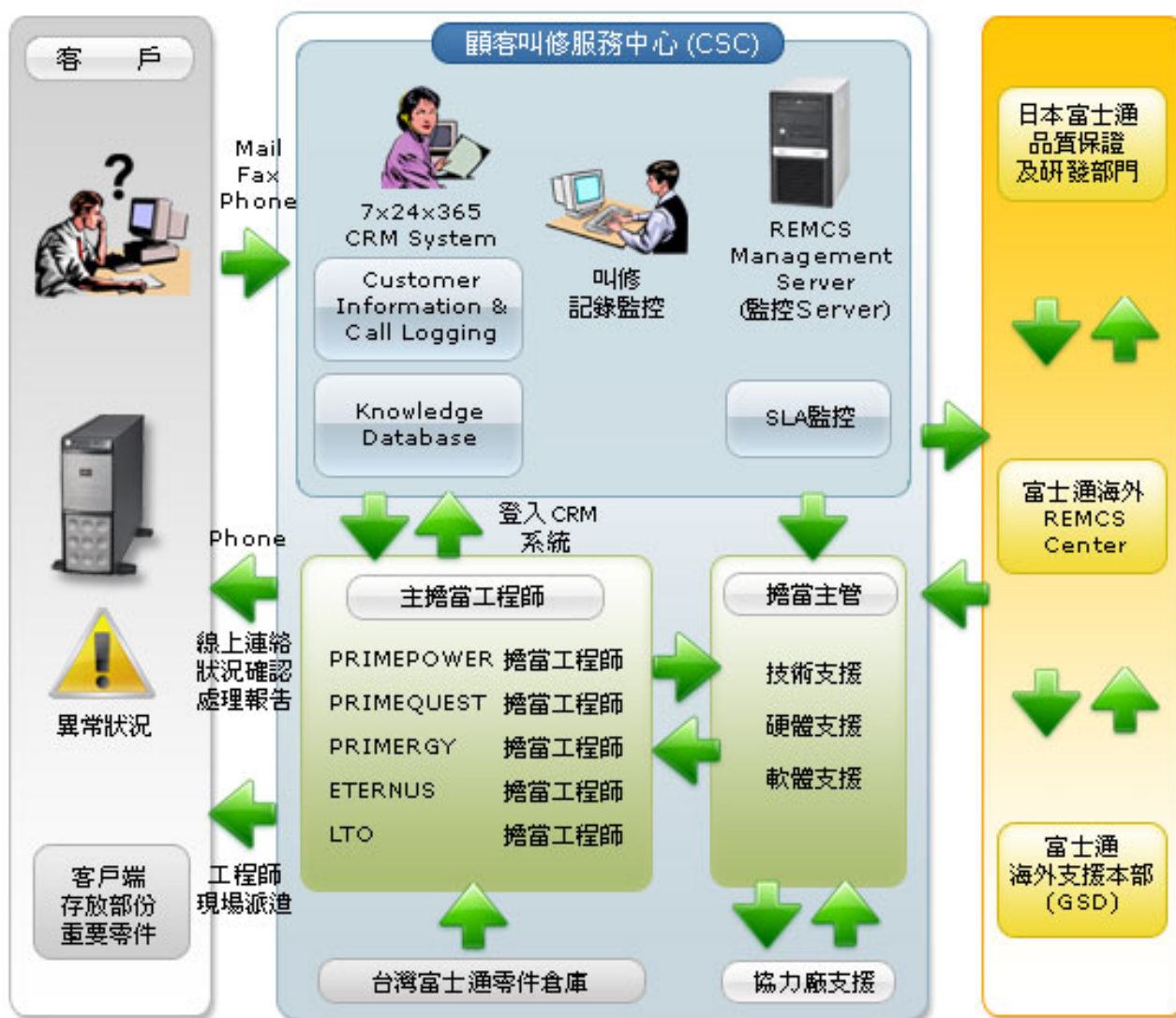


一元化服務

從硬體故障報修到軟體、故障、Q & A等，Helpdesk全方位協助解決

從硬體故障到軟體問題、Q & A等，富士通Helpdesk專業工程師提供一次性處理支援。另外，管理問題之生命週期、累積Know-how，當同樣故障發生時，可迅速支援處理。

問題處理流程



即時回應

24小時365日支援，報修後2小時到場

伺服器或儲存設備等，從受理故障報修開始，以2小時為目標派遣客服工程師到場，迅速為客戶處理IT問題。台灣國內約60%地區，可提供2小時到場服務；約80%地區，可提供4小時到場服務。

* 到場時間以合約為準。

富士通產品

PRIME原廠售後優質服務 (PRIME Service)

無論您在何時何地，富士通均能提供您PRIME原廠售後優質服務 (PRIME Service)。它能延長並加強您系統的壽命，且將待修時間降到最低，達到您理想中的系統運用狀態。購買富士通產品：PRIMEQUEST、PRIMEPOWER、SPARC Enterprise、ETERNUS或PRIMERGY，我們均能提供您富士通PRIME原廠售後優質服務 (PRIME Service) 保證。它將延長您的系統壽命，並且使系統效能保持於最佳狀態。我們的產品大幅降低系統故障率、提高機器本身之功效，並在產品有任何問題發生時，迅速地替企業解決問題。

保固服務選單

故障處理時間

標準保固服務

定期性保固服務

進階保固服務

服務等級

		PrimeService		
產 品	支 援 服 務		升 級 保 固 服 務	
			銀 級	金 級
PrimeQuest、PrimePower、 SPARC Enterprise、Eternus、Primergy	保固期間		1 年	1 年
	客戶 支援 服務	專任服務工程師	無	有
		系統問題協力支援	無	有
		到場主機運作檢視	每年 1 次	每年 2 次
	硬體 支援 服務	線上技術支援	標準上班時間：9~18	24 x 7
		到場技術支援	標準上班時間：9~18	24 x 7
		預防性維護	每年 1 次	每年 2 次
	電話回應時間		2 工作小時	1 小時
	到場回應時間		4 工作小時	4 小時
	故障零件更換		標準上班時間：9~18	24 x 7
	遠端連線監控 (*)		有	有

(*)：客戶網路環境需配合相關之設定要求。

以上服務對應時效不適用於花東、離島、及偏遠地區之客戶。

一元化服務

富士通產品
維護服務選單

富士通PRIME原廠售後優質服務 (PRIME Service) 可提供企業更經濟實惠的保固升級或保固延長等方案。我們的各種支援方案提供更具有彈性，而且無所匹敵的服務，能夠協助管理您的系統。此外，我們更提供各種服務等級 (SLA Service Level Agreement) 以滿足您的需求。

產 品	服 務 內 容		PrimeService		
			標 準 服 務	銀 級	金 級
PrimeQuest、PrimePower、 SPARC Enterprise、Etemus、Primergy	客戶 支援 服務	專任服務工程師	無	無	有
		系統問題協力支援	無	無	有
		到場主機運作檢視	無	每年 1 次	每年 2 次
	硬體 支援 服務	線上技術支援	標準上班時間：9~18	標準上班時間：9~18	24 x 7
		到場技術支援	標準上班時間：9~18	標準上班時間：9~18	24 x 7
		預防性維護	無	每年 1 次	每年 2 次
	電話回應時間		4 工作小時	2 工作小時	1 小時
	到場回應時間		次一工作日	4 工作小時	4 小時
	故障零件更換		次一工作日	標準上班時間：9~18	24 x 7
	遠端連線監控 (*)		無	有	有

(*)：客戶網路環境需配合相關之設定要求。

以上服務對應時效不適用於花東、離島、及偏遠地區之客戶。