

Поддержка Dell на ваш выбор

Функционал	Базовая гарантия	ProSupport	ProSupport Plus
Дистанционная поддержка по телефону, электронной почте, через веб-интерфейс и с использованием электронного чата.	8 часов, 5 дней в неделю	24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году	24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году
Время ответа инженера технической поддержки производителя на запрос по телефону.	Немедленно	Немедленно	Немедленно
Замена аппаратных компонентов.	✓	✓	✓
Поддержка на месте на следующий рабочий день после оформления заявки ¹ .	✓	✓	✓
Экспертная поддержка (решение сложных проблем) по всем моделям / линейкам поставляемого оборудования.	—	Экспертная поддержка: от 1-й до 4-й линии	Экспертная поддержка: от 1-й до 4-й линии
Круглосуточная поддержка на месте в течение 4 часов после звонка ² .	—	Доступно для уровня ProSupport 4 hr on-site	Доступно для уровня ProSupport Plus 4 hr on-site
Подключение дежурного менеджера с целью ускорить решение проблемы.	—	✓	✓
Возможность установить «Уровень серьезности (Приоритет)» заявки на ремонт для ускоренного исполнения заявок с более высоким приоритетом.	—	✓	✓
Процесс ускоренного решения инцидентов с наивысшим уровнем серьезности (Mission Critical).	—	Включен в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site MC	Включен в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site MC
Консультации по вопросам работоспособности поставленных операционных систем, включая предоставление доступных патчей, версий, релизов.	—	✓	✓
Автоматическое заведение сервисной заявки при аппаратном отказе с использованием ПО Dell SupportAssist ³ .	—	✓	✓
Поддержка системного ПО.	—	✓	✓
Диагностика и устранение неполадок для ПО сторонних производителей ⁴ .	—	✓	✓
Использование выделенного локального склада ⁵ .	—	Включено в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site	Включено в уровень поддержки ProSupport 4 hr on-site
Предоставление заказчику возможности заказывать запасные части через портал Dell TechDirect без диагностики в сервисной службе ⁶ .	✓	✓	✓
Заведение и отслеживание состояния заявки в онлайн-режиме на портале Dell TechDirect.	✓	✓	✓
Выделенный менеджер по работе с заказчиком.	—	—	✓
Помощь в установке и настройке ПО Dell SupportAssist и OpenManage Essentials (OME).	—	—	✓
Ежемесячное представление отчета по рекомендованным обновлениям конфигурации оборудования Dell и системного программного обеспечения (микрокоды, драйверы, BIOS), позволяющим улучшить отказоустойчивость и производительность системы (HealthCheck Report).	—	—	✓
Подготовка плана обновления системного ПО, удаленное обновление системного ПО в соответствии с подготовленным планом.	—	—	✓
Представление отчета по истории решения заявок на ремонт за весь период обслуживания и по всем моделям оборудования.	—	—	✓

¹ Время прибытия к заказчику и доступность услуги зависят от места эксплуатации. Чтобы оценить, как скоро будет выполнена замена детали в вашем городе, воспользуйтесь информацией по ссылке www.dell.ru/servicecoverage.

² Доступность услуги зависит от места эксплуатации. Она доступна в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Самаре, Нижнем Новгороде и Новосибирске.

³ Доступно для модельных линеек оборудования XPS, Vostro, Alienware, Venue, Optiplex, Precision, Latitude, PowerEdge, PowerVault, Dell Storage SC, Dell Storage PS, Dell Networking.

⁴ Полный список продуктов, по которым возможно решение проблем межсистемного взаимодействия, приведен по адресу www.dell.com/CollaborativeSupport.

⁵ Для уровня обслуживания ProSupport 4 hr on-site компания Dell создает и использует выделенный круглосуточно работающий склад непосредственно в городе, где расположены системы. Эта услуга доступна в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Самаре, Нижнем Новгороде и Новосибирске.

⁶ Инженер заказчика должен пройти бесплатное онлайн-обучение по замене компонентов в системах Dell.



«Dell ProSupport позволяет нам экономить время на поиск и решение проблемы в тех ситуациях, когда «время — это деньги».

ИТ-менеджер строительной компании.