

Ogólne warunki Usług Serwisowych HEZO Assistance QSP dla rozwiązań Quantum

Veracomp Exclusive Networks Poland SA jako autoryzowany dystrybutor rozwiązań Quantum, oraz jako autoryzowany partner serwisowy producenta (Quantum Service Provider), do sprzedawanych rozwiązań oferuje także usługi serwisowe oparte o usługi producenta, oraz rozszerzające je pakiety serwisowe HEZO Assistance.



Opcje:	HEZO SOS	HEZO AHB	HEZO QSP Bronze	HEZO QSP Gold
Wsparcie telefoniczne	8x5 / 24x7	8x5 / 24x7	8x5	24x7
Wsparcie techniczne	TAK	TAK	TAK	TAK
Wsparcie w miejscu instalacji	TAK (8h lub NBD)	NIE	8x5	8x5
Zdalna diagnoza techniczna	TAK	TAK	TAK	TAK
Diagnoza w miejscu instalacji	TAK (8h lub NBD)		TAK (NBD)	TAK (NBD)
Gwarantowany czas dostawy części		8h lub NBD		TAK
Wsparcie techniczne w języku polskim	TAK	TAK	TAK	TAK
Firmware/Software Upgrades Included	TAK	TAK	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 Usług opieki nad systemem obejmujące przeglądy systemu oraz wizyty serwisowe.

Przeгляд 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 posiadany 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 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**.