

Услуги Dell EMC.

Услуги для оборудования ЦОД

Апрель 2020

Артем Денисюк
Менеджер по продажам услуг
Россия

Услуги Dell EMC в цикле жизни ИТ-системы

- Миграция на новую платформу
- Модернизация приложений

- Basic
- ProSupport & ProSupport Plus
- Персонализированная поддержка (SAM, DSE)
- ProSupport ONE / Flex
- Услуги склада (OIS)
- SAN Optimize
- Обучение
- Резидентные услуги
- Пакеты ProDeploy
- КУНД
- Диагностика на месте
- APOS / Renewals
- Post-Standard Support



- Разработка стратегии развития и планов (ProConsult)
- Экспертная оценка

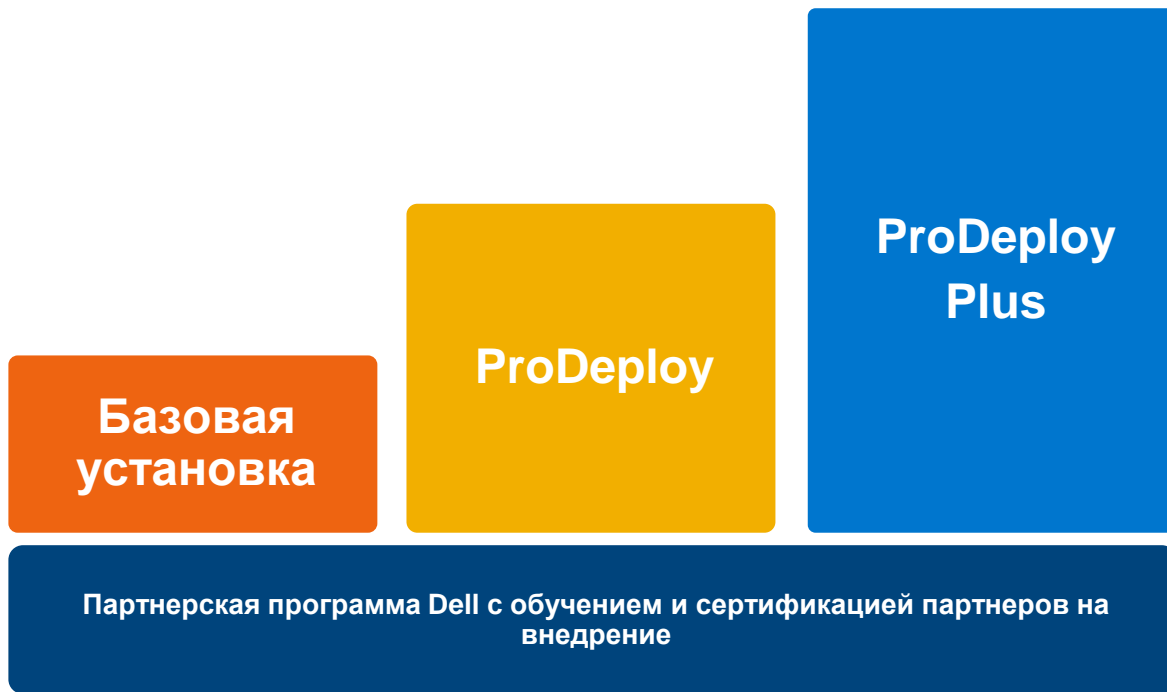
- Обследование и анализ инфраструктуры
- Разработка дизайн-проекта
- Пилотный проект

- Конфигурационные услуги
- Пакеты ProDeploy
- Резидентные услуги
- Работы по договору
- Обучение / Кредиты на обучение

Внедрение систем

ProDeploy Enterprise Suite

Базовый, оптимальный, улучшенный пакеты внедрения – продаются в составе системы



Это наиболее простой и удобный способ продажи!

Системы, устанавливаемые только Dell или уполномоченным авторизованным партнером:

Mandatory Dell EMC Services
ECS
VMAX/PowerMAX
PowerOne
VxBlock
Dell XC appliance
SAP HANA appliance

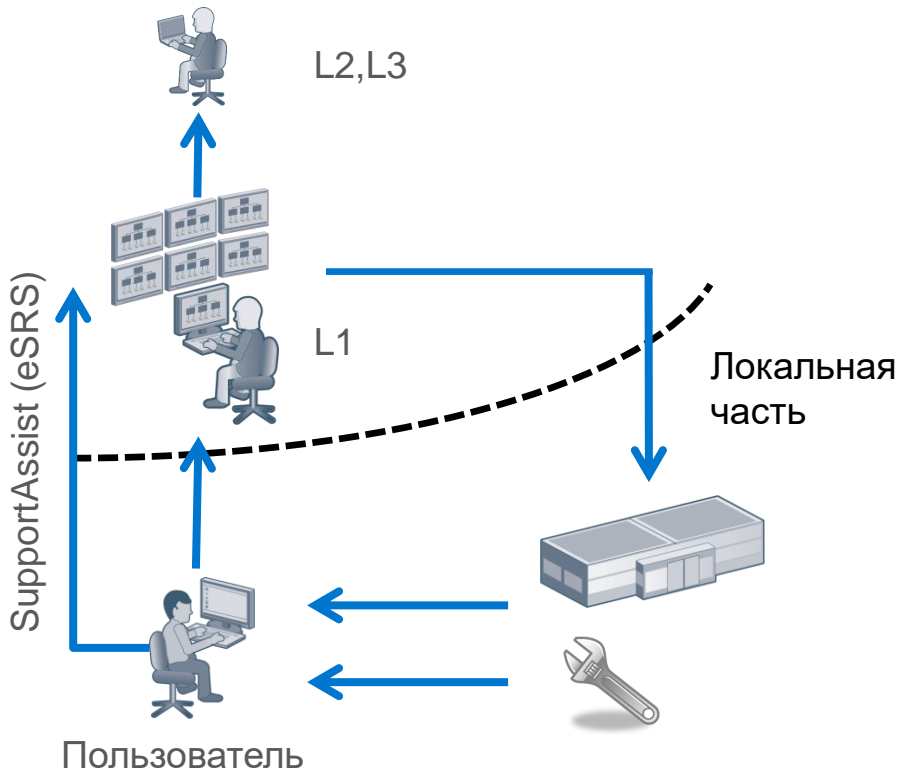
Certified Partner or Dell EMC delivered
IDP appliance
Data Protection Suite SW
RecoverPoint SW/appliance
Isilon
VxRail
VPLEX
XtremIO
PowerEdge MX
Dell SC 5,7,9xxx
PowerStore
Dell Networking C-series

Техническая поддержка и гарантийные обязательства

Оказание техподдержки

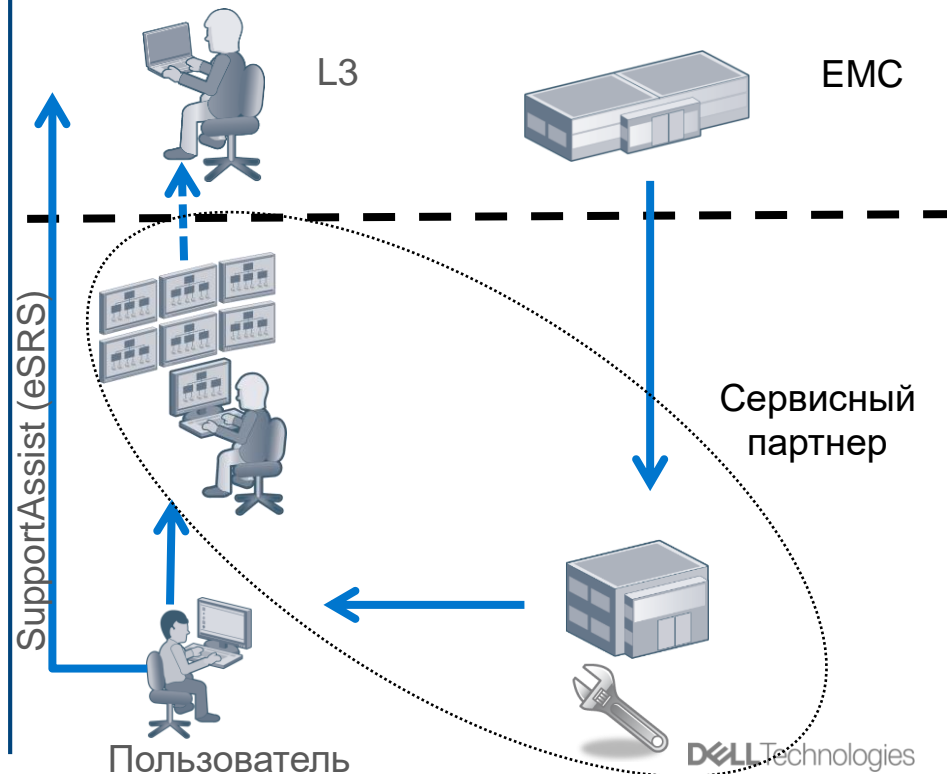
Прямая поддержка

Схема прямой поддержки



Партнерская поддержка (L-EMC)

Схема партнерской поддержки



Функциональные элементы гарантии для оборудования ЦОД

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
Удаленная техническая поддержка инженерами Dell EMC	9x5	24x7	24x7
Поддержка на месте эксплуатации	РД	РД / 4 часа	РД / 4 часа
Выделенный склад для 4-часовых заказчиков (L-Dell)		✓	✓
Автоматическое определение неисправности и создание заявки		✓	✓
Подключение Resolution Manager для ускоренного решения проблем Возможность решения сложных проблем с помощью экспертных групп		✓	✓
Поддержка в критических ситуациях (отказ оборудования)		✓	✓
Поддержка ОС и гипервизора		✓	✓
Единая точка контакта для проблем со сторонним оборудованием		✓	✓
Поддержка системного программного обеспечения		✓	✓
Упреждающая замена SSD для СХД и ГКС при износе носителя		✓	✓
Использование портала Dell TechDirect для быстрого заказа запчастей (L-Dell)	✓	✓	✓
Выделенный менеджер (TSM)			✓
Поддержка стороннего ПО			✓
Ежемесячная проверка конфигурации с выдачей рекомендаций			✓
Ежемесячный отчет по инцидентам и поддерживаемым системам			✓
Помощь в обновлении системного ПО и настройке системы мониторинга			✓

Прямая поддержка EMC (зона покрытия)

- Поддержка Next Business Day и круглосуточная поддержка с прибытием на место в течение 4 часов предоставляется в следующих городах РФ и зоне в 150 км от их центра («Зона обслуживания»):
 - **Москва, С.-Петербург, Н. Новгород, Краснодар, Екатеринбург, Новосибирск**
- Для заказчиков, находящихся за пределами Зоны обслуживания – SLO «best efforts level»:
 - Доставка запчастей в соответствии с возможностями логистического партнера: DHL (<http://dct.dhl.com/>)
 - Выезд инженера сервисной службы EMC на площадку на следующий рабочий день.

Сервисная сеть L-Dell в России

332

Сервисных центра

109

Городов
www.dell.ru/servicecoverage

2

Центральных склада (Москва и С.-Петербург)

109

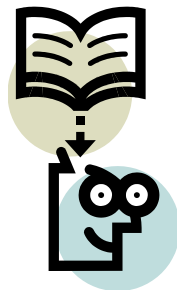
Городов с поддержкой на месте эксплуатации и выездом в радиусе 150 км

9

Городов с круглосуточной поддержкой в течение 4 часов (Екатеринбург, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Самара, С.-Петербург, Ростов-на-Дону, Краснодар, Хабаровск)

Доставка запчастей в любую точку РФ

Инструментарий и Ресурсы



Наименование	Источник:
Часто задаваемые вопросы	www.dell.ru/services

Вход в партнерскую программу Вход на Premier |

DELL Покупки Поддержка

Где купить

Услуги и решения > Услуги

Услуги

Услуги

- > Услуги технической поддержки
- > Услуги по развертыванию

Ускорьте инновации с помощью услуг компании Dell

Компания Dell располагает большим набором ИТ- и бизнес-услуг и способна адаптировать свои возможности для решения ваших задач. Наш испытанный подход уникален на рынке и значительно отличается от прошлых моделей обслуживания. Мы начинаем со стандартных модульных компонентов обслуживания и адаптируем их к нуждам вашего бизнеса. Затем мы применяем наши глубокие знания в отрасли для скорейшего получения результатов, имеющих для вас наибольшее значение. Мы сотрудничаем с вами на каждом этапе пути, помогая реализовать ваше видение будущего.

[Обратиться к эксперту Dell](#)
Получить консультацию по решениям и услугам
[Обратиться сейчас >](#)

[Продлить гарантию.](#)
На компьютеры и корпоративные системы Dell.
[Оформить заявку >](#)

[Наши услуги](#) [Новости и ресурсы](#) [Часто задаваемые вопросы](#)

[Развернуть все](#) | [Свернуть](#)

- ▼ [Гарантия Dell на розничные продукты](#)
- ▼ [Условия гарантии на продукты Dell, ввезенные на территорию России из других стран](#)
- ▼ [Что делать если требуется ремонт оборудования Dell с истекшим сроком гарантии?](#)
- ▼ [Гарантийный ремонт устройств, реализуемых через розничные сети \(PL CIS\)](#)
- ▼ [Гарантия Next Business Day с выездом на место на следующий рабочий день](#)
- ▼ [Гарантийное обслуживание Onsite Service After Remote Diagnosis](#)

Внимание! Вопрос:

Какую услугу необходимо предложить конечному пользователю для регулярной оптимизации работы систем хранения SC/Unity/PowerStore?

DELLTechnologies

Copilot Optimize для SC и Unity

Уровень
удовлетворенности
услугой

97%

34%

Меньше
критичных
проблем**

Название программы	Основной функционал	Частота проведения обследований
Copilot Optimize	<ul style="list-style-type: none">Выделенный эксперт-аналитикКонсультационные услуги (дизайн, модернизация, максимизация TCO)Ежедневный мониторинг и анализ работы системыПомощь в эскалации проблемАнализ и рекомендации по производительности и масштабированиюРекомендации по обновлению ПО компонентов SANУчастие в подготовке плана по тестированию отказоустойчивости решения и анализ результатов	Ежемесячно
Copilot Optimize Quarterly		Ежеквартально

*Узнать подробнее можно по ссылке www.dell.ru/services в разделе «Часто задаваемые вопросы», вопрос «Краткая информация об уровнях и опциях поддержки/гарантии Dell SC (Dell Compellent)»

**Based on a February 2017 internal analysis of service tags from July 2009 to Feb. 2017 for SC Series comparing the percentage of Severity 1 cases in systems with Optimize for Storage vs. systems without it. Actual results may vary.