет есть только тут.
- Невозвратные жесткие диски
- Саппорт-паки.
- Пакеты с профилактическим обслуживанием

Значение аббревиатур в описании пакета:
SP – Support Pack
TP – Top-Up
OS – On-Site
BI – Bring-In
C&R – Collect & Return
9x5/24x7 – окно обслуживания

Значение аббревиатур в описании пакета:
X RT – время реакции X
X Rec – время восстановления X
Xu – длительность поддержки X лет

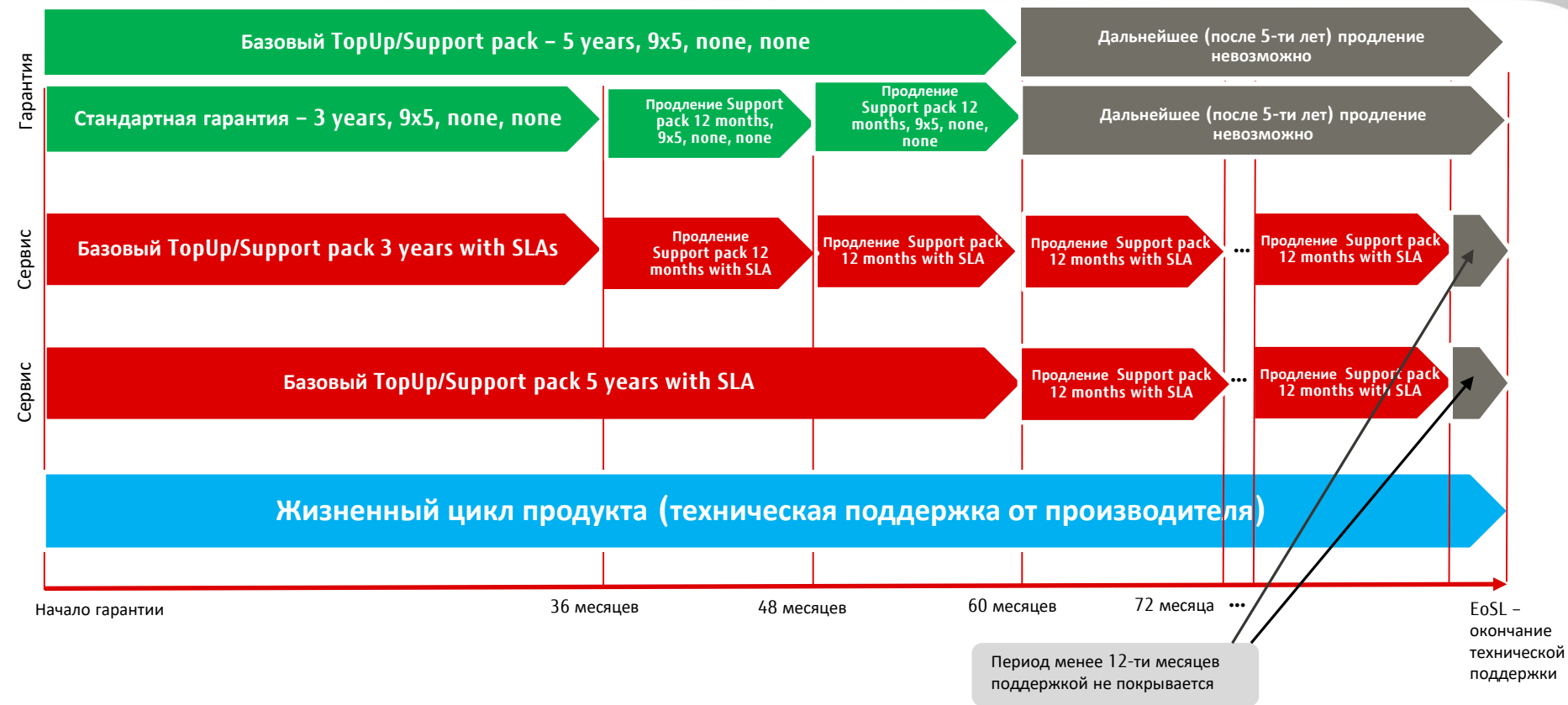
Autocall или YxSHC/TAM - профилактическая поддержка, где Y – количество проверок состояния системы в год

Пример названия пакета:
SP 3y OS,9x5,NBD Rec,4xSHC/TAM RM

ВАЖНО!!!

- Все пакеты вида SupportPack требуют **обязательной активации**. Услуги по неактивированному пакету не оказываются.
- Стандартная гарантия и пакеты услуг работают только, если Заказчик находится на расстоянии **не более 50 км или не более одного часа езды** по дороге с твердым покрытием от сервисного центра.
- В удаленных регионах **время восстановления** оборудования для пакетов услуг с гарантированным временем восстановления отсчитывается **с момента прихода 3Ч с центрального склада в Москве в ближайший к месту расположения оборудования сервисный центр**. В случае необходимости, может быть создан локальный склад запчастей при обслуживании по сервисному договору. Пакеты с **гарантированным временем восстановления** начинают действовать **через две недели** с момента активации.
- Пакеты услуг ввода в эксплуатацию **не включают командировочные расходы**. Доступность этой услуги определяется географическим расположением Заказчика и требует дополнительного согласования.

Срок действия гарантии, Support Packs, TopUps



Продление поддержки сервисными паками

Допустимые комбинации Существующий SLA - Пролонгационный пакет поддержки

		Пролонгационный пакет поддержки								
		OS,9x5	OS,9x5,NBD Rt	OS,9x5,8h Rt	OS,9x5,4h Rt	OS,24x7,4h Rt	OS,9x5,NBD Rec	OS,24x7,24h Rec	OS,24x7,8h Rec	OS,24x7,4h Rec
Существующий гарантийный SLA	OS,9x5	+	-	-	-	-	-	-	-	-
	OS,9x5,NBD Rt	+	+	+	+	+	-	-	-	-
	OS,9x5,8h Rt	+	+	+	+	+	-	-	-	-
	OS,9x5,4h Rt	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	OS,24x7,4h Rt	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	OS,9x5,NBD Rec	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	OS,24x7,24h Rec	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	OS,24x7,8h Rec	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	OS,24x7,4h Rec	+	+	+	+	+	+	+	+	+



Снижение уровня SLA
нежелательно



Портфель пакетов доступен в
WebArchitect на регулярной
основе

Информация о текущем статусе поддержки



Информация о текущем статусе поддержки:
<https://support.ts.fujitsu.com/IndexWarranty.asp?lng=ru>

SLA

Условия сервисной поддержки для выбранного вами продукта: ESPRIMO D757 [YMDS054366]

Продукция ESP D757/E85+ / CORE I5-6500	Гарантия / сервис ✔ Ваш продукт находится в Поддержке	Гарантия/Условия сервисной поддержки 🕒 3 years On-Site Service, 9x5, 4h onsite response, valid in country of purchase	
Data Sheet for FUJITSU Support Pack Hardware: Download Data sheet >>			
Заказной код устройства CUZ:1186V500-JL370	Гарантийная группа / сервис U12	Сервисная группа продукта / сервис DT6	Гарантия / Сервисный код FSP:GA3S60Z00RUDT6
Дата начала действия гарантии/расширенной поддержки 05.01.2020	Дата окончания сервисной поддержки 05.01.2023	Дата снятия модели устройства с сервисной поддержки 30.06.2025	

Окончание текущего периода поддержки

EOSL

- Дата окончания последнего пакета продления должна быть не позднее EoSL.
- По умолчанию стандартная гарантия (обычно 3 года для продуктов DC) не имеет SLA - no Response time, no Recovery time. Стандартная гарантия (STDW) может быть продлена только пакетами продления, которые тоже в своем составе не имеют никаких SLA - 9x5, no Response time, no Recovery time.
- Максимальный период возможной поддержки без SLA – 5 лет
STDW (без SLA, обычно 3 года) + 12-месячный SP (без SLA) + 12-месячный SP (без SLA) = 5 лет без поддержки SLA
- Сервисная поддержка, которая имеет в своем составе любые SLA, может быть продлена на больший срок, но не позднее даты EoSL продукта.
- Новый пакет продления всегда начинает действовать с даты окончания предыдущей поддержки. Не допускается “пробелов”
- Максимально 12-месячный промежуток допускается между датой окончания предыдущей поддержки и датой размещения заказа на новые пакеты продления. Заказываемые пакеты продления должны закрывать и этот пропущенный период. В случае, если перерыв составляет более 12 месяцев, должно быть получено отдельное подтверждение от локального подразделения Fujitsu на возможность размещения заказа новых пакетов продления. Запрос необходимо отправить по следующему адресу:
servicedesk.ru@fujitsu.com
- Любые вопросы и проблемы, пожалуйста, направляйте также:
servicedesk.ru@fujitsu.com

Дополнительная информация



<https://www.fujitsu.com/ru/support/index.html> - общая информация по технической поддержке с контактами

https://www.fujitsu.com/ru/support/service_support/warranty/ - информация по гарантии

<https://support.ts.fujitsu.com/Index.asp?lng=ru> - информация по статусу гарантии, скачивание драйверов и другая информация

<https://www.fujitsu.com/ru/products/product-support-services/hardware-maintenance/> - информация по поддержке аппаратного обеспечения

<https://www.fujitsu.com/ru/products/product-support-services/software-support/index.html> - информация по поддержке программного обеспечения

<https://www.fujitsu.com/ru/products/product-support-services/solution-support/index.html> - информация по поддержке решений

<https://www.fujitsu.com/ru/products/product-support-services/startup-services/index.html> - информация по услугам инсталляции



shaping tomorrow with you