

Os Serviços para o Ciclo de Vida dos Centros de Dados

Uma oferta de serviços de referência mundial, que garante que os seus clientes recebem um atendimento fiável e de qualidade



Schneider
Electric

O seu parceiro de confiança em serviços dedicados aos centros de dados

A Schneider Electric está empenhada em oferecer serviços que simplifiquem e melhorem drasticamente o processo de conceção, implementação e operação dos centros de dados, tornando-os os mais previsíveis e eficientes do mundo. Enquanto fornecedor de Gestão de Instalações, pode aproveitar os nossos mais de 45 anos de experiência aplicada em todos os sistemas da infraestrutura física do centro de dados, bem como o nosso software de gestão end-to-end, para proteger e otimizar os investimentos do centro de dados dos seus clientes.

Oferecemos serviços para todas as fases do ciclo de vida do centro de dados - desde o planeamento e conceção até à avaliação e manutenção. Escolha-nos como o seu parceiro único para oferecer aos seus clientes:

- Resolução precisa de problemas
- Diagnóstico rápido e preciso
- Downtime mínimo
- Menor tempo de reparação
- Maior desempenho e disponibilidade
- Maior eficiência energética

> Aproveite os nossos mais de 45 anos de experiência aplicada em todos os sistemas da infraestrutura física do centro de dados para construir a sua carteira de clientes.



> 1286

Número de engenheiros de assistência técnica a nível mundial

170

Número de centros de serviço localizados em 100 países

800

Número de parceiros fornecedores de serviços a nível mundial

Porque deve adquirir serviços para a infraestrutura crítica?

Escusado será dizer que a manutenção regular evita potenciais problemas antes que estes ocorram, reduzindo ou eliminando tempo de downtime (inatividade) dispendioso. Além disso, consideramos o nosso portfólio de serviços como uma forma inteligente de proteção do investimento dos seus clientes. Isto porque a manutenção programada de forma proativa garante que o sistema opera sempre com o máximo desempenho, prolongando assim a sua vida útil.

Quais são os benefícios de comprar serviços diretamente do fabricante?

Comprar serviços de um fabricante como a Schneider Electric™ tem vantagens únicas. A Schneider Electric tem uma extensa rede global de engenheiros de assistência técnica (FSE), certificados e formados, com um avançado conhecimento sobre sistemas, sendo peritos em todos os domínios do centro de dados. Os nossos FSE são formados pelas pessoas que melhor conhecem os produtos e as soluções - os nossos agentes de desenvolvimento. Esta relação direta significa que os nossos FSE são os melhores da indústria no rápido e preciso diagnóstico e resolução de problemas do sistema dos seus clientes - desde o edifício até ao bastidor.

Não nos limitamos apenas a proporcionar benefícios relacionados com o fabrico. Também contamos com especialistas em gestão de energia, que sabem como conseguir ganhos imediatos e a longo prazo de eficiência energética para os seus clientes. Podemos trabalhar consigo para que possa transmitir aos seus clientes as poupanças de custos resultantes, dando-lhe uma vantagem competitiva nas suas ofertas de serviço para o utilizador final.

Serviços para cada fase do ciclo de vida do centro de dados

> A fase de Planeamento/Conceção

A fase de Planeamento/Conceção estabelece a base crítica para um projeto bem sucedido. Os conhecimentos especializados fornecidos pela Schneider Electric irão garantir um resultado bem sucedido nas fases posteriores do projeto do centro de dados.

> A fase de Construção/Colocação em serviço

Na fase de Construção/Colocação em serviço, podemos ajudá-lo a conduzir o projeto da aquisição até à implementação, de modo a garantir um sistema com um funcionamento eficiente.

> A fase de Manutenção/Operação

Na fase de Manutenção/Operação, os nossos serviços fornecem o cuidado adequado e a manutenção regular de que a infraestrutura física do centro de dados necessita para evitar tempos de downtime desnecessários, aumentar a eficiência e proteger o investimento dos seus clientes.

> A fase de Avaliação

Na fase de Avaliação, os nossos especialistas realizam uma auditoria ao centro de dados tendo como referência as normas da indústria e fornecem recomendações para a melhoria do desempenho e da eficiência energética.





De que forma pode a Schneider Electric ajudar as empresas de Gestão de Instalações?

A Schneider Electric oferece a experiência de serviço de que necessita para garantir que o equipamento crítico dos seus clientes funcione sempre com o mais alto desempenho. As nossas ofertas de serviços de nível mundial dão-lhe a hipótese de oferecer apoio técnico de elevada qualidade e fiabilidade diretamente do fabricante para os seus clientes.

Pode ter certeza que a Schneider Electric irá fornecer técnicos experientes, consultores de gestão de energia líderes da indústria, peças certificadas da Schneider Electric e, em caso de falha, o tempo médio de reparação mais baixo para que o seu cliente volte a operar o mais rápida e eficientemente possível.

O portfólio mais amplo, a nível mundial, diretamente do fabricante

Enquanto fornecedor global, a Schneider Electric possui um vasto portfólio de marcas, com produtos e soluções líderes de mercado para todos os ambientes do centro de dados. A Schneider Electric tem a capacidade de oferecer serviços e fornecer peças certificadas em todo o mundo. Esta presença global traduz-se em apoio local e regional, quando necessita de um tempo de execução rápido e conhecimento local, bem como de serviço de assistência num idioma específico.

Fabricamos e produzimos o equipamento que está a gerir, por isso temos a experiência de serviço e o acesso a peças certificadas para garantir que os seus clientes recebem o melhor serviço possível, onde e quando necessitarem.

A formação é realizada diretamente por engenheiros do produto

As nossas equipas de apoio técnico e engenheiros de assistência técnica recebem formação dada pelos engenheiros que desenvolveram o produto ou a solução. Estas equipas têm acesso ao firmware e boletins de serviço mais recentes e podem ajudar os seus clientes com quaisquer potenciais problemas. Trabalhar com o fabricante garante que recebe as informações mais atualizadas, resultando numa resolução rápida e fácil de qualquer problema que possa ocorrer com a infraestrutura física crítica do centro de dados do seu cliente.

Juntos garantimos a satisfação do utilizador final

Garantir a sua relação com o cliente é tão importante para nós como é para si. Aliás, os seus utilizadores finais são os nossos utilizadores finais. Assim, podemos trabalhar em conjunto para cumprir o objetivo comum de assegurar que os clientes estão 100% satisfeitos com os produtos, soluções e serviços que adquirem.

Embora seja necessário minimizar o seu risco, com menos de 1% do investimento empresarial total, pode garantir um relacionamento contínuo com os seus clientes, ao proteger o desempenho do seu sistema e da eficiência energética - agora e no futuro.

> Os benefícios da parceria com os Serviços de Ciclo de Vida de Centros de Dados da Schneider Electric são:

- Engenheiros de Assistência Técnica (FSE) certificados pelo fabricante com o mais elevado nível de conhecimento dos sistemas em virtude da formação com agentes de desenvolvimento do produto
- A conveniência de poder comprar num único fornecedor e diretamente do fabricante de produtos e soluções em todos os sistemas da infraestrutura física do centro de dados
- Oferta abrangente de serviços personalizados para as necessidades e orçamentos específicos dos seus clientes em qualquer fase do ciclo de vida da aplicação crítica
- Peças certificadas pelo fabricante que são totalmente testadas para alcançar um desempenho de topo; as peças encontram-se facilmente disponíveis a partir de uma cadeia de distribuição global
- Cobertura extensa de serviço com quase 1300 FSE certificados em todo o mundo, com mais de 100 milhões de horas de experiência combinadas em assistência técnica, 170 centros de serviço em 100 países e 72 centros de implementação rápida
- Vasta experiência em consultoria de gestão de energia para ajudar os seus clientes a alcançarem poupanças imediatas e eficiência energética a longo prazo
- Proteção do objetivo comum de proteger e otimizar os centros de dados do utilizador final de forma a garantir que os seus clientes estão 100% satisfeitos

Que serviços oferece a Schneider Electric?

Os nossos Advantage Plans são pacotes flexíveis de serviço que oferecem uma manutenção livre de problemas, de forma a melhorar o tempo de atividade com um custo previsível. Estes pacotes transmitem tranquilidade aos seus clientes ao saberem que o seu sistema irá receber a atenção de que necessita para funcionar da forma mais eficiente, enquanto minimizam o tempo de inatividade.

Existem quatro tipos de Advantage Plans:

Advantage Plus

Este plano fornece um nível superior de cobertura que inclui apoio técnico 24/7, uma visita anual de manutenção preventiva, tempo de resposta no dia útil seguinte no local e monitorização remota. A mão de obra e deslocações não estão incluídas e as peças estão disponíveis com uma tarifa reduzida em termos de tempo e materiais.

Advantage Prime

Este serviço inclui apoio técnico, tempo de resposta no dia útil seguinte no local, uma visita anual de manutenção preventiva, acesso à cadeia de distribuição, trabalho de reparação, desconto em peças e Serviço de Monitorização Remota. Estão disponíveis nalgumas áreas upgrades para os tempos de resposta. Estão disponíveis para compra upgrades de quatro e oito horas do tempo de resposta.

Advantage Ultra

Este é o nosso plano de serviço completo. Fornece mão de obra no dia útil seguinte, deslocações, peças, manutenção preventiva, serviço de monitorização remota, acesso à cadeia de distribuição e apoio técnico.

Advantage Max

Este plano fornece apoio técnico 24/7, uma visita anual de manutenção preventiva, garantia do tempo de resposta no dia útil seguinte no local e monitorização remota. As peças, mão de obra e deslocação estão incluídas. Além disso o serviço Max fornece a avaliação EnergySTEP e também um resumo dos dispositivos e capacidade para ajudar a planear futuras expansões. Estão disponíveis para compra upgrades opcionais de quatro e oito horas do tempo de resposta.

> Benefício dos Advantage Plans:

- Evite potenciais problemas antes que estes ocorram
- Elimine as conjeturas do orçamento para a manutenção
- Ofereça tranquilidade através de uma manutenção livre de problemas com um custo previsível
- Forneça manutenção proativa para garantir que os sistemas funcionam da forma mais eficiente e com um desempenho ótimo



Um olhar mais atento aos pacotes de assistência técnica Advantage Plan

Oferecemos quatro tipos de Advantage Plans para garantir que os seus clientes recebam o pacote adequado às suas necessidades e orçamento específico. Consulte a tabela abaixo para verificar como essas características são distribuídas pelos planos.

Engenheiros de assistência técnica altamente qualificados e certificados

Os nossos engenheiros de assistência técnica são rigorosamente formados e testados em práticas de segurança universalmente aceites, códigos elétricos e na nossa própria oferta de produtos, oferecendo aos seus clientes o mais elevado nível de assistência disponível atualmente no mercado. A manutenção é realizada de forma rápida e correta à primeira vez.

Visita de manutenção preventiva

Esta visita de manutenção proativa, realizada por um engenheiro de assistência técnica certificado, tem como objetivo identificar problemas que possam causar problemas no futuro. Inclui uma inspeção visual e limpeza, inspeções ambientais e eletrónicas e testes funcionais para garantir que o sistema opera com o máximo desempenho.

Tempo de resposta no dia útil seguinte

Sabemos que o equipamento inativo pode ser dispendioso para os seus clientes - e prejudicar a sua reputação. Os nossos pacotes de serviço garantem que um técnico qualificado estará no local no dia útil seguinte ou mais cedo para ajudar a recuperar e colocar em funcionamento os sistemas dos seus clientes. Estão disponíveis em muitas áreas upgrades para tempos de resposta ainda mais rápidos.

Relatórios de gestão de capacidade e dispositivos

Uma ferramenta inovadora para ajudar os seus clientes a planear, orçamentar e gerir as mudanças nas necessidades de alimentação e arrefecimento do centro de dados.

Serviço de monitorização remota (RMS)

Profissionais experientes de monitorização remota trabalham sem parar para fornecer uma monitorização 24 horas por dia da infraestrutura física do centro de dados dos seus clientes. Como um segundo par de olhos, o RMS pode ajudar a diagnosticar problemas antes que estes se tornem críticos. No caso de ocorrer um problema, a nossa equipa de apoio técnico entrará em contacto consigo para o alertar para os problemas detetados e irá trabalhar consigo para enviar as peças ou pessoal necessário.

Peças, mão de obra e deslocação

Consulte a tabela abaixo para descobrir o que está incluído em cada Advantage Plan e, em seguida, escolha o que melhor se adapta ao orçamento e requisitos de cada cliente. Por exemplo, o Ultra Advantage Plan inclui todas as peças, mão de obra e deslocações para que os clientes não tenham quaisquer encargos inesperados com o serviço.

Avaliação EnergySTEP

Este serviço é o primeiro passo para reduzir os seus custos energéticos. É uma avaliação de nível base que ajuda os clientes a identificar oportunidades de poupança e a melhorar a eficiência energética.

Linha de apoio técnico

A nossa linha de apoio técnico proporciona um acesso rápido a ajuda ou a conselhos de resolução de problemas, quando necessário. A nossa linha de apoio é composta por engenheiros experientes que fornecem um diagnóstico rápido de problemas e soluções precisas.

Pacotes	Advantage Plus	Advantage Prime	Advantage Ultra	Advantage Max
Visita anual de manutenção preventiva	✓	✓	✓	✓
Tempo de resposta no dia útil seguinte no local	✓	✓	✓	✓
Serviço de monitorização remota		✓	✓	✓
Apoio técnico	✓	✓	✓	✓
Peças	Tarifas reduzidas	Tarifas reduzidas	Tudo incluído!	Tudo incluído!
Mão de obra e deslocação	Tarifas standard	Tudo incluído!	Tudo incluído!	Tudo incluído!
Avaliação EnergySTEP1				Tudo incluído!
Relatórios otimizados				Tudo incluído!



Serviço onde e quando necessita!

- Cerca de 1300 engenheiros de assistência técnica em todo o mundo
- Cerca de 800 parceiros fornecedores de serviços
- 170 centros de serviço em 100 países
- Linha de apoio técnico 24/7 na maioria dos locais
- Garantia de tempo de resposta no dia útil seguinte no local

(Pode realizar upgrades para quatro horas)

Business-wise, Future-driven.™

**Para obter mais informação acerca dos Serviços de Energia
e Arrefecimento Críticos da Schneider Electric
visite www.apc.com/support/service**

Schneider Electric Portugal

Av. do Forte nº 3,
Edifício Suécia III Piso 3
2794-038 Carnaxide
www.schneider-electric.com/pt