

# Ogólne warunki Usług Serwisowych HEZO Assistance QSP dla rozwiązań QUALSTAR

Veracomp – Exclusive Networks Poland SA, jako autoryzowany dystrybutor rozwiązań Qualstar, oraz jako autoryzowany partner serwisowy QUALSTAR do sprzedawanych rozwiązań oferuje rozszerzone pakiety serwisowe HEZO Assistance.



Opcje:	HEZO SOS	HEZO AHB
Wsparcie telefoniczne	8x5 / 24x7	8x5 / 24x7
Wsparcie techniczne	TAK	TAK
Wsparcie w miejscu instalacji	TAK (8h lub NBD)	NIE
Zdalna diagnoza techniczna	TAK	TAK
Diagnoza w miejscu instalacji	TAK (8h lub NBD)	
Gwarantowany czas dostawy części		8h lub NBD
Wsparcie techniczne w języku polskim	TAK	TAK
Firmware/Software Upgrades Included	TAK	TAK

Gwarantowane usługi **HEZO AHB/SOS**, zapewniające szybszy czas reakcji, a przede wszystkim **gwarantujące czas rozpoczęcia naprawy urządzeń i dostarczenie części/urządzeń zamiennych**.

Oprócz powyższych usług dostępne są także Usługi opieki nad systemem obejmujące przeglądy systemu oraz wizyty serwisowe. Przegląd systemu wykonywany jest nie rzadziej niż 1 raz w roku. Na przegląd składają się następujące czynności:

- ▶ Przegląd logów urządzenia w celu określenia czy nie pojawiały się błędy
- ▶ Sprawdzenie wersji oprogramowania (firmware) urządzeń i w razie potrzeby aktualizacja,
- ▶ Sprawdzenie działania urządzeń po aktualizacji oprogramowania,
- ▶ Ewentualne wykonanie testów pracy

### Dodatkowe informacje:

Serwisy HEZO Assistance QSP dostępne są w wariantach rocznych i trzyletnich, które można odnawiać w trakcie ważności kontraktu serwisowego. W przypadku odnowienia serwisu po terminie może zostać dodatkowa opłata wsteczna tzw. „reactivation fee”

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.

Usługi realizowane przez Dział Profesjonalnych Usług IT Veracomp – Exclusive Networks Poland SA. – Autoryzowanego Partnera Serwisowego Quantum są prowadzone przez certyfikowanych i doświadczonych inżynierów. Dokładamy wszelkich starań by nasze usługi były realizowane profesjonalnie, zgodnie z posiadanym doświadczeniem oraz dobrymi praktykami branżowymi.

---

### 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 wystania 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**.

Posiadasz/użytkownik usługi HEZO powinien zarejestrować się na portalu **<https://myHEZO.pl>**  
W procesie rejestracji, w celu autoryzacji konieczne będzie podanie trzech elementów:

- ▶ numer NIP użytkownika końcowego (powinien zgadzać się z numerem NIP przekazany w procesie zamówienia)
- ▶ numer seryjny urządzenia
- ▶ numer umowy HEZO (dostępny u dostawcy usługi).