

ПОДДЕРЖКА КРИТИЧЕСКИ ВАЖНОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ DELL PROSUPPORT



Сокращение времени восстановления в случае непредвиденного простоя в инфраструктуре с серверами и системами хранения данных

СОКРАЩЕНИЕ ПРОСТОЯ ЯВЛЯЕТСЯ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНОЙ ЗАДАЧЕЙ

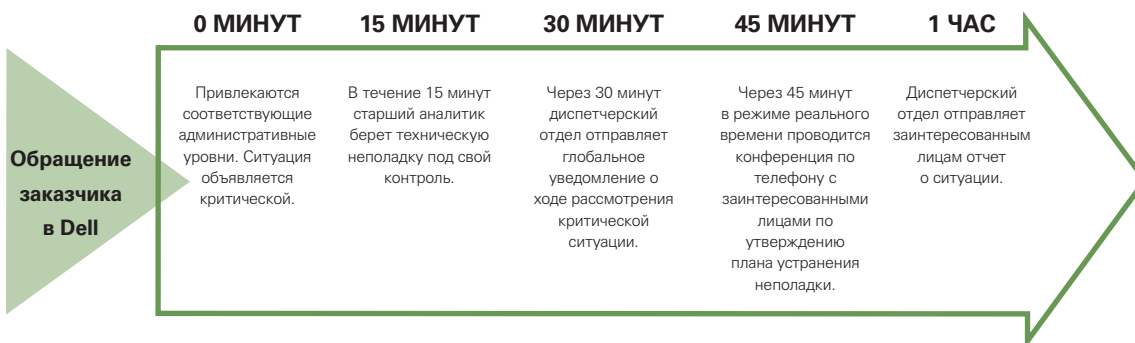
Серверы и системы хранения данных являются основой инфраструктуры. Каждая минута незапланированного простоя связана с потерей производительности и зачастую с потерей прибыли. Время восстановления необходимо минимизировать: оно должно исчисляться часами, а не днями. Для подобных случаев корпорация Dell предлагает услугу поддержки критически важной инфраструктуры, которая обеспечивает самый быстрый поиск и устранение неисправностей. Благодаря этой услуге заказчик может выбрать обслуживание с выездом на место установки в течение двух, четырех или восьми часов¹ для быстрого устранения неполадки и положиться на предлагаемый корпорацией Dell процесс CritSit, обеспечивающий быстрое восстановление работы.

ПРОЦЕСС DELL CRITSIT

В критических ситуациях международные координационные центры Dell по всему миру включают процесс CritSit для всех неисправностей уровня сложности 1, чтобы мобилизовать всех специалистов для быстрого восстановления работы системы. Процесс Dell CritSit включает:

- срочный выезд специалистов, поиск и устранение неисправностей одновременно по телефону и на месте установки в ситуациях с уровнем сложности 1, определяемым пользователем;
- воспроизведение условий возникновения неполадок в лаборатории моделирования Dell (в случае необходимости);
- постоянные запланированные обновления сведений о состоянии восстановительных работ.

БЫСТРОЕ И ТОЧНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КРИТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЙ



Услуга поддержки критической инфраструктуры Dell ProSupport позволяет уменьшить время простоя критически важного оборудования на 48 %.²

ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ КРИТИЧЕСКИ ВАЖНОГО ОБОРУДОВАНИЯ DELL PROSUPPORT

- **Обслуживание с выездом на место установки** – обслуживание с выездом на место установки в течение двух, четырех или восьми часов¹, доступное круглосуточно и без выходных, включая праздники.
- **Процедуры CritSit** – контроль над неисправностями уровня сложности 1 берет на себя корпорация Dell; для этих неисправностей через международные координационные центры Dell может быть объявлена ситуация CritSit.
- **Фочный выезд специалистов** – при объявлении о неисправности уровня сложности 1 производится срочный выезд специалистов одновременно с поиском и устранением неполадок по телефону.
- **Услуга приоритетного производства** – в случае, если критическая ситуация возникает в результате стихийного бедствия или иного обстоятельства, не предусмотренного ограниченной гарантией, корпорация Dell в короткие сроки изготовит новые системы и/или предоставит во временное пользование ограниченное количество систем.
- **Отслеживание отказов устройств хранения** – позволяет увеличить длительность безотказной работы путем выявления и предотвращения потенциальных сбоев.

ПОДБОР МОДЕЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ DELL PROSUPPORT

Портфель услуг Dell ProSupport включает модель обслуживания Dell ProSupport для ИТ, предназначенную для ИТ-специалистов. Пакет Dell ProSupport для ИТ содержит следующие услуги:

- ежедневный круглосуточный прямой доступ к экспертным центрам Dell;
- программа оперативного заказа запчастей для сертифицированных корпорацией Dell специалистов;
- управление повышением приоритета через международные координационные центры Dell.

Для последующей конкретизации обслуживания в рамках Dell ProSupport выберите один или несколько вариантов портфеля услуг Dell ProSupport, которые соответствуют применяемым ИТ-технологиям.

ТРЕБОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА	ВАРИАНТ	ОПИСАНИЕ
Время реагирования	Варианты специализированного обслуживания на территории заказчика ¹	Возможность усилить имеющуюся группу ИТ-специалистов или использовать опытных технических специалистов при реализации критически важных проектов при необходимости.
Защита	Защита данных на жестком диске ³	Эта модель предусматривает защиту конфиденциальности данных, не требуя возврата поврежденного диска при замене на новый.
Улучшенное профилактическое обслуживание	Корпоративный контракт	Сотрудничество с заказчиком в процессе поддержки. Идеально подходит для сложных ИТ-сред. Включает предоставление ответственного менеджера по оказанию услуг, профилактическое планирование и составление отчетов для увеличения длительности безотказной работы и повышения производительности.
	Профилактическое обслуживание	Эта модель предназначена для повышения доступности и стабильности работы имеющейся инфраструктуры путем проведения профилактических мероприятий. Пакет включает средство тщательной оценки системы и установки обновлений драйверов или микропрограмм для серверов или систем хранения данных.
	Службы консультаций	Эта модель предоставляет доступ по телефону к опытным специалистам для поддержки специализированных приложений и систем, например Microsoft Exchange, программ виртуализации и т.д.

¹ Может предоставляться сторонними поставщиками. По завершении поиска неполадки по телефону в случае необходимости осуществляется выезд специалиста службы технической поддержки на место установки. Возможность выезда зависит от конкретных условий. Подробную информацию см. на веб-узле: www.dell.com/service-descriptions.
² На основе внутреннего исследования о времени устранения неисправностей уровня сложности 1 для заказчиков Dell, осуществляющих переход на корпоративную поддержку категории Platinum Plus. Некоторые компоненты категории Platinum Plus теперь доступны в рамках услуги поддержки критически важного оборудования Dell ProSupport, которая позволяет сократить время простоя. Эти компоненты включают процедуры критических ситуаций для проблем уровня сложности 1, срочный выезд специалистов, воспроизведение условий возникновения неполадок в лаборатории моделирования, а также обслуживание с выездом на место установки в течение двух или четырех часов. Август 2007 г.
³ На неисправный жесткий диск должна по-прежнему распространяться ограниченная гарантия на оборудование. Для получения копии ограниченной гарантии посетите веб-узлы: <http://www.dell.com/service-descriptions>.
 Декабрь 2007 г.

КАК УПРОСТИТЬ УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ - СМ. НА ВЕБ-УЗЛЕ:
WWW.DELL.RU/ProSupport

