

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку оборудования и Программного Обеспечения в рамках гарантии Fujitsu с возвратом на базу (гарантия с сервисом в ремонтном предприятии) 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 сообщает о неисправности устройства по телефону через интерактивную систему помощи Service Desk. В случае, если устранение неисправности на основании советов по телефону через интерактивную систему помощи Service Desk невозможно, клиент извещается о том, в какое партнерское предприятие фирмы FTS Servicepartner он должен доставить устройство. При этом клиент несет ответственность за посылку и страхование изделия и берет на себя соответствующие расходы. В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы по материалам и запасным частям, а также рабочему времени, использованному в целях устранения дефекта и возврата изделия клиенту либо по отправке его в иное место на территории страны, в которой фирма FTS имеет уполномоченного партнера по оказанию сервисных услуг.