

## Dostępne **opcje serwisowe i wsparcia technicznego** dla rozwiązań HUAWEI

**W ofercie Veracomp Exclusive Networks Poland SA dostępne są cztery rodzaje usług serwisowych i wsparcia technicznego dla rozwiązań HUAWEI:**

**Standardowa gwarancja** – realizowana zgodnie z warunkami producenta na okres nie krótszy niż 12 miesięcy w realizacji której pośredniczy Veracomp – Exclusive Networks Poland SA jako Autoryzowany Dystrybutor. Oraz Partnerzy Handlowi. Szczegółowe warunki świadczenia gwarancji zgodnie z warunkami producenta HUAWEI dostępne są u przedstawicieli handlowych Veracomp – Exclusive Networks Poland SA. Termin gwarancji i inne warunki użytkownicy mogą sprawdzić na portalu producenta: <http://support.huawei.com/enterprise/ecareWechat> na podstawie numeru seryjnego urządzenia.

**Pakiety serwisowe HiCare** – to zestawy usług serwisowych realizowanych bezpośrednio przez producenta. Charakteryzują się wysokim poziomem dostępności i zapewniają wsparcie na każdym poziomie technicznym wszystkim klientom, posiadającym aktywny kontrakt serwisowy. Wsparcie na poziomach L1-L3 jest realizowane przez support Huawei jest realizowane w języku angielskim. Dostęp do usług dla posiadaczy jest świadczony poprzez portal <http://support.huawei.com/enterprise/en/index.html> gdzie można otworzyć nowe zgłoszenie, sprawdzić status lub pobrać oprogramowanie.

**Pakiety serwisowe CoCare** – autoryzowane usługi serwisowe świadczone przez Veracomp – Exclusive Networks Poland SA jako 4 star Certified Service Partner (CSP) na terenie Polski. Dzięki temu, Partnerzy i użytkownicy mogą uzyskać pełne wsparcie techniczne i serwisowe do zakupionych kontraktów serwisowych CoCare 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 [hezo.com.pl](http://hezo.com.pl) do którego dostęp mają polscy Partnerzy handlowi 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 HiCare i CoCare są świadczone zgodnie z poniższymi poziomami:

Service level	Basic	Standard	Premier	Software support	Software Upgrade support
Technical Assistance Center	24x7	24x7	24x7	24x7	8x5
Online Self-help Support	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Operating System (OS)	Yes	Yes	Yes	/	/
Software Updates	/	/	/	Yes	Yes
Software Upgrades	/	/	/	/	Yes
Advance Hardware Replacement	9x5xNBD-S	9x5xNBD	24x7x4	/	/

### Cechy wsparcia HiCare i CoCare

- › wsparcie "first line" świadczone przez Veracomp jako Partnera Serwisowego HUAWEI
- › dostęp do bazy wiedzy na portalu HUAWEI
- › priorytetowe traktowanie krytycznych problemów
- › dostęp do poprawek
- › dostęp do upgradów i nowych wersji

Kanał kontaktowy	HiCare	CoCare	HEZO AHB/SOS	gwarancja
TAC infolinia	+40 312 291 238	+48 12 25 25 600	+48 12 25 25 600	
Język obsługi	angielski	polski	polski	polski
email:	eusupport@huawei.com	support@hezo.com.pl	support@hezo.com.pl	
Portal	hezo.com.pl	hezo.com.pl	hezo.com.pl	helpdesk.veracomp.pl

HUAWEI CoCare Service jest formą świadczenia pomocy technicznej przez certyfikowanego partnera serwisowego wspieranego przez zasoby techniczne firmy HUAWEI. W przypadku konieczności wymiany urządzenia lub jego naprawy Veracomp Exclusive Networks Poland SA zleca producentowi wysyłkę sprzętu lub podzespołów w wskazane miejsce przez Partnera lub użytkownika. Dostawa sprzętu może być realizowana z centrów serwisowych producenta w Europie i na świecie w następujących poziomach:

- › **Basic 9x5xNBD-S** – wysyłka sprzętu w następnym dniu roboczym z huba logistycznego producenta
- › **Standard 9x5xNBD** – dostawa sprzętu lub części w następnym dniu roboczym, pod warunkiem, że zgłoszenie zostanie potwierdzone przed godziną 15:00.
- › **Premier 24x7x4 (P1/P2); 9x5xNBD (P3/P4)** – w zależności od priorytetu zgłoszenia podzespoły lub urządzenia będą dostarczane:
  - P1/P2 zgłoszenia krytyczne: brak dostępności funkcji lub ich znaczące pogorszenie – w ciągu 4 godzin od potwierdzenia zgłoszenia
  - P3/P4 awaria nie ma bezpośredniego wpływu na wydajność, lub wpływ jest niewielki – w następnym dniu roboczym

### Jako rozszerzenie gwarancji lub usług HiCare/CoCare oferujemy dodatkowo usługi logistyki serwisowej:

**HEZO Assistance 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 Assistance 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 AHB i HEZO 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	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

Każde zgłoszenie serwisowe podlega weryfikacji, które polega na zebraniu wywiadu technicznego, przesłanie logów z urządzenia, bądź wyników zaleconych testów urządzeń w celu wyeliminowania problemów związanych z konfiguracją lub oprogramowaniem.

Dostawa urządzeń dla usługi AHB 8x5xNBD jest realizowana na Następnym Dniu Roboczym (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt) tylko, jeśli zgłoszenie zostanie przyjęte i potwierdzone do godziny 15:00. Każda przesyłka w ramach tej usługi ma nadany priorytet pilnego dostarczenia.

W przypadku wszystkich usług logistyki serwisowej HEZO czas reakcji wynosi **nie więcej niż 1 godzina**.

Wszelkie pytania i zgłoszenia można kierować do zespołu wsparcia przez:

- portal internetowy **www.hezo.com.pl**
- infolinia zgłoszeniowa pod nr tel. **12 25 25 600**

Do portalu mogą mieć dostęp użytkownicy urządzeń jak i Partnerzy, którzy dostarczają i utrzymują rozwiązania u swoich klientów.

### 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**



**Portalu internetowego:**  
**myHEZO.pl**



**Wiadomości e-mail:**  
**pomoc@myhezo.pl**

Każde zgłoszenie serwisowe podlega weryfikacji usterki/uszkodzenia poprzez wywiad techniczny, wykonanie testów serwisowych i/lub przesłanie 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**.