

## Usługa PartnerWorks PLUS Software & GTAC

**Usługa:** PartnerWorks PLUS Software & Global Technical Assistance Center (GTAC)

**Wersja:** 1.1

**Data:** 1 lipca 2015 r.

**Dostępność:** Globalna

**Kod zamówienia:** 95600

### 1.0 Opis usługi

Na ofertę usług Extreme Networks PartnerWorks Plus Software & GTAC składa się wsparcie techniczne, aktualizacje i rozszerzenia oprogramowania dla Produktów objętych usługą (określonych tutaj), świadczone na warunkach opisanych w niniejszym dokumencie.

W ramach usług Extreme partnerzy usługowi mają dostęp telefoniczny i internetowy do Extreme Networks GTAC (Global Technical Assistance Center) - 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. Mogą za pośrednictwem tej platformy zgłaszać problemy techniczne, zadawać pytania dotyczące produktów oraz otrzymywać wsparcie dla sprzętu i oprogramowania operacyjnego Extreme Networks.

### 2.0 Dostępne poziomy usługi

Usługa PartnerWorks PLUS Software & GTAC jest dostępna pod następującym kodem:

Kod usługi	Poziom usługi
95600	PartnerWorks PLUS Software & GTAC

### 3.0 Dostępność usługi

Usługa PartnerWorks PLUS Software & GTAC zakupiona na określony okres jest dostępna na całym świecie i świadczona z poziomu kluczowych lokalizacji biznesowych, zgodnie z określonymi tutaj warunkami. Partner musi posiadać autoryzację Extreme Networks PartnerWorks Program w ramach swojego regionu działania.

### 4.0 Świadczenia

Usługa PartnerWorks PLUS Software & GTAC obejmuje następujące elementy:

- **Wsparcie techniczne GTAC** – dostępne 24/7 telefoniczne wsparcie techniczne wspierające certyfikowanych inżynierów Partnera diagnozowaniu awarii i błędów sprzętu i Oprogramowania operacyjnego Extreme Networks dla Produktów objętych usługą niefunkcjonujących zgodnie ze specyfikacją określoną w dokumentacji.
- **Zarządzanie procesem eskalacji zgłoszeń** – GTAC służy Partnerom jako miejsce do zgłaszania niezadawalającej jakości lub innych problemów związanych z jakością usług dla Produktów objętych

usługą. Więcej informacji w Załączniku A.

- **Aktualizacje i rozszerzenia Oprogramowania operacyjnego** – Partner jest uprawniony do otrzymywania wszelkich aktualizacji i rozszerzeń Oprogramowania operacyjnego wydawanych i opracowywanych przez Extreme Networks dla Produktów objętych usługą. Oprogramowanie operacyjne jest określane 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 PartnerWorks Parts/Onsite nie wchodzi wsparcie dla Oprogramowania aplikacyjnego, w tym subskrypcja obejmująca dostęp do głównych i pośrednich wersji takiego oprogramowania (jeżeli są dostępne). Subskrypcja i wsparcie dla Oprogramowania aplikacyjnego muszą być zamawiane oddzielnie w ramach oferty usług PartnerWorks Software Subscription dostępnych w aktualnych cennikach Extreme Networks (obecnie pod kodem zamówienia 95603).

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

## 5.0 Obowiązki Extreme Networks

Firma Extreme Networks jest odpowiedzialna za:

- Firma Extreme Networks będzie oceniać i kategoryzować poziom istotności zgłoszeń Partnerów dotyczących Oprogramowania operacyjnego, w oparciu o ich wpływ na działania sieci oraz zgodnie ze schematem klasyfikacji opisanym w Załączniku A. Jeżeli nie można jednoznacznie przypisać poziomu obsługi do danego zgłoszenia, wówczas przypisany zostanie poziom zgłoszony przez Partnera. 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 diagnostyka przeprowadzona przez Extreme Networks wykáže, 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 Partnera

Partner jest odpowiedzialny za:

- 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.
- 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.
- Świadczenie wsparcia technicznego klientom końcowym na zasadach określonych w Załączniku B.

## 7.0 Założenia

Usługi PartnerWorks PLUS Software & GTAC są świadczone z uwzględnieniem następujących założeń:

- Firma Extreme Networks świadczy usługi związane z GTAC tylko certyfikowanym inżynierom partnerów, będących członkami programu PartnerWorks. Szczegółowe wymagania w zakresie wsparcia technicznego świadczonego przez Partnera określone są w załączniku B.
- Uznaje się prawo klienta do stosowania poszczególnych wersji Oprogramowania operacyjnego na mocy warunków licencji zgodnie z umową zakupu/ licencją dla zakupionych produktów firmy Extreme Networks oraz na mocy innych tutaj określonych warunków i postanowień.
- 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.
- Jeżeli nie jest dostępna poprawka oprogramowania, Extreme Networks dołoży wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań, aby skorygować daną niezgodność ze specyfikacją, np. poprzez opracowanie obejścia lub innej tymczasowej lub stałej poprawki Oprogramowania operacyjnego. Z zastrzeżeniem, że zgłaszany problem może być zweryfikowany lub odtworzony przez Extreme Networks, w ramach aktualnej na dany czas wersji.
- 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.
- Wersje główne (major) Oprogramowania operacyjnego oraz jego rozszerzenia są dostępne tylko na potrzeby dystrybucji do klientów, do stosowania z obsługującymi je produktami Extreme Networks, zgodnie z opublikowanymi specyfikacjami.
- 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 na poniższej stronie internetowej: <https://www.extremenetworks.com/company/legal/terms-of-support/>. W przypadku konfliktów pomiędzy zapisami niniejszego dokumentu a opublikowanymi warunkami i postanowieniami Extreme Networks, obowiązujące są warunki i postanowienia opublikowane na stronie internetowej Extreme Networks.
- 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.
- Usługi takie jak rozszerzenia produktów sprzętowych są wyłączone z zakresu niniejszej usługi i należy zamawiać je oddzielnie.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie rozszerzenia, udoskonalenia lub zmiany oprogramowania jakie są wymagane, aby instalować lub korzystać z głównych wersji oprogramowania lub jego aktualizacji lub jakiegokolwiek jego części należy zakupić oddzielnie i są one płatne niezależnie od obowiązującej umowy.
- Niniejsza usługa nie zwiera wsparcia i utrzymania dla oprogramowania lub sprzętu innych producentów.

## 8.0 Wyłączenia

Poniżej wymieniono elementy, które są w całości poza zakresem usługi PartnerWorks Plus Software & GTAC. 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 Firmę, (ii) zmian i modyfikacji Produktów wprowadzonych przez podmioty inne niż Extreme; (iii) wypadków, katastrof naturalnych, aktów terrorizmu, 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 obowiązujących 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 określone 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.
- 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.
- Opisywana usługa nie obejmuje naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu. Jeżeli firma Extreme Network stwierdzi, że przyczyną zgłaszanego problemu jest uszkodzony sprzęt Extreme Networks, wówczas poinformuje o tym Partnera. Jeżeli Partner będzie chciał naprawić taką wadę, wówczas stosowna stawka zostanie uzgodniona z Extreme Networks. Extreme Networks będzie rekomendować Partnerowi zawarcie odpowiedniej rocznej umowy utrzymaniowej na wypadek wystąpienia takich sytuacji.
- 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 aplikacyjnego, 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

### 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	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 powiadamiania	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 godziny	10 dni
Wiceprezes ds. globalnych usług wsparcia technicznego	2 godziny	72 godziny	20 dni
Zarząd firmy (CTO/EVP)	4 godziny	-	-

## Załącznik B

### Wsparcie techniczne świadczone w ramach programu PartnerWorks

Wszyscy partnerzy świadczący usługi w ramach PartnerWorks/ PartnerWorks PLUS muszą zapewnić wsparcie klientom końcowym, którzy zakupili usługi w ramach programu PartnerWorks PLUS. Partnerzy będą przyjmować i przetwarzać wszystkie połączenia przychodzące od swoich klientów Extreme Networks, w tym połączenia dotyczące obsługi gwarancyjnej.

#### Partnerzy PartnerWorks/ PartnerWorks PLUS są zobowiązani do świadczenia następujących usług swoim klientom:

- Ogólne informacje o produktach i wsparcie podczas konfiguracji
- Zbieranie informacji o zidentyfikowanych problemach technicznych
- Wyodrębnianie problemów nie-technicznych ze wszystkich zgłoszonych problemów
- Świadczenie usług wsparcia klientom końcowym, w tym:
  - wsparcie telefoniczne 24/7
  - przetwarzanie wszystkich przychodzących zapytań technicznych od klientów
  - wspomaganie klientów w rozwiązywaniu problemów z Oprogramowaniem operacyjnym, poprzez odpowiednie aktualizacje i rozszerzenia oprogramowania
  - wspieranie klientów podczas rozwiązywania problemów sprzętowych

#### Partnerzy PartnerWorks/ PartnerWorks PLUS muszą przeprowadzić następujące działania przed skontaktowaniem się z Extreme Networks GTAC w imieniu swoich klientów:

- Wyodrębnienie problemu
- Określenie wad w specyfikacji produktu
- Symulacje w warunkach laboratoryjnych i uzasadnione testy interoperacyjności, jeżeli to konieczne
- Odtworzenie problemów technicznych klienta

- Określenie planów działania dla rozwiązania problemu
- Analiza logów systemowych, w tym m.in. dzienników błędów, plików rdzeniowych, itp.
- Eskalacja problemów technicznych, które nie zostały rozwiązane przez wewnętrzną infrastrukturę wsparcia partnera
- Wspieranie klientów przy rozwiązywaniu problemów sprzętowych, w tym podczas procedury RMA, jeżeli to konieczne.

#### Firma Extreme Networks świadczy następujące usługi GTAC certyfikowanym inżynierom partnerów uczestniczących w programie PartnerWorks (są one świadczone w sposób zdalny):

- Usługa dostępna na całym świecie, 24/7
- Tworzenie numeru zgłoszenia (Service Request) dla każdej sprawy GTAC
- Zarządzanie zgłoszeniami, eskalacja i dostęp w czasie rzeczywistym do stanu sprawy i jej szczegółów
- Udostępnianie poprawek, łat i obejść dla Oprogramowania operacyjnego
- Wysoko poziomowe wsparcie techniczne i rozwiązywanie problemów niezdiagnozowanych przez dział techniczny partnera.

## Informacje dodatkowe

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

