

HEZO+

**Nowy standard wsparcia technicznego
dla videobarów, oparty na rozwiązaniach
Zoom oraz Microsoft Teams**

zoom



Microsoft Teams



Co zawiera usługa HEZO+?

- › **Rozszerzoną gwarancję** przez cały okres obowiązywania usługi HEZO+
- › **Bezpłatną wymianę w następnym dniu roboczym (NBD)** w przypadku awarii
- › **Nielimitowane** wsparcie techniczne i pomoc w konfiguracji rozwiązań
- › Zdalne wsparcie techniczne **24x7** w przypadku awarii
- › **Doradztwo** w zakresie konfiguracji z oprogramowaniem firm trzecich (MS Teams, Zoom, Google itp.)

Jakim rozwiązaniom jest dedykowana usługa HEZO+?

HEZO+ jest dedykowane rozwiązaniom wideokonferencyjnym typu videobar marki Poly, tj:

- › seria urządzeń Studio USB,
- › seria urządzeń StudioX (modele X30, X50, X70),
- › seria urządzeń Studio E (E70).

Usługi są dostępne wraz z zakupem powyższych urządzeń wideo marki Poly na okres od 1 roku do 3 lat, z możliwością rozszerzenia na 4-ty i 5-ty rok. W przypadku awarii użytkownik nie ponosi żadnych kosztów wysyłki.

Rodzaje zgłoszeń i czasy reakcji:

Nowe zgłoszenie za pośrednictwem portalu lub dodane telefonicznie powinno określać priorytet, w zależności od stopnia istotności:

Problem krytyczny

Brak dostępu do urządzenia – urządzenie nie działa.

Wsparcie 24x7 – gwarantowany czas reakcji: 1h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem reakcji do 1h. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia – dostawa urządzenia w miejsce awarii do 8h po potwierdzeniu z użytkownikiem.

Problem niekrytyczny

Urządzenie działa niestabilnie, podejrzenie problemu w funkcjonowaniu rozwiązania, zachowana zdolność działania, nie stwierdzono naruszenia poziomu bezpieczeństwa.

Dostęp 8x5 – gwarantowany czas reakcji: 1h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem reakcji do 2h. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia – dostawa urządzenia w miejsce awarii do 8h, po potwierdzeniu z użytkownikiem.

Pytanie

Zgłoszenie nie jest związane z wystąpieniem problemu eksploatacyjnego, a dotyczy zmian w konfiguracji, wyjaśnienia działania lub konsultacji technicznych.

Dostęp 8x5 – gwarantowany czas reakcji: 4h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem reakcji do 4h.



Infolinia telefoniczna:
12 25 25 600



Portal internetowy:
myHEZO.pl



Wiadomości e-mail:
pomoc@myhezo.pl

Reżimy i SLA świadczenia usługi

Okno zgłoszeń – czas, w którym są przyjmowane zgłoszenia serwisowe. Dostęp dla użytkowników usługi HEZO+ jest możliwy w trybie 24x7 dla problemów krytycznych oraz w trybie 8x5 dla pozostałych zapytań.

Czas dostawy – to czas, w jakim we wskazane miejsce zostanie dostarczony sprzęt docelowy lub zastępczy. Jest on mierzony od momentu zaakceptowania zasadności zgłoszenia serwisowego. Dostawa urządzenia w ramach usługi HEZO+ zostanie wykonana za pośrednictwem kuriera lub dedykowanego transportu w miejsce wskazane przez użytkownika w następnym dniu roboczym od potwierdzenia zasadności zgłoszenia lub w terminie późniejszym, zaakceptowanym przez użytkownika.

Czas reakcji – okres od chwili wysłania zgłoszenia serwisowego przez upoważnionego przedstawiciela użytkownika do momentu skontaktowania się inżyniera myHEZO ze zgłaszającym (jeśli okres ten mieści się w ramach godzin wykonywania usługi). Dla wszelkich zgłoszeń w ramach HEZO+ czas reakcji wynosi nie więcej niż godzinę.

Obsługa zgłoszeń za pośrednictwem portalu myHEZO.pl

Kontakt z zespołem serwisowym myHEZO może być realizowany poprzez dedykowany portal myHEZO.pl lub telefonicznie. Do przyjęcia zgłoszenia telefonicznego konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia, które uległo awarii oraz numeru umowy serwisowej.

Każde zgłoszenie awarii 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. Usługa HEZO+ pokrywa wszelkie koszty związane z dostawą nowego urządzenia i odbiorem urządzenia uszkodzonego.

W ramach usługi użytkownik zobowiązany jest odesłać uszkodzone urządzenie w ciągu 7 dni do zespołu myHEZO na podstawie otrzymanego i z góry opłaconego listu przewozowego. Szczegóły przesyłki należy uzgodnić w ramach otwartego zgłoszenia serwisowego.