

Дополнение к Support Pack

Проактивная поддержка для систем Fujitsu

Дополнение к техническому описанию «Пакет услуг по поддержке аппаратного обеспечения»

ВВЕДЕНИЕ

Дополнение к Support Pack является приложением к техническому описанию «Пакет услуг по поддержке аппаратного обеспечения» и действует для следующей продукции:

- Системы Fujitsu ETERNUS DX
- Системы Fujitsu PRIMERGY (для блейд-систем, требуется решение Remote Access Gateway)

Проактивная поддержка Fujitsu дополняет работы по устранению неисправностей, включенные в пакет услуг по поддержке аппаратного обеспечения, следующими возможностями:

- Раннее обнаружение неисправностей для составления графика технического обслуживания (на базе сообщений Autocall)
- Регулярная оценка статуса исправлений для версий встроенного ПО и BIOS (проверка состояния системы System Health Check)
- Предложение и обсуждение корректирующих действий на основе отчета о состоянии системы System Health Report (через персонального менеджера по техническим вопросам)

ОБЗОР УСЛУГ

Проактивная поддержка включает следующие элементы обслуживания:

- Autocall — превентивная диагностика аппаратного обеспечения
Благодаря Autocall в сервисный центр Fujitsu передается информация о неисправности компонентов оборудования, на которое распространяется услуга. В зависимости от критичности неисправности инициируются восстановительные работы на месте эксплуатации.

Для данной услуги определен процесс рассмотрения вопроса конкретными контактными лицами для разрешения даже сложных неисправностей.

- Проверка состояния системы System Health Check — анализ оборудования, на которое распространяется услуга
Задачей System Health Check является помощь заказчикам в поддержании требуемой производительности и высокого уровня готовности оборудования, на которое распространяется услуга. С этой целью выполняется анализ и оценка технического состояния соответствующих систем для выявления потенциальных проблем. Результаты анализа вносятся в отчет о состоянии системы.

System Health Check включает следующие действия:

- Упреждающая диагностика аппаратного обеспечения (журналы регистрации состояния оборудования системы)
- Контроль обновления версий встроенного ПО/BIOS
- Оценка системных журналов регистрации и проверка степени соответствия параметров системной среды и системных ресурсов заданным значениям
- Проверка функционирования систем с помощью удаленного доступа

Кроме того, управление информацией об исправлениях Patch Information Management (для встроенного ПО и BIOS) на упреждающей основе предоставляет информацию о новых исправлениях для системного ПО оборудования и обеспечивает их доступность по мере необходимости.

Данная услуга основана на идентификации, классификации и протоколировании выпущенных исправлений для встроенного ПО. Исправления доступны на веб-портале: <http://support.ts.fujitsu.com/index.asp?Inid=0&lng=com>.

- Персональный менеджер по техническим вопросам (TAM) — предоставляет и подробно описывает заказчику результаты проверки состояния системы System Health Check

Задачи TAM:

- Поддержка заказчика по вопросам обслуживания систем
- Предоставление отчета о состоянии системы
- Обсуждение с заказчиком возможных мер по разрешению выявленных проблем
- В зависимости от выбранного варианта проактивной поддержки услуги TAM предоставляются на месте эксплуатации или удаленно.

ДОСТУПНЫЕ ВАРИАНТЫ

Поддержка аппаратного обеспечения на месте эксплуатации и проактивная поддержка									
Время обслуживания	9x5	9x5	9x5	24x7	9x5	9x5	9x5	24x7	24x7
Время ожидания специалиста на месте эксплуатации	NBD	4 часа	-	4 часа	NBD	-	4 часа	4 часа	4 часа
Время восстановления	-	-	NBD	-	-	NBD	-	-	4 часа
Autocall	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Проверка состояния системы, включая информацию об исправлениях	-	-	-	-	Один раз в год	Один раз в год	Один раз в полгода	Один раз в полгода	Один раз в полгода
Персональный менеджер по техническим вопросам (TAM)	-	-	-	-	Удаленно	Удаленно	Удаленно	Удаленно	Удаленно
Невозвратные жесткие диски	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Сокращения:

- Включено
- Опция
- Не доступно
- 9x5 Рабочие часы в рабочие дни для данного региона, за исключением официальных государственных праздников
Подробнее: <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms>
- 24x7 С понедельника по воскресенье, включая официальные государственные праздники, круглосуточно
- NBD означает следующий рабочий день для данного региона, см. также 9x5

НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ

Для предоставления проактивной поддержки необходимо выполнение следующего условия.

■ Удаленный доступ

Проактивная поддержка в рамках пакета услуг по поддержке аппаратного обеспечения подразумевает возможность удаленного доступа специалистов службы технической поддержки Fujitsu к системе заказчика. После запроса проактивной поддержки и регистрации пакета услуг по поддержке аппаратного обеспечения с пользователем связывается представитель Fujitsu для организации и настройки удаленного доступа.

Удаленный доступ к системе заказчика выполняется только с его одобрения для всех или отдельных случаев и обычно требует подключения к сети Интернет (как минимум, возможности использования электронной почты).

Для блейд-систем Fujitsu PRIMERGY требуется решение Remote Access Gateway.

При отказе в удаленном доступе или невозможности его предоставления по иным причинам определенные договором уровни обслуживания могут быть соблюдены не во всех ситуациях.

<http://www.fujitsu.com/ru/products/product-support-services/hardware-maintenance/>

Опубликовано компанией:

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