

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку оборудования и Программного Обеспечения в рамках гарантии Fujitsu door-to-door в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется Сервисным центром Fujitsu по телефону, указанному в поставочной документации. Телефон конкретного сервисного центра также можно узнать по адресу http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html
2.	Технические консультации	Консультации могут охватывать технические вопросы по восстановлению работоспособности поддерживаемых оборудования и ПО, проведению диагностики после сбоев.
3.	Время предоставления услуг	С 9.00 -18.00 в официальные рабочие дни

Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

Порядок приема заявок

- Прием запросов круглосуточно. Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки Fujitsu;
- Обслуживание осуществляется:
 - по телефону ответственного сервис-центра (указан в поставочной документации);
 - по адресу <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk.html>).
- Заявка должна содержать следующие сведения об инциденте:
 - Ваша фамилия, адрес, почтовый индекс и номер телефона, по которому можно с Вами связаться;
 - Наименование модели, код изделия и его серийный номер;
 - Дата и место приобретения изделия;
 - Краткое описание проблемы.

Клиент по телефону сообщает в службу Service Desk о неисправности своего устройства. Если устранение неисправностей по телефону невозможно, неисправный продукт бесплатно заменяется путем поставки равноценного продукта (Door to Door = замена у домашней двери).