

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку оборудования в рамках гарантии Fujitsu на запасные части 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.

После обращения в интерактивную систему помощи Service Desk клиент должен доставить неисправное устройство в указанное фирмой FTS специализированное сервисное предприятие (партнер по сервису или ремонтный центр). В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы по использованию материалов и/или запасных частей, требуемых для устранения дефекта. Расходы на затраченное рабочее время, а также транспортировку в обладающее соответствующей квалификацией сервисное учреждение (предприятие – партнер по оказанию сервисных услуг или ремонтный центр) берет на себя клиент на собственный риск и ответственность.