

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку оборудования и Программного Обеспечения в рамках гарантии Fujitsu с сервисом на месте 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 сервисной службе о неисправности устройства по телефону. Если устранение неисправности на основании советов от сервисной службы по телефону невозможно, неисправность будет устранена непосредственно на месте сервисным техником, авторизованным фирмой FTS.

Условие сервиса на месте: месторасположение клиента удалено от предприятия, являющегося партнером фирмы FTS по оказанию сервисных услуг, или ремонтного центра фирмы FTS, не более чем на 50 км или на расстояние, занимающее не более часа езды. В случае большего расстояния фирма FTS оставляет за собой право по согласованию с клиентом включить расходы по преодолению лишнего расстояния и стоимость времени поездки в счет либо после доставки устройства клиентом произвести ремонт устройства в центральном ремонтном центре фирмы FTS. Последнее действительно также в случае, если ремонт на месте невозможен.

При наличии вопросов относительно территории, на которой оказываются сервисные услуги, следует обратиться в нашу сервисную службу. В гарантийном случае фирма FTS берет на себя расходы на затраченное рабочее время и время поездки в радиусе 50 км, а также на возможную транспортировку и необходимые материалы или запасные части.