



## IBM ServicePac

**Просто, Быстро, Выгодно.**

Авдеев Сергей  
Technical Support Services  
Client Representative Business Partner  
[savdeev@ru.ibm.com](mailto:savdeev@ru.ibm.com)

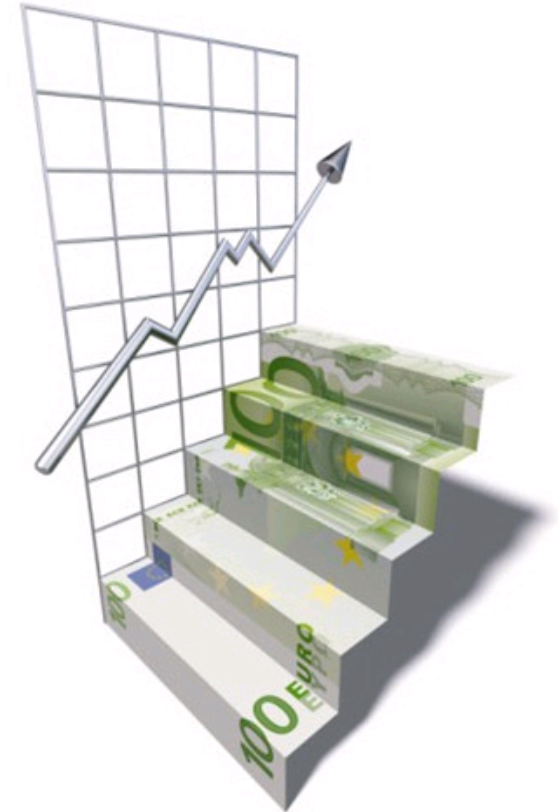
December 12, 2012

# Содержание

1. ИТ-инфраструктура на службе у бизнеса
2. Ограниченная гарантия IBM
3. IBM GTS
4. Что такое ServicePac
3. Типы ServicePac
6. Как продавать IBM ServicePac

## ИТ-инфраструктура на службе бизнеса

*Главная цель существования любой компании – получение прибыли.*



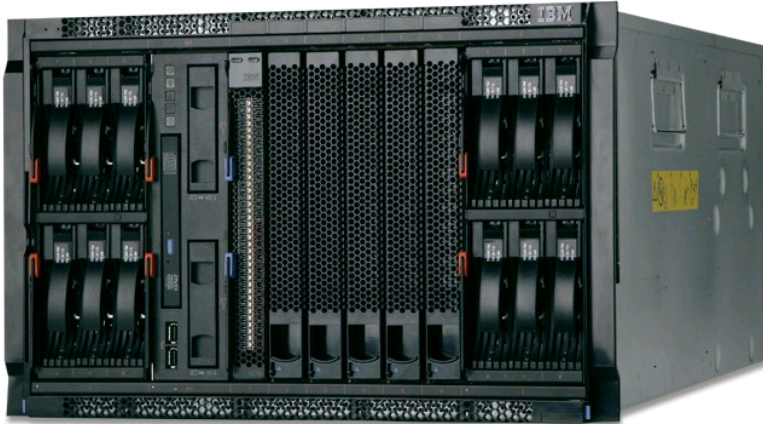
# ИТ-инфраструктура на службе бизнеса

ИТ-инфраструктура должна обеспечивать непрерывную поддержку  
бизнес направлений компании:

1. Высокая доступность ИТ-инфраструктуры
2. Удобство эксплуатации оборудования и ПО
3. Низкая совокупная стоимость владения



## Купили оборудование IBM, что дальше?



### 1. Работы по инсталляции:

- ИТ служба заказчика
- ИТ служба бизнес-партнера
- ИТ служба IBM

### 2. Техническая поддержка и обслуживание:

- Ограниченная гарантия IBM\*

### 3. Вопросы заказчика к бизнес-партнеру IBM:

- Что делать в случае выхода из строя оборудования?
- К кому обращаться за срочным ремонтом?
- Сроки восстановления оборудования?
- Выезд инженера для восстановления оборудования?

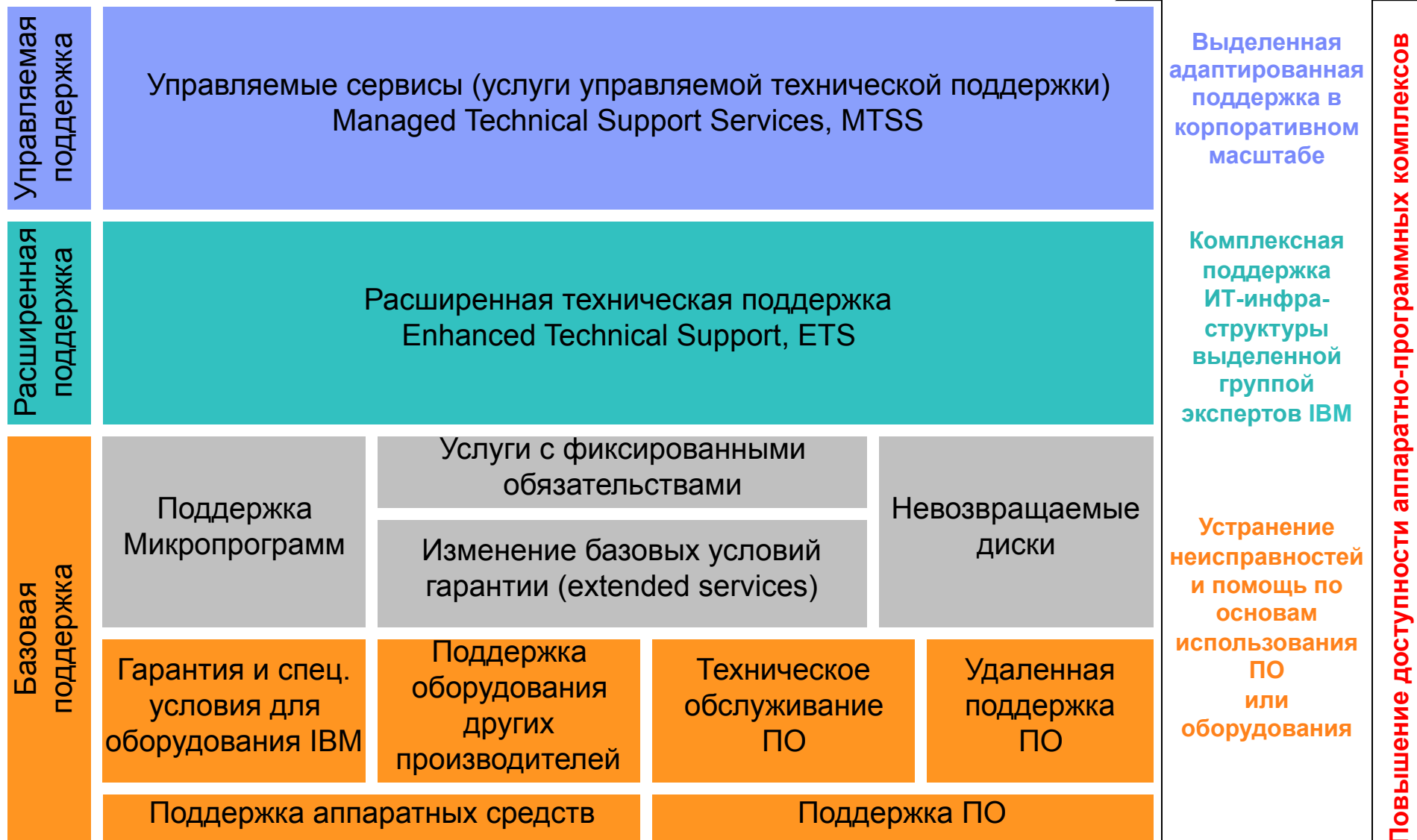
\* Положение об ограниченной гарантии: [http://www-947.ibm.com/systems/support/machine\\_warranties/](http://www-947.ibm.com/systems/support/machine_warranties/)

## Ограниченная гарантия IBM:

| Услуга                     | Ограниченная гарантия                                        |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Прием заявок               | В рабочее время с 7:00 до 18:00 (11x5)                       |
| Целевое время реакции      | Следующий рабочий день                                       |
| Время восстановления       | Не регламентируется                                          |
| Резерв запчастей на складе | Нет                                                          |
| Выезд инженера             | Нет<br><i>(самостоятельная замена запчастей Заказчиком)*</i> |
| Время работы инженера      |                                                              |

\* - CRU – Customer Replaceable Unit: пример инструкции для самостоятельной замены запчасти:  
<http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/docdisplay?Indocid=MIGR-52836>

# Техническая поддержка IBM:



## Преимущества поддержки от IBM

1. Отлаженная десятилетиями технология поддержки
2. Большие инженерные ресурсы (локальные и международные)
3. Лаборатории с оборудованием для решения сложных проблем
4. Собственная логистика и склады запчастей





## Ограниченная гарантия или ServicePac?

| Услуга                     | Ограниченная гарантия                                 | Service Pac                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Прием заявок               | В рабочее время (11x5)                                | Круглосуточно (24x7)                                        |
| Целевое время реакции      | Следующий рабочий день                                | 2 часа / 4 часа / в день обращения / следующий рабочий день |
| Время восстановления       | Не регламентируется                                   | 8 часов / 24 часа / 48 рабочих часов                        |
| Резерв запчастей на складе | Нет                                                   | Да (резервирование в 13-ти городах России)                  |
| Выезд инженера             | Нет<br>(самостоятельная замена запчастей Заказчиком)* | Да (круглосуточно)                                          |
| Время работы инженера      |                                                       | Да (круглосуточно)                                          |

\* - CRU – Customer Replaceable Unit: пример инструкции для самостоятельной замены запчасти:  
<http://www-947.ibm.com/support/entry/portal/docdisplay?Indocid=MIGR-52836>

## Контракт или ServicePac?

ServicePac – это ваш страховой полис IBM



### Техническая поддержка IBM:

|               | Контракт                                                                                            | Service Pac             |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Канал продаж  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Напрямую в IBM</li> <li>• Через бизнес-партнера</li> </ul> | Через бизнес-партнера   |
| Получение цен | По запросу (несколько дней)                                                                         | Прайс-лист              |
| Оплата        | Регулярные выплаты с подписанием актов                                                              | Единовременный платеж   |
| Скидки        | Ниже                                                                                                | Выше                    |
| Условия       | Привязан к оборудованию, заказчику, месту расположения                                              | Привязан к оборудованию |

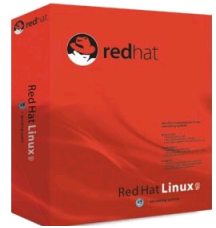
## Виды ServicePac:

### Оборудование:

1. System X
2. Storage
3. System P (BladeCenters)
4. Flex System



- A. Инсталляция IBM Flex System
- B. Гарантийный
- C. Постгарантийный



### Программное обеспечение:

1. Windows / Linux\* (1 или 3 года)
2. VMware\*\* (1 или 3 года)

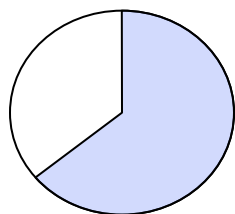
\* Linux RedHat/SUSE

\*\* Требования компании VMware: продажа лицензий только с поддержкой

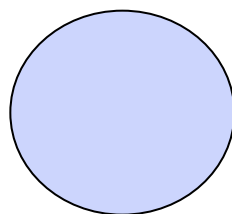
## Виды ServicePac

### Гарантированное время восстановления / FixPac

Время восстановления оборудования:



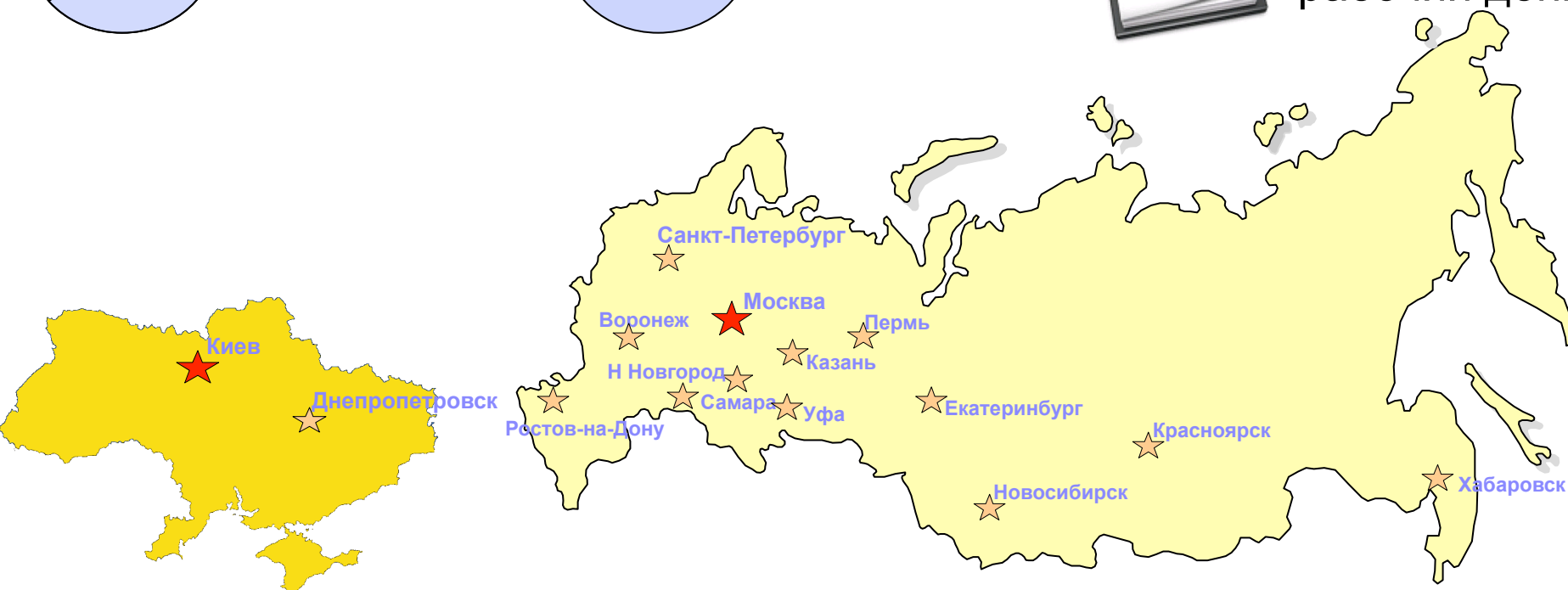
8 часов



24 часа



Следующий  
рабочий день



## Виды ServicePac

### Гарантированное время восстановления / FixPac

Время восстановления оборудования – 48 рабочих часов

~ 6 рабочих дней

|    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 26 | 27 | 28 | 29 | 1  | 2  | 3  |
| 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |



В любой точке России и Украины

# Виды ServicePac

## Резервирование запчастей и гарантированные сроки

отправки со склада: следующий рабочий день (NBD)



Архангельск  
Барнаул  
Белгород  
Брянск  
Великий Новгород  
Владивосток  
Владимир  
Волгоград  
Воронеж  
Екатеринбург  
Ижевск  
Иркутск  
Казань  
Калуга  
Кемерово  
Киров  
Краснодар  
Красноярск  
Курск  
Липецк  
Москва  
Мурманск  
Нальчик

Нижний Новгород  
Новороссийск  
Новосибирск  
Норильск  
Омск  
Оренбург  
Пенза  
Пермь  
Петрозаводск  
Ростов-на-Дону  
Рязань  
Самара  
Санкт-Петербург  
Саратов  
Саранск  
Ставрополь  
Сыктывкар  
Тамбов  
Тверь  
Тольятти  
Томск  
Тула  
Тюмень

Уфа  
Хабаровск  
Челябинск  
Череповец  
Чита  
Ярославль  
Якутск  
  
Киев  
Днепропетровск

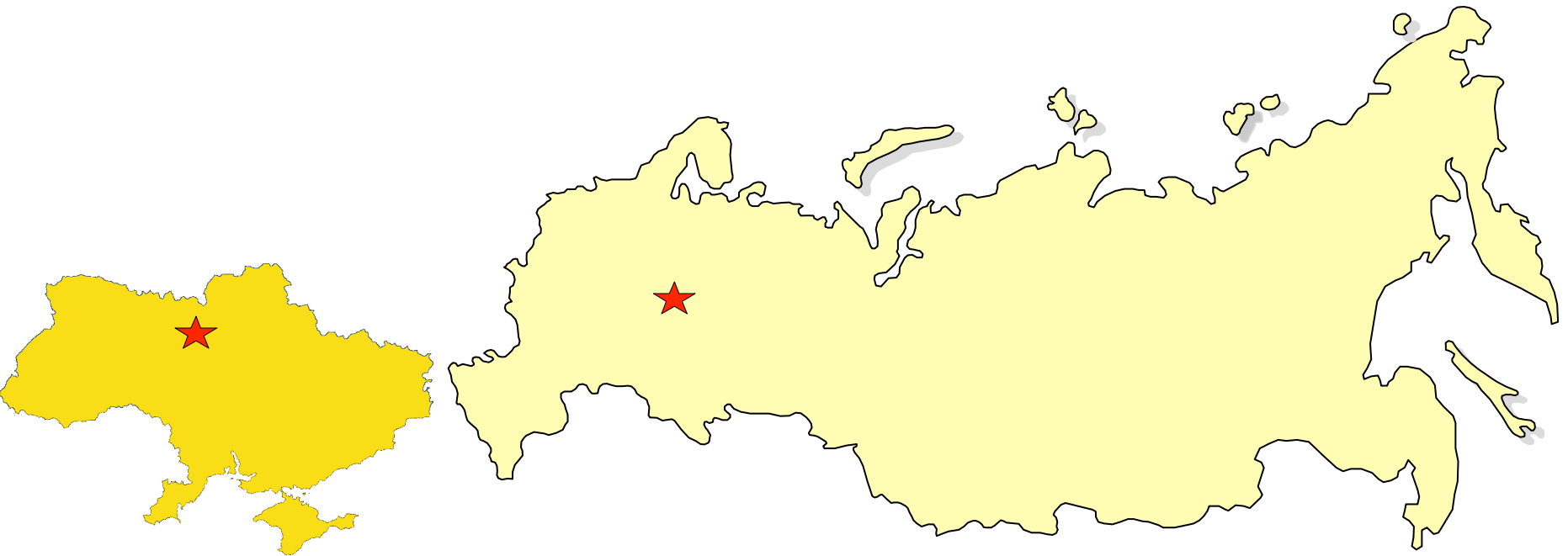


## Виды ServicePac

Гарантированное время реакции:

текущий или следующий рабочий день (NBD)

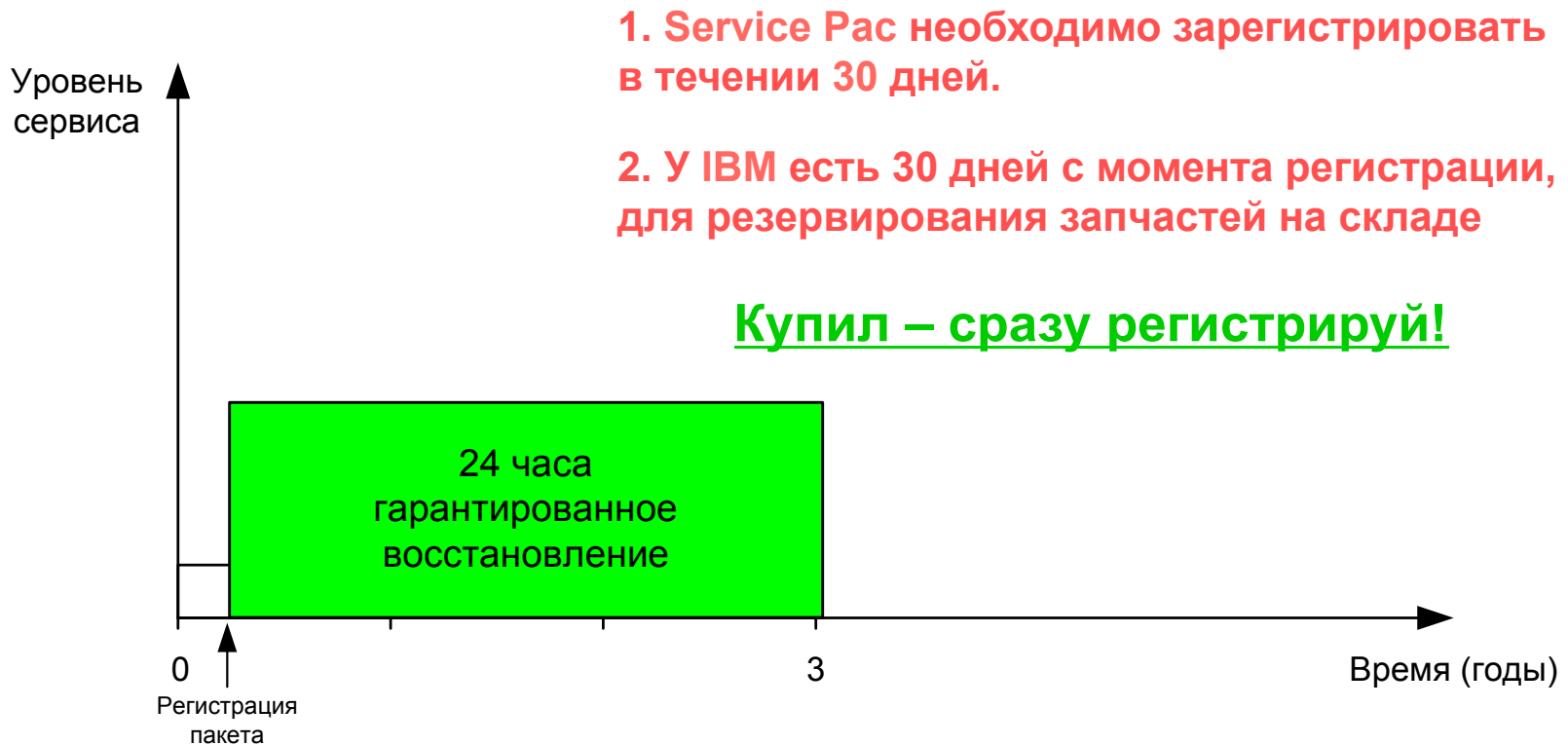
# В любой точке России и Украины



## Гарантийный ServicePac

**Гарантийный пакет** - пакет, **повышающий** сервисный уровень ограниченной гарантии.

Действует **с момента регистрации** пакета, **до конца** гарантии оборудования или срока пакета.



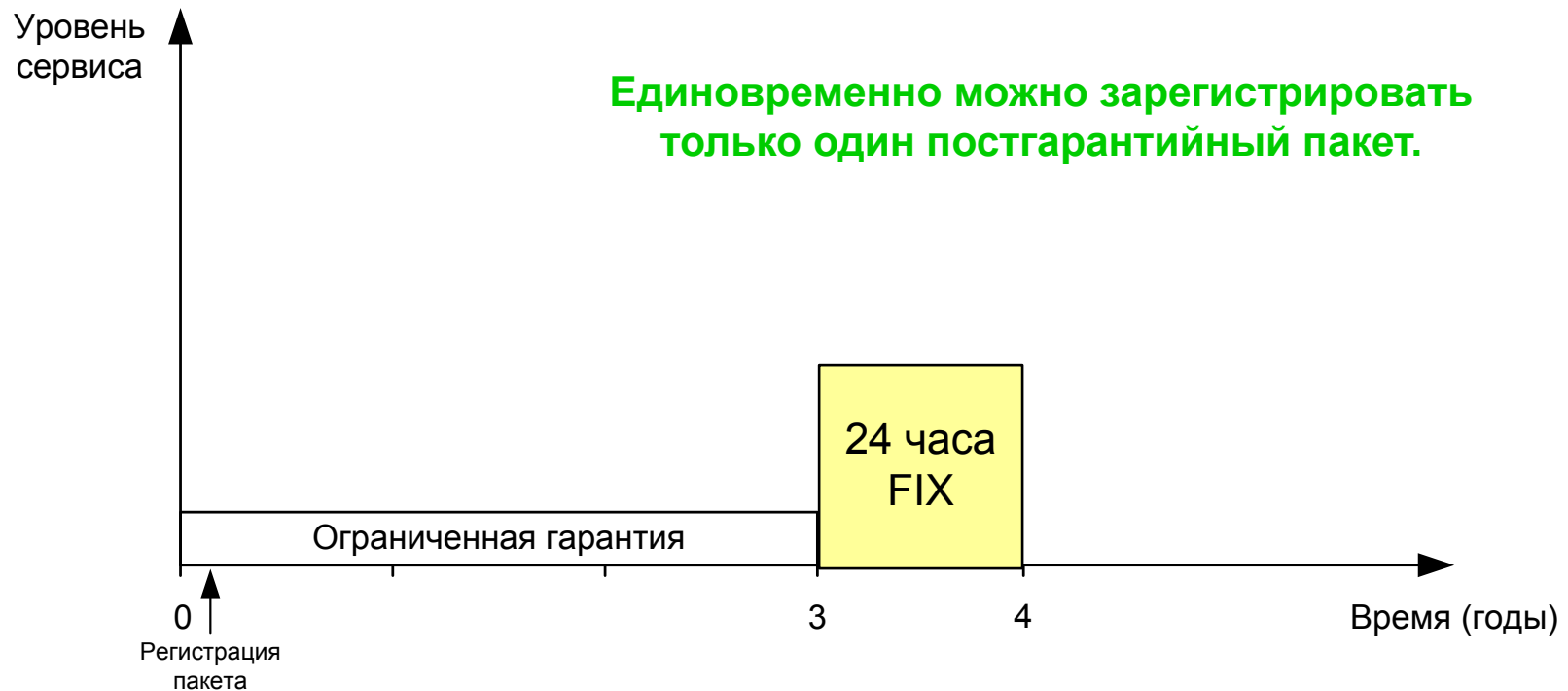


## Постгарантийный ServicePac

**Постгарантийный пакет** - пакет продлевает и повышает сервисный уровень стандартной гарантии.

Начинает действовать:

- а) с момента окончания гарантии, если зарегистрирован на гарантийную машину
- б) с момента регистрации пакета, если зарегистрирован на машину с истекшей гарантией.



# Постгарантийный ServicePac

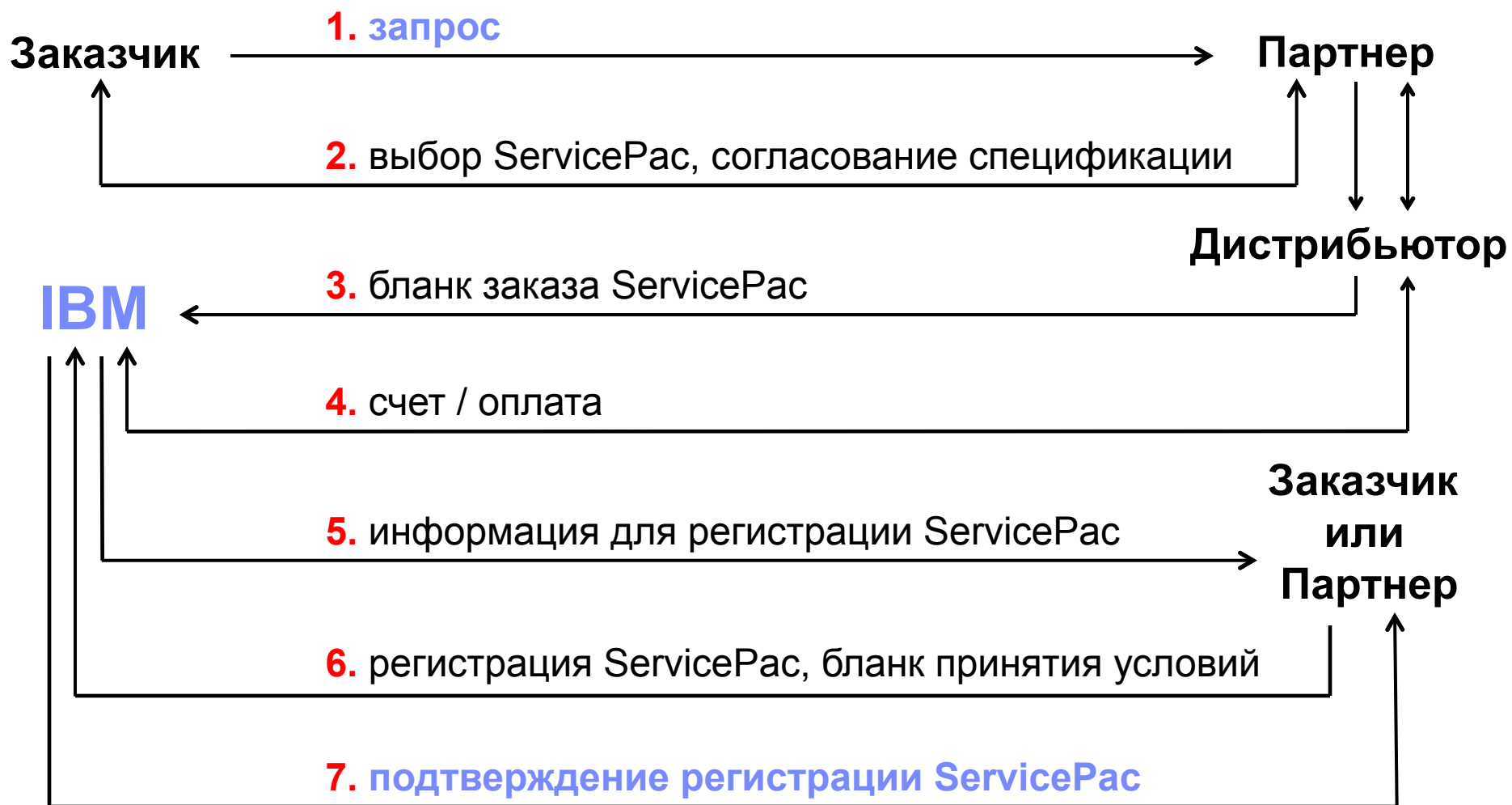
Постгарантийный пакет - пакет продлевает и повышает сервисный уровень стандартной гарантии.

Начинает действовать:

- а) с момента окончания гарантии, если зарегистрирован на гарантийную машину
- б) с момента регистрации пакета, если зарегистрирован на машину с истекшей гарантией.



## Как купить ServicePac



## Как купить ServicePac

1. **запрос**
2. выбор ServicePac, согласование спецификации
3. бланк заказа ServicePac
4. счет / оплата
5. информация для регистрации ServicePac
6. регистрация ServicePac, бланк принятия условий
7. **подтверждение регистрации ServicePac**

## Памятка по регистрации IBM ServicePac:

- ✓ Вы получите по электронной почте письмо от IBM, в котором содержится адрес Интернет страницы для регистрации пакета расширения гарантии, номер авторизации и PIN код.
- ✓ На странице регистрации, примите «положения и условия» предоставления услуг.
- ✓ Распечатайте, подпишите бланк и отправьте его в IBM по указанному факсу или email.
- ✓ Введите запрашиваемые системой данные об оборудовании.

## Регистрация пакета ServicePac

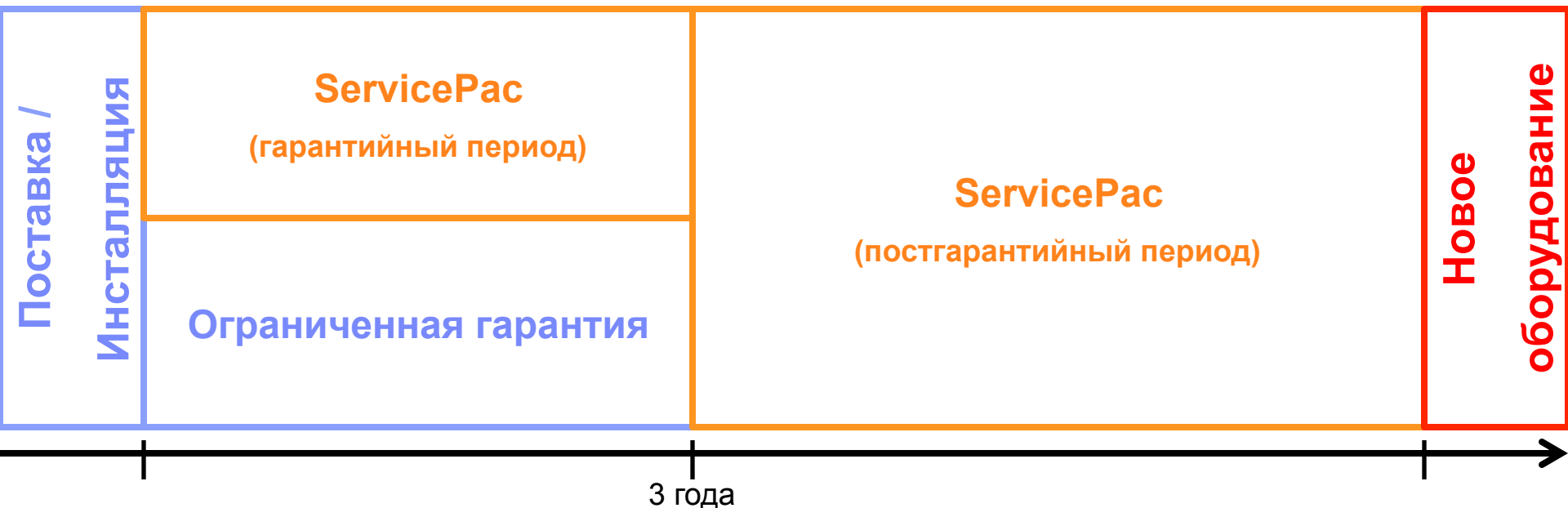
### Положения и условия

Страница содержит Положения и условия для пакетов ServicePacs, содержащихся в вашем заказе. Ваша подпись необходима IBM для подтверждения, что вы принимаете Положения и условия. Воспользуйтесь следующей ссылкой на [бланк](#), на котором вы сможете поставить свою

Введенные Вами данные поступят в IBM для проверки. В случае ошибок, с Вами свяжутся в течение 4 рабочих дней. Если регистрация будет успешно завершена, Вы получите подтверждение по электронной почте. В любой момент Вы можете проверить текущий статус регистрации, войдя в Интернет по тому же адресу.

## Преимущества IBM ServicePac

*Service Pac – эффективная работа вашего оборудования  
от инсталляции до «апгрейда».*



*Постгарантийный период может быть продлен пока есть в продаже соответствующие ServicePac.*

# Преимущества IBM ServicePac

## Возврат инвестиций

- Гарантированная поддержка, фирменный сервис и оригинальные запчасти
- Простота, скорость заказа и получения услуга

## Масштабируемость и комплексность решения

- Широкий спектр предложений
- Возможность использования как для одной машины, так и для большого парка техники

## Удобство планирования бюджета и защита инвестиций

- Возможность приобретение на этапе закупки
- Фиксированная цена на весь срок и отсутствие скрытых расходов
- Возможность покрытия оборудования сошедшего с гарантии

## ИТ-инфраструктура на службе бизнеса

*Надежная работа ИТ-оборудования*

*и программного обеспечения*

*это гарантия стабильного будущего компании.*



## Вопросы и ответы:



## Вопросы и ответы:

Когда заканчивается гарантия на сервер?

<http://www-947.ibm.com/systems/support/supportsite.wss/warrantyform?brandind=5000008>

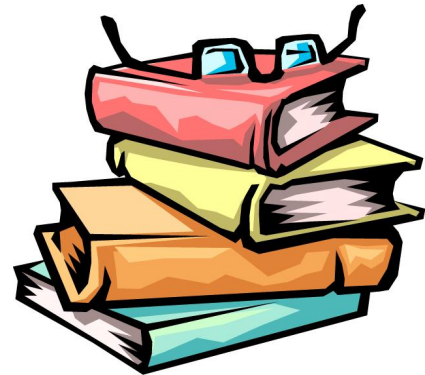
Где еще можно почитать про расширенные сервисы IBM и IBM ServicePac?

<http://www-935.ibm.com/services/ru/index.wss/itservice/its/ru000418>

Где можно скачать инструкцию по регистрации IBM ServicePac?

<http://www-935.ibm.com/services/ru/index.wss/offering/its/b1330690>

Как оформить поддержку на дополнительные опции,  
которые были приобретены к оборудованию?



Распространяется ли техническая поддержка на расходные материалы?

Можно ли одновременно зарегистрировать несколько пост-гарантийных пакетов?

Будет ли работать ServicePac в другой стране?

## Контакты

### Авдеев Сергей

Maintenance & Technical Support  
Client Representative Business Partner  
e-mail: [savdeev@ru.ibm.com](mailto:savdeev@ru.ibm.com)

Раб. Тел. +7 (495) 775-88-00 ext. 2724

Моб. Тел. +7 (985) 210-65-94

### Павел Ноздрин

MTS High Volume / Low end products  
support program manager

e-mail: [82189110@ru.ibm.com](mailto:82189110@ru.ibm.com)

+7 (495) 775-88-00 ext. 4104





## ServicePac

Просто, Быстро, Выгодно.

Авдеев Сергей  
Technical Support Services  
Client Representative Business Partner  
savdeev@ru.ibm.com



**ServicePac:** <http://www.ibm.com/ru/services/gts/ma/servicepac/contents/>

**Служба технической поддержки:** <http://www.ibm.com/ru/services/support/contacts/index.html>

**Запрос на поддержку аппаратного обеспечения:** <http://www.ibm.com/ru/services/support/hw/>