

Warunki wsparcia technicznego dla rozwiązań Extreme Networks świadczone przez Veracomp – Exclusive Networks Poland SA

Pakiety serwisowe Partner Works – to autoryzowane usługi serwisowe świadczone przez Veracomp – Exclusive Networks Poland SA jako Autoryzowanego Partnera Serwisowego na terenie Polski. Dzięki temu, Partnerzy i użytkownicy mogą uzyskać pełne wsparcie techniczne i serwisowe do zakupionych kontraktów serwisowych PartnerWorks na poziomie L1 i L2 (diagnoza, weryfikacje i rozwiązywanie problemów) w języku polskim, realizowane lokalnie przez polskich certyfikowanych inżynierów. Dostęp do tych usług jest realizowany lokalnie przez dedykowany portal myHEZO.pl do którego dostęp mają polscy Partnerzy handlowi Veracomp Veracomp – Exclusive Networks Poland SA posiadający podpisaną umowę partnerską (używając login VZAM) oraz użytkownicy sprzętu po zarejestrowaniu się na portalu. Dostęp do inżynierów jest także realizowany drogą telefoniczną: **12 25 25 600**



Usługi w ramach kontraktów serwisowych Partner Works i Extreme Works są świadczone zgodnie z poniższymi poziomami:

DESCRIPTION	TECH SUPPORT	OPERATING SOFTWARE UPDATES AND UPGRADES	PART-TO-SITE RESPONSE TIME*		WEB SUPPORT 24X7X365
			NBD	4HR	
TAC & OS Support	V	V			V
Next Business Day Advanced Hardware Replacement (AHR)	V	V	V		V
4 Hour AHR				V	V
NBD Onsite			V		V
4 Hour Onsite				V	V

Cechy wsparcia Partner Works

- › dostęp do bazy wiedzy na portalu Extreme Networks
- › priorytetowe traktowanie krytycznych problemów
- › dostęp do poprawek
- › dostęp do upgrade'ów i nowych wersji
- › wymiana uszkodzonego sprzętu zgodnie z parametrami z tabeli powyżej

Jako rozszerzenie gwarancji lub usług Partner Works oferujemy dodatkowe usługi logistyki serwisowej:

HEZO Partner Works AHB – Advanced Hardware Backup – to usługa serwisowa zapewniająca w przypadku awarii wymianę lub udostępnienia sprzętu zastępczego na czas naprawy. Urządzenie zastępcze jest dostarczane na miejsce za pośrednictwem kuriera lub w przypadku wyższych opcji czasowych dedykowanym transportem na terenie całego kraju.

HEZO PartnerWorks SOS – Service On Site – to najbardziej zaawansowana usługa serwisowa gwarantująca w przypadku awarii wymianę lub udostępnienia sprzętu zastępczego na czas naprawy. Usługa jest realizowana w miejscu instalacji urządzenia przez certyfikowanego inżyniera który wykona demontaż uszkodzonego urządzenia, zamontuje, podłączy i uruchomi nowe urządzenie oraz zainstaluje odpowiednią wersję OS i ostatnią kopię konfiguracji dostarczoną przez użytkownika.

Usługi HEZO Partner Works AHB i SOS są dostępne w poniższych gwarantowanych opcjach czasowych:

Usługa	Przyjmowanie zgłoszeń	Obecność na miejscu (SOS)	Dostarczenie urządzenia (AHB)
8 x 5 NBD	W godzinach 9:00 – 17:00 w dni robocze pon.-pt.	następny dzień roboczy	następny dzień roboczy
24 x 7 x 8	24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu	8h	8h

Istnieje możliwość wyceny innych wariantów czasowych dla świadczonych usług wedle potrzeb klienta, np.: 8x5x8 lub 24x7xNBD

Zgłoszenia serwisowe w zakresie zgłaszania awarii lub wsparcia technicznego powinny się odbywać za pośrednictwem strony **myHEZO.pl** lub telefonicznie **+48 12 25 25 600**.

Wszelkie dodatkowe usługi nie objęte powyższym zakresem, a także prace poza standardowymi godzinami pracy, są ustalane i wyceniane niezależnie z przedstawicielami Veracomp – Exclusive Networks Poland SA.

Jako uzupełnienie usług serwisowych oferujemy także usługi wdrożeniowe, obejmujące planowanie, dostawę, instalację i implementację systemów wideokonferencyjnych zgodnie z potrzebami i wymaganiami klientów. Usługi te są realizowane wyłącznie na rzecz Partnerów Handlowych Veracomp – Exclusive Networks Poland SA.

Warunki i reżim świadczenia usług:

Okno zgłoszeń – czas w którym są przyjmowane zgłoszenia serwisowe.

8x5 – oznacza możliwość zgłoszeń w trybie 8 godzin w ciągu dnia (od godz. 9:00 do 17:00) przez 5 dni roboczych w tygodniu (od poniedziałku do piątku), z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy

Czas dostawy – to czas w jakim we wskazane miejsce jest dostarczony sprzęt docelowy lub zastępczy mierzony od momentu zaakceptowania zasadności zgłoszenia serwisowego.

NBD – dostawa sprzętu na Następnny Dzień Roboczy. Dostawa jest realizowana za pomocą kuriera.

Czas reakcji – czas reakcji to okres od chwili wysłania zgłoszenia serwisowego przez upoważnionego przedstawiciela użytkownika do chwili skontaktowania się upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy ze zgłaszającym, jeśli okres ten mieści się w ramach godzin wykonywania usługi.

Dla usług serwisowych myHEZO – czas reakcji zawsze wynosi **nie więcej niż 1 godzina**.

Kanał zgłoszeniowy – możliwy sposób komunikacji z zespołem inżynierów świadczących usługi serwisowe. Wszelkie zgłoszenia serwisowe należy kierować za pośrednictwem:



Infolinii telefonicznej:
12 25 25 600



Portal internetowego:
myHEZO.pl



Wiadomości e-mail:
pomoc@myhezo.pl

Każde zgłoszenie serwisowe podlega weryfikacji usterki/uszkodzenia poprzez wywiad techniczny, wykonanie testów serwisowych i/lub przestanie logów z urządzeń. Dopiero po weryfikacji zgłoszenia i potwierdzeniu jego zasadności następuje dostarczenie sprzętu zastępczego zgodnie z powyższymi wytycznymi.

Do przyjęcia zgłoszenia konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia, które uległo awarii oraz numeru umowy serwisowej.

W ramach usługi użytkownik zobowiązany jest odesłać uszkodzone urządzenie w ciągu 7 dni do zespołu HEZO na podstawie otrzymanego i z góry opłaconego listu przewozowego. Szczegóły przesyłki należy uzgodnić w ramach otwartego zgłoszenia serwisowego.

W przypadku eskalacji zgłoszenia, prosimy o kontakt na adres **escalation@myhezo.pl** lub telefonicznie pod numer tel. **12 25 25 502**.