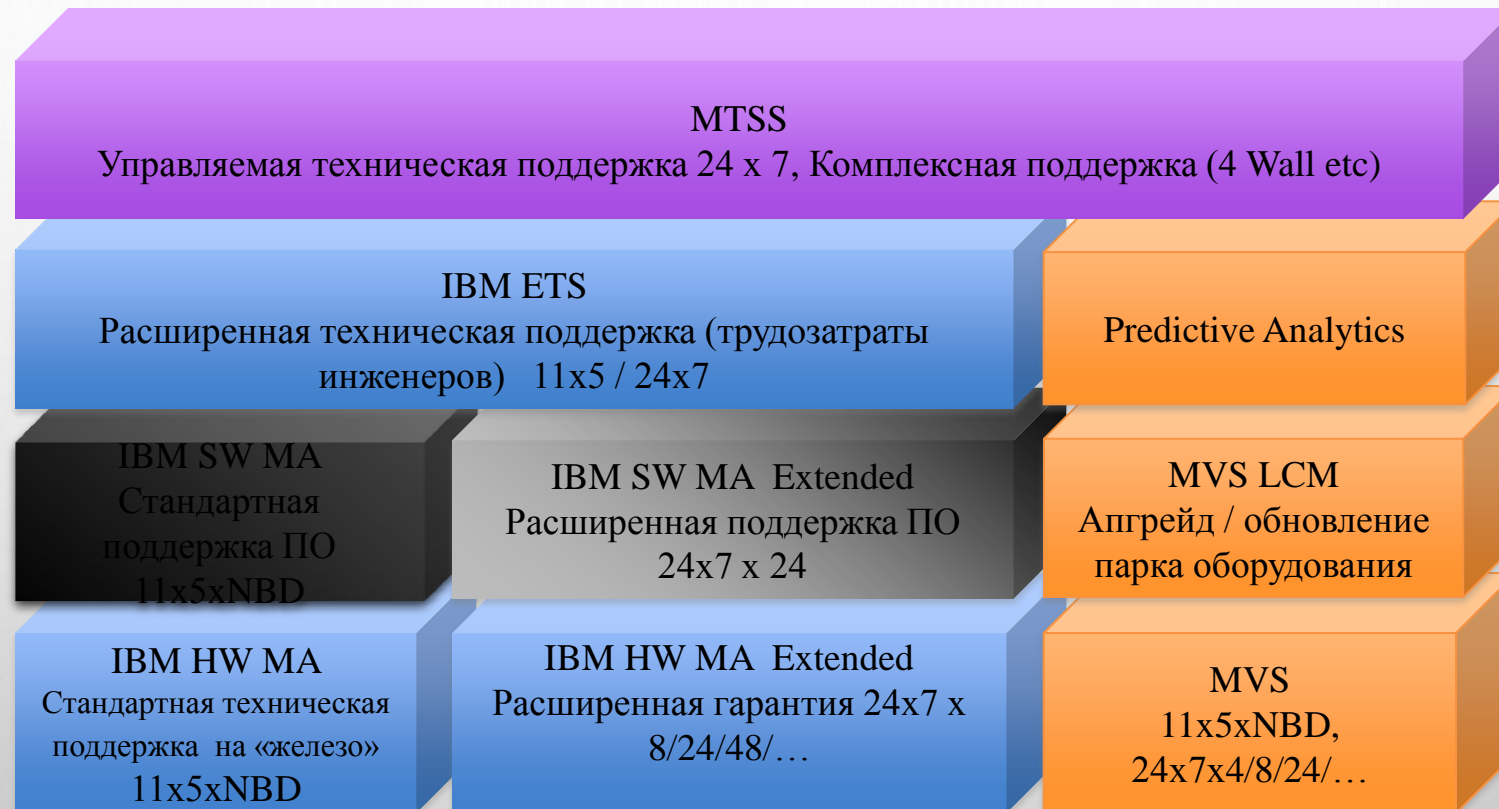


# SPAC

ФИКСИРОВАННЫЕ ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

«IBM SERVICEPAC»

# Структура Сервисов ИБМ



## SPAC IBM

*ЭТО НАБОР ФИКСИРОВАННЫХ ПО СРОКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ПАКЕТОВ УСЛУГ.*

- ФИКСИРОВАННЫЙ НАБОР УСЛУГ
- ФИКСИРОВАННАЯ ЦЕНА
- ФИКСИРОВАННЫЕ СЕРВИСНЫЕ УРОВНИ
- СРОК ДЕЙСТВИЯ ОТ 1 ГОДА ДО 5 ЛЕТ
- ПРЕДОПЛАТА 100%
- РЕГИСТРАЦИЯ В CHIS

# ПРОДУКТЫ IBM

**ЗАКАЗ ФИКСИРОВАННЫХ ПАКЕТОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ**

**«IBM SERVICERAC» ВОЗМОЖЕН ДЛЯ СЛЕДУЮЩИХ ПРОДУКТОВ: STORAGE PRODUCTS**

**НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ МЫ ПРЕДЛАГАЕМ «IBM SERVICERAC» ДЛЯ IBM STORAGE БЕЗ SWMA.**

**В СТАДИИ РАЗРАБОТКИ И УТВЕРЖДЕНИЯ:**

**MT 2073 MODEL – ANY**

**MT 2077 MODEL – ANY**

**MT 2078 MODEL – ANY**

**MT 2076 MODEL – ANY**

**MT 4939 MODEL – ANY**

# ТИПЫ ФИКСИРОВАННЫХ ПАКЕТОВ И УРОВНИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## POST WARRANTY

- POST WARRANTY ORT 5X11 SBD
- POST WARRANTY ORT 7X24 SBD
- POST WARRANTY ORT 7X24 SBD + 24 FIX

## WARRANTY SERVICE UPGRADE

- WSU TO 5X11 ORT
- WSU TO 7X24 ORT
- WSU TO 7X24 ORT + 24 FIX

# СОСТАВ РАБОТ

- ОТКРЫТИЕ ЗАЯВОК В РЕЖИМЕ 24/7
- БЕСПЛАТНЫЕ ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ
- ОТПРАВКА ЗАПЧАСТЕЙ КАК CRU
- УДАЛЕННАЯ ДИАГНОСТИКА И КОНСУЛЬТАЦИИ
- ВЫЕЗД ИНЖЕНЕРА
- ФИКСИРОВАННОЕ ВРЕМЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ

# СПИСОК ГОРОДОВ СО СКЛАДОМ ЗАПЧАСТЕЙ И IBM СЦ

- МОСКВА
- САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
- ЕКАТЕРИНБУРГ
- САМАРА
- КАЗАНЬ
- НИЖНИЙ НОВОГОРОД
- НОВОСИБИРСК
- РОСТОВ НА ДОНУ
- УФА
- ХАБАРОВСК

# УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**COVERAGE 5/11:** M17 - IBM ON-SITE REPAIR, 11 HOURS PER DAY, 5 DAYS A WEEK (EXCLUDING PUBLIC HOLIDAYS), SAME BUSINESS DAY TARGET ON-SITE RESPONSE TIME, LATEST CALL REGISTRATION 12:00.

**COVERAGE 24/7:** M19 - IBM ON-SITE REPAIR, SAME DAY ON-SITE RESPONSE TARGET, 6HR AVERAGE AFTER CALL LOG/4HR AVERAGE AFTER PROBLEM DETERMINATION, MONDAY-SUNDAY 00:00-24:00, 365 DAYS A YEAR

**COVERAGE 24/7:** M3B - IBM ON-SITE REPAIR, 24 HOURS COMMITTED FIX TIME, MONDAY-SUNDAY 00:00-24:00, 365 DAYS A YEAR – **CRS** - ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ФАЗЫ ПОДГОТОВКИ 4 НЕДЕЛИ



# ОБЪЕКТЫ, НЕ ВКЛЮЧЕННЫЕ В ОБСЛУЖИВАНИЕ.

УСЛУГИ, ВКЛЮЧАЮЩЕЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ЗАМЕНУ, НЕ ОХВАТЫВАЮТ:

- ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ, ПОСТАВЛЯЕМЫЕ РАСХОДНЫЕ КОМПОНЕНТЫ (ТАКИЕ КАК БАТАРЕИ И КАРТРИДЖИ) И НЕКОТОРЫЕ ДЕТАЛИ, ТАКИЕ КАК, КОРПУСА И ЧЕХЛЫ;
- ОБОРУДОВАНИЕ, ПОВРЕЖДЕННОЕ ВСЛЕДСТВИЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ, АВАРИИ, МОДИФИКАЦИИ, ЭКСПЛУАТАЦИИ В НЕПОДХОДЯЩЕЙ ФИЗИЧЕСКОЙ ИЛИ РАБОЧЕЙ СРЕДЕ ИЛИ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОВЕДЕННОГО БИЗНЕС-ПАРТНЕРОМ ИЛИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ;
- ОБОРУДОВАНИЯ С УДАЛЕННЫМИ ИЛИ ИЗМЕНЕННЫМИ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫМИ ЯРЛЫКАМИ НА НЕМ САМОМ ИЛИ ЕГО ДЕТАЛЯХ;
- ОТКАЗЫ, ВЫЗВАННЫЕ ПРОДУКТОМ, ЗА КОТОРЫЙ ИБМ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ;
- МОДЕРНИЗАЦИЙ ОБОРУДОВАНИЯ, НЕ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ИБМ;
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ВАМИ С ПРЕВЫШЕНИЕМ УСТАНОВЛЕННЫХ ИБМ ПРЕДЕЛОВ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ.

# СПОСОБЫ И УСЛОВИЯ ПОКУПКИ ФИКСИРОВАННЫХ ПАКЕТОВ

- ФИКСИРОВАННЫЕ ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ «IBM SERVICEPACK» ЗАКУПАЮТСЯ ЧЕРЕЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДИСТРИБЬЮТОРОВ IBM
- СТОИМОСТЬ НА УСЛУГИ ЯВЛЯЕТСЯ ФИКСИРОВАННОЙ И НЕ ПОДЛЕЖИТ ИЗМЕНЕНИЮ.
- СТОИМОСТЬ УСЛУГИ РАСЧИТЫВАЕТСЯ В USD
- ПРЕДОПЛАТА 100% ЗА ВЕСЬ ПЕРИОД СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
- ФИКСИРОВАННЫЕ ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПРОДАЮТСЯ КАК СЕРВИС
- SBO PROCESS К ДАННОМУ ВИДУ УСЛУГ НЕ ПРИМЕНИМ

# ПРЕИМУЩЕСТВА

- ГАРАНТИРОВАННАЯ ПОДДЕРЖКА, КВАЛИФИЦИРОВАННЫЙ СЕРВИС, ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПЧАСТИ
- УПРОЩЕННЫЙ СПОСОБ ЗАКАЗА И ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ
- ФИКСИРОВАННАЯ ЦЕНА
- ФИКСИРОВАНИЕ СТОИМОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА
- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ПРОЕКТОВ
- ПЛАТА ЗА ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ТЕХ.ПОДДЕРЖКИ НЕ ВЗИМАЕТСЯ ДО КОНЦА 2017 ГОДА

# КОНТАКТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ IBM

- ПО ВОПРОСАМ АППАРАТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ [HWSUPPORT@RU.IBM.COM](mailto:HWSUPPORT@RU.IBM.COM)
- ПО ВОПРОСАМ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ [SWSUPPORT@RU.IBM.COM](mailto:SWSUPPORT@RU.IBM.COM)
- ПО ВОПРОСАМ ПРИОБРЕТЕНИЯ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ [PARTSALE@RU.IBM.COM](mailto:PARTSALE@RU.IBM.COM)

**ЕСЛИ У ВАС ВОЗНИКЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ОТНОСИТЕЛЬНО  
ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВКИ - ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ ПО ТЕЛЕФОНУ**

- +7 495 258 63 00 – ЗВОНОК ИЗ МОСКВЫ И ДРУГИХ СТРАН,
- 8 800 200 63 00 – БЕСПЛАТНЫЙ ЗВОНОК ПО РОССИИ

# КОНТАКТЫ TSS CHANNEL TEAM

TSS CHANNEL TEAM/E-MAIL :[RCISTSS@RU.IBM.COM](mailto:RCISTSS@RU.IBM.COM)

АЛЕКСЕЙ АКСЕНОВ – [ALEXEY.AKSENOV@RU.IBM.COM](mailto:ALEXEY.AKSENOV@RU.IBM.COM)

МИЛА ПОПОВА - [POPOVA.MILA@RU.IBM.COM](mailto:POPOVA.MILA@RU.IBM.COM)

