

Usługa ExtremeWorks[®] AHR (Advanced Hardware Replacement)

Usługa: ExtremeWorks Advanced Hardware Replacement Service (Next Business Day & 4 Hour Response)

Wersja: 2.1

Data: lipiec 2018 r.

Dostępność: Globalna

Kod zamówienia: 97004 i 97007

1.0 Opis usługi

Na ofertę usług Extreme Networks Advanced Hardware Replacement (AHR) składa się wsparcie techniczne, aktualizacje i rozszerzenia oprogramowania oraz wymiana części z wyprzedzeniem dla Produktów objętych usługą (określonych tutaj), zgodnie z zakupionym poziomem wsparcia. Po zdiagnozowaniu zgłoszonej usterki, w ramach usługi do klienta przesyłana jest część zamienna zgodnie z czasem reakcji odpowiadającym zakupionemu poziomowi wsparcia i na określonych tutaj warunkach.

W ramach usług Extreme klienci mają dostęp telefoniczny i webowy do Extreme Networks GTAC (Global Technical Assistance Center) - 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. Mogą za pośrednictwem tej platformy zgłaszać problemy ze sprzętem i oprogramowaniem Extreme Networks czy zadawać związane z nimi pytania uzyskując wysokiej jakości wsparcie.

2.0 Dostępne poziomy wsparcia

Dostępne są dwa poziomy usługi Extreme Networks Advanced Hardware Replacement (AHR), różniące się czasem reakcji związanym z wymianą sprzętu:

Kod usługi	Nazwa/ poziom usługi	Czas reakcji*
97004	ExtremeWorks NBD Advanced Hardware Replacement	Następny dzień roboczy
97007	ExtremeWorks 4 Hour Advanced Hardware Replacement	24x7 - 4 godziny

*Proces diagnostyki oraz rozwiązywania problemów wymagany do określenia uszkodzonego elementu podlegającego wymianie FRU (Field Replaceable Unit) musi zostać ukończony przed wnioskowaniem o wymianę danego elementu. Czas reakcji jest liczony od momentu weryfikacji przez GTAC zgłoszenia klienta dotyczącego danego FRU i przypisania odpowiedniego numeru RMA.

3.0 Dostępność usługi

Usługi Extreme Networks AHR zakupione na określony okres są dostępne na całym świecie i świadczone z poziomu kluczowych lokalizacji biznesowych, zgodnie z określonymi tutaj warunkami. Więcej informacji o dostępności i ograniczeniach geograficznych znajduje się w Załączniku A.

4.0 Świadczenia

Każda usługa Extreme Networks Advanced Hardware Replacement (AHR) obejmuje następujące elementy:

- **Wsparcie techniczne GTAC** – dostępne 24/7 telefoniczne wsparcie techniczne pomagające diagnozować awarie i błędy sprzętu i Oprogramowania operacyjnego Extreme Networks dla Produktów objętych usługą niefunkcjonujących zgodnie ze specyfikacją określoną w dokumentacji.
- **Zarządzanie procesem eskalacji zgłoszeń** – GTAC służy klientom jako miejsce do zgłaszania niezadawalającej jakości lub innych problemów związanych z jakością usług dla Produktów objętych usługą. Więcej informacji w Załączniku B.
- **Wysyłka z wyprzedzeniem** – Firma Extreme Networks oferuje wysyłkę z wyprzedzeniem elementów podlegających wymianie do lokalizacji wskazanych przez klienta, w czasie reakcji określonym w umowie. W pierwszej kolejności GTAC weryfikuje zgłoszenie dla danego elementu FRU (Field Replaceable Unit), a następnie przyznaje numer RMA (Return Material Authorization). Firma Extreme Networks odbierze, zapakuje i wyśle element FRU podlegający wymianie korzystając z dostępnych na rynku usług transportowych, aby dostarczyć go do lokalizacji wskazanej przez klienta w umowie. Wymieniany element FRU zostanie dostarczony zgodnie z określonym na umowie czasem reakcji, z uwzględnieniem lokalnych ograniczeń, czasów reakcji i wymagań dotyczących diagnostyki określonych w Załączniku A.

- **Aktualizacje i rozszerzenia Oprogramowania operacyjnego** – Klient jest uprawniony do otrzymywania wszelkich aktualizacji i rozszerzeń Oprogramowania operacyjnego wydawanych i opracowywanych przez Extreme Networks dla Produktów objętych usługą. Oprogramowanie operacyjne jest określone jako oprogramowanie wbudowane niezbędne do prawidłowego funkcjonowania urządzeń sieciowych Extreme Networks i jest sprzedawane jako element urządzenia sieciowego opisanego w odpowiednim cenniku Extreme Networks (dalej „Produkt objęty usługą”). Aktualizacje i rozszerzenia Oprogramowania operacyjnego można pozyskać poprzez stronę internetową Extreme Networks po założeniu na niej konta – są one dostępne tylko dla Produktów objętych usługą, które zostały zarejestrowane i są zgodne ze standardową dokumentacją techniczną oraz uprawnieniami w zakresie usług i wsparcia. Korzystanie z aktualizacji i rozszerzeń Oprogramowania operacyjnego, oprócz obowiązującej umowy licencyjnej na produkt oraz warunków i postanowień związanych z zakupem produktu, podlega warunkom i postanowieniom Programu ExtremeWorks.

UWAGA: W zakres usług ExtremeWorks AHR nie wchodzi wsparcie dla Oprogramowania i aplikacji, w tym subskrypcja obejmująca dostęp do głównych i pośrednich wersji Oprogramowania i aplikacji (jeżeli są dostępne). Subskrypcja i wsparcie dla Oprogramowania i aplikacji muszą być zamawiane oddzielnie w ramach oferty usług ExtremeWorks Software Subscription dostępnych w aktualnych cennikach Extreme Networks (obecnie pod kodem zamówienia 97003).

- **Strona internetowa Extreme Networks z usługami wsparcia technicznego** – Klient z jej poziomu może mieć dostęp m.in. do (i) podglądu stanu znanych problemów sprzętu i oprogramowania (ii) dokumentacji technicznej (iii) rejestracji spraw (iv) podglądu stanu obsługiwanych RMA.

5.0 Obowiązki Extreme Networks

Firma Extreme Networks jest odpowiedzialna za:

- Wsparcie procesu diagnostyki awarii w celu określenia elementu FRU podlegającego wymianie, co jest konieczne przed przypisaniem numeru RMA.
- Przypisanie numer RMA do każdego elementu FRU podlegającego wymianie i powiadomienie klienta o przyznanych numerach RMA.
- Wysyłkę elementu FRU na wymianę z wyprzedzeniem do lokalizacji klienta, z uwzględnieniem dostępności i ograniczeń określonych w Załączniku A.
- Firma Extreme Networks będzie oceniać i kategoryzować poziom istotności zgłoszeń klientów dotyczących oprogramowania, w oparciu o ich wpływ na działania sieci oraz zgodnie ze schematem klasyfikacji opisanym w Załączniku B. Jeżeli nie można jednoznacznie przypisać poziomu obsługi do danego zgłoszenia, wówczas przypisany zostanie poziom zgłoszony przez klienta. Jednakże, jeżeli problem można jednoznacznie przypisać do danego poziomu istotności, wówczas będzie miał on zastosowanie. Poziom istotności danego problemu będzie określany wedle wyłącznego uznania Extreme.

- Jeżeli firma Extreme Networks zdiagnozuje, że zgłaszany problem wynika z niezgodności Oprogramowania operacyjnego z jego opublikowaną specyfikacją, wówczas firma Extreme Networks dostarczy wszelkie poprawki Oprogramowania operacyjnego jakie będą dostępne w chwili zgłaszania problemu. Przy czym, klient powinien korzystać z wersji Oprogramowania operacyjnego, które jest obecnie wspierane – zgodnie z polityką End-of-Life dla produktów Extreme Networks.

6.0 Obowiązki klienta

Klient jest odpowiedzialny za:

- Informowanie Extreme Networks, drogą pisemną, o wszelkich zmianach lokalizacji Produktów objętych usługą, aby zapewnić właściwe miejsce dostawy i odbioru produktów.
- Zapewnienie, że wszystkie produkty sprzętowe objęte umową są sprawne i uaktualnione do najnowszej dostępnej wersji przed aktywacją omawianego planu serwisowego. Niespełnienie tego warunku powoduje, że produkt sprzętowy będzie wyłączony z pod tego wsparcia.
- Zapewnienie, że produkty są używane i utrzymywane zgodnie z warunkami określonymi w dokumentacji technicznej
- Zwrot uszkodzonych elementów FRU do autoryzowanego centrum napraw Extreme Networks. Jeżeli uszkodzony element FRU nie zostanie zwrócony przez klienta w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania elementu FRU na wymianę, firma Extreme Networks zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury za taki produkt lub jego komponent, w oparciu o aktualny cennik. Niezwroćenie w terminie uszkodzonych części może skutkować w przyszłości zawieszeniem usługi wymiany sprzętu z wyprzedzeniem przez firmę Extreme Networks.
- Zapewnienie, na koszt Klienta, funkcjonalnego dostępu do Produktu poprzez sieć Internet lub modem, pozwalającego na utworzenie połączenia komunikacyjnego pomiędzy Klientem a inżynierem Extreme Networks GTAC. Ponadto, klient powinien zapewnić hasła do systemów, tak aby problemy mogły być zdiagnozowane i, jeżeli to możliwe, rozwiązane zdalnie.
- Dołożenie wszelkich uzasadnionych starań, aby oprogramowanie zainstalowane w poszczególnych lokalizacjach było najbardziej aktualne.
- Korzystanie z aktualnie wspieranych przez Extreme Networks wersji Oprogramowania operacyjnego. Jeżeli wersja Oprogramowania operacyjnego jest inna niż aktualnie wspierana, zgodnie z politykami Extreme Networks End of Life dla produktów i usług wsparcia, wówczas klient musi zakupić wymagane wersje produktów, aby uzyskać dostęp do usług wsparcia. Wsparcie dla Oprogramowania i aplikacji należy zakupić oddzielnie w ramach dostępnych, w aktualnym cenniku, Subskrypcji oprogramowania.

7.0 Założenia

Usługi ExtremeWorks AHR są świadczone w oparciu o następujące założenia:

- Firma Extreme Networks dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby dostarczyć na swój koszt element FRU podlegający wymianie do lokalizacji określonej przez klienta w ustalonym czasie i z uwzględnieniem parametrów wymienionych w Załączniku A. W wybranych obszarach geograficznych, klient może ponosić koszty związane z importem produktów, w tym cła i inne opłaty. Prosimy potwierdzić w Extreme Networks lub u autoryzowanego partnera usługowego Extreme Networks dostępność usług w Państwa lokalizacji.
- Na potrzeby świadczenia usług wsparcia firma Extreme Networks będzie mieć prawo do przeprowadzania kontroli w lokalizacji klienta (wymienionej w umowie) za pomocą oprogramowania, zdalnego badania lub innych uzasadnionych metod w celu weryfikacji zgodności wyposażenia danej lokalizacji z zadeklarowanym. Ma to na celu sprawdzenie rozmiarów sieci klienta i/lub zweryfikowanie stanu oprogramowania, o ile nie jest to zabronione przez prawo.
- Dostawa elementów FRU podlega ograniczeniom czasowym i czasem reakcji określonym w Załączniku A.
- Jeżeli klient korzysta z wersji Oprogramowania operacyjnego, która nie jest wspierana, a zgłaszane problemy zostały poprawione we wspieranej wersji, wówczas klient zostanie poinformowany o konieczności aktualizacji Oprogramowania, aby móc korzystać ze wsparcia. Firma Extreme Networks nie będzie dostarczać poprawek błędów dla wersji Oprogramowania operacyjnego innych niż aktualnie wspierane, zgodnie z politykami End of Life dla produktów i usług wsparcia.
- Firma Extreme Networks nie oświadcza ani nie gwarantuje, że wszelkie stwierdzone nieprawidłowości Oprogramowania operacyjnego zostaną skorygowane.
- Rozszerzenia Oprogramowania operacyjnego mogą być pozyskane poprzez stronę internetową Extreme Networks, po założeniu konta, i są dostępne wyłącznie dla zarejestrowanych Produktów objętych usługą. Stosowanie Oprogramowania operacyjnego podlega warunkom i postanowieniom dotyczącym tego oprogramowania.
- Klient będzie utrzymywał i tworzył kopie zapasowe wszystkich danych konfiguracyjnych.
- Warunki i postanowienia dotyczące usług świadczonych przez Extreme są zamieszczone w niniejszym dokumencie. W przypadku konfliktów pomiędzy zapisami niniejszego dokumentu a opublikowanymi warunkami i postanowieniami Extreme Networks, obowiązujące są warunki i postanowienia Extreme Networks.
- Jeżeli nie jest to wymagane z powodów operacyjnych i w inny sposób uzgodnione pomiędzy klientem a firmą Extreme Networks, element FRU podlegający wymianie będzie znajdował się w aktualnej, w danej chwili, minimalnej wersji sprzętowej i oprogramowania.

- Gdy sprzęt i oprogramowanie stanowią część tego samego systemu, wówczas musi być zachowana spójność poziomu usług. Dotyczy to chassis, modułów, oprogramowania i innych podlegających wsparciu komponentów danej konfiguracji sprzętowej.

8.0 Wyłączenia

Poniżej wymieniono elementy, które są w całości poza zakresem usługi ExtremeWorks AHR. W takiej sytuacji dostępne mogą być Usługi profesjonalne a firma Extreme zastrzega sobie prawo do naliczenia wszelkich kosztów poniesionych w związku z realizacją usług, na które wpływa jeden z poniższych czynników.

- Firma Extreme Networks nie jest zobowiązana do świadczenia jakichkolwiek usług dla zgłaszanych problemów wynikających z: (i) braku instalacji wszystkich dostępnych aktualizacji przez Klienta; (ii) zmian i modyfikacji Produktów wprowadzonych przez podmioty inne niż Extreme; (iii) wypadków, katastrof naturalnych, aktów terroryzmu, zaniedbania lub niewłaściwego wykorzystywania Produktów (w tym m.in. pożar, powódź, działanie wody i wiatru, wyładowania atmosferyczne i inne działania siły wyższej, praca w warunkach środowiskowych innych niż określone w specyfikacji lub wykorzystywanie Produktów niezgodnie z przeznaczeniem); (iv) komunikacji Produktów z produktami innych producentów lub (v) pracy wybranych komponentów, w tym m.in. dodatkowych wentylatorów, paneli maskujących, kabli, zestawów okablowania, zestawów montażowych, uchwytów, anten i materiałów eksploatacyjnych.
- Firma Extreme Networks będzie wyłącznie zobowiązana do wspierania aktualnej wersji Produktów oraz wersji bezpośrednio ją poprzedzającej. Wsparcie dla jakichkolwiek starszych wersji lub obsługa innych problemów, nie podlegających tej Usłudze, może być uzyskane po obowiązkowych w danej chwili stawkach za specjalne usługi techniczne i zgodnie z warunkami i postanowieniami dla takich usług, po uzyskaniu akceptacji Extreme Networks.
- Firma Extreme Networks nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu niespełnienia przez produkty określonych w specyfikacji technicznej właściwości na skutek ich łączenia z produktami innych producentów (sprzętowymi i oprogramowaniem), które nie zostały autoryzowane przez Extreme Networks w dokumentacji technicznej. Dotyczy to również sytuacji braku możliwości korzystania z produktów przez klienta w sytuacji, gdy produkty działają zasadniczo zgodnie z opublikowaną specyfikacją.
- Dostępność usługi jest uzależniona od ograniczeń geograficznych i można ją zweryfikować w firmie Extreme Networks. Firma Extreme Networks nie będzie zobowiązana do przestrzegania czasów reakcji wymienionych w Załączniku A, jeżeli lokalizacja klienta znajduje się w obszarze geograficznym nieobjętym usługą. Jeżeli klient zakupi taką usługę dla lokalizacji znajdującej się poza obszarem wspieranym przez Extreme Networks, wówczas firma Extreme będzie zobowiązana wyłącznie do podjęcia wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby dostarczyć element FRU możliwie jak najwcześniej po otrzymaniu stosownego wniosku od klienta.

- Usługi takie jak rozszerzenia produktów sprzętowych są wyłączone z zakresu niniejszej usługi i należy zamawiać je oddzielnie.
- Opłaty za pracę związaną z ponowną instalacją Oprogramowania operacyjnego na systemie klienta (operacyjne lub aplikacja) lub konfiguracją oprogramowania użytkownika końcowego, wykraczającą poza elementy z kopii zapasowej klienta, nie są objęte niniejszą usługą. Jest to działalność wyceniania i harmonogramowana oddzielnie.
- Niniejsza usługa nie zwiera wsparcia i utrzymania dla oprogramowania lub sprzętu innych producentów.
- Niniejsza oferta na usługi oraz jej ewentualne odnawianie podlega warunkom i postanowieniom polityk End of Life Extreme Networks dla produktów i usług wsparcia.
- Nowe wersje i rozszerzenia Oprogramowania i aplikacji, w tym aktualizacje są poza zakresem niniejszej usługi.
- Jeżeli nie zostało to inaczej ustalone w formie pisemnej pomiędzy klientem a Extreme Networks, w ramach oddzielnej umowy, niniejsza usługa nie obejmuje analityki przyczyn powstania problemów, tworzenia raportów błędów czy pomiaru poziomu jakości usługi.

Załącznik A

Świadczenia dostępne w ramach usługi ExtremeWorks AHR

Firma Extreme Networks na własny koszt (z wyłączeniem wszelkich ceł, podatków i innych mających zastosowanie opłat nakładanych przez instytucje państwowe), po zakończeniu procesu diagnostyki i przyznaniu numeru RMA, dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby wymieniany element FRU dotarł do lokalizacji wskazanej przez klienta w określonym czasie zgodnym z zawartą umową. Firma Extreme Networks nie będzie zobowiązana do zapewniania czasu reakcji określonych dla usługi ExtremeWorks, jeżeli lokalizacja klienta znajduje się poza obszarem geograficznym dostępności usługi. Firma Extreme Networks nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek opóźnienia związane z przepisami i procedurami importowymi/eksportowymi lub celnymi, ani z tytułu niekontrolowanych problemów transportowych, w tym brak możliwości odebrania towaru przez klienta. Aktualna lista autoryzowanych magazynów odpowiadająca ofercie usług ExtremeWorks, wraz z informacją o przewidywanych czasach dostawy jest dostępna na następującej stronie internetowej Extreme Networks.

Następny dzień roboczy

Wszędzie tam, gdzie dostępna jest usługa wymiany sprzętu z wyprzedzeniem następnego dnia roboczego (NBD - Next Business Day), firma Extreme Networks musi przetworzyć RMA dotyczące uszkodzonego produktu w czasie określonym w sekcji Advanced Exchange RMA Times tabeli Networks Service Availability Matrix, od poniedziałku do piątku, tak aby dostarczyć wymieniany produkt do lokalizacji klienta do końca następnego dnia roboczego. W przypadku RMA zatwierdzonych po wskazanym wcześniej czasie dostawa będzie realizowana drugiego dnia roboczego.

Dostawa następnego dnia roboczego jest dostępna w następujących regionach geograficznych

- Ameryka Północna: USA i Kanada
- EMEA: większość krajów UE, Szwajcaria i Afryka Płd.
- LATAM: Argentyna, Brazylia, Kolumbia i Meksyk
- APJC: Australia, Chiny, Indie, Japonia i Filipiny

UWAGA: Prosimy zapoznać się z tabelą Extreme Networks Service Availability Matrix w celu określenia lokalizacji, które mogą być wyłączone z zasięgu tej usługi.

Wszędzie tam, gdzie nie jest dostępna usługa dostawy części następnego dnia roboczego, sprzęt będzie wysyłany tego samego dnia roboczego z zastrzeżeniem, że firma Extreme Networks przetworzyła wniosek RMA związany z uszkodzonym produktem w czasie określonym w sekcji Advanced Exchange RMA Times tabeli Networks Service Availability Matrix, od poniedziałku do piątku, tak aby dostarczyć wymieniany produkt do lokalizacji klienta. W przypadku RMA zatwierdzonych po wskazanym wcześniej czasie wysyłka będzie realizowana następnego dnia roboczego. Przewidywane czasy dostaw do wybranych krajów są dostępne w zestawieniu Extreme Networks Service Availability Matrix.

4 godziny

Wymiana sprzętu z wyprzedzeniem w ciągu 4 godzin jest dostępna tylko jeżeli Państwa lokalizacja znajduje się nie dalej niż 160 km od magazynu części Extreme Networks. Wszystkie umowy i zamówienia dotyczące usługi AHR z czasem dostawy do lokalizacji klienta w ciągu 4 godzin wymagają wcześniejszego zaakceptowania przez Extreme Networks.

W celu potwierdzenia dostępności usługi w Państwa obszarze prosimy o mail na adres: 4houravailability@extremenetworks.com.

Firma Extreme Networks dostarcza części do lokalizacji wskazanej przez klienta, po wcześniejszej weryfikacji uszkodzenia sprzętu i przyznaniu numeru RMA. Usługa AHR 4H jest dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w święta uznawane przez Extreme Networks.

W celu określenia zakresu usługi, prosimy o kontakt z regionalnym managerem odpowiedzialnym za sprzedaż usług.

Załącznik B

Poziom istotności zgłaszanych problemów i zasady dotyczące ich eskalacji

Firma Extreme Networks będzie oceniać i kategoryzować poziom istotności zgłaszanych przez klientów problemów ze sprzętem i oprogramowaniem, uwzględniając ich wpływ na działanie sieci oraz schemat klasyfikacji przedstawiony w poniższej tabeli. Jeżeli nie można jednoznacznie przypisać poziomowi obsługi do danego zgłoszenia, wówczas

przypisany zostanie poziom zgłoszony przez klienta. Jednakże, jeżeli problem można jednoznacznie przypisać do danego poziomu istotności, wówczas będzie miał on zastosowanie. Niezależnie od powyższego, poziom istotności danego problemu będzie określany wedle wyłącznego uznania Extreme.

Poziom istotności zgłaszanego problemu	Czas reakcji	Czas naprawy (poprawka lub obejście oprogramowania)	Częstotliwość aktualizacji
C1: Segment sieci klienta lub aplikacja do zarządzania nie działa lub klient zauważa trwałe i mierzalne spadki wydajności i nie ma możliwości natychmiastowego rozwiązania tego problemu.	15 minut	4 godziny	do 4 godzin
C2: Sieć klienta doświadcza awarii sporadycznych lub zauważalny jest spadek wydajności sieci i aplikacji do zarządzania.	1 godzina	1 dzień	Codziennie
C3: Klient ma problemy, które nie wpływają na normalną pracę sieci lub aplikacji do zarządzania i/lub ma pytania dotyczące funkcji produktu lub możliwości ich zastosowania.	8 godzin	10 dni	5 dni
C4: Złożenie wniosku o rozszerzenie funkcjonalności produktu	Natychmiastowe potwierdzenie	-	-

Jeżeli uważają Państwo, że zgłoszony problem nie jest traktowany zgodnie z Waszymi potrzebami biznesowymi, możecie eskalować zgłoszenie kontaktując się z dostępnym na danej zmianie managerem GTAC.

Dodatkowe informacje o procedurach GTAC można znaleźć w zakładce Services na stronie internetowej Extreme Networks.

Czasy przekazywania informacji o problemach

Poziomy powiadomienia	C1 – Krytyczny	C2 – Wysoki priorytet	C3 – Średni priorytet
Inżynier wsparcia	Niezwłocznie	Niezwłocznie	Niezwłocznie
Manager GTAC	Niezwłocznie	Niezwłocznie	10 dni
Dyrektor ds. globalnych usług wsparcia technicznego	Niezwłocznie	48 godzin	10 dni
Wiceprezes ds. globalnych usług wsparcia technicznego	2 godziny	72 godziny	20 dni
Zarząd firmy (CTO/EVP)	4 godziny	-	-

Informacje dodatkowe

Jeżeli chcą Państwo uzyskać więcej informacji zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej: www.extremenetworks.com lub skontaktowania się z naszym dystrybutorem: www.versim.pl

