

Центр Технической Поддержки

 **Extreme**

на базе компании
«Марвел»



СОДЕРЖАНИЕ

Всегда готовы прийти на помощь

03

Сервисные пакеты

предлагаемые ЦТП ExtremeNetworks

04

Стандартная гарантия

и варианты сервисной поддержки

05

Покупка и продление

сервисного контракта

07

Обращение в ЦТП Extreme Networks

08

И в завершение...

09

Всегда готовы прийти на помощь



Добро пожаловать!

Центр Технической Поддержки (ЦТП) Extreme Networks на базе компании «Марвел» предлагает пакеты сервисных услуг по продуктам Extreme Networks, направленных на обеспечение бесперебойной и долгосрочной работы оборудования Extreme Networks, оказание незамедлительной помощи в случае возникновения проблем с оборудованием, а также предоставление исчерпывающей информации о продукции Extreme Networks.

В этом документе Вы найдете описание типов сервиса, предоставляемого ЦТП по оборудованию Extreme Networks, узнаете, как и куда обращаться при появлении вопросов или неполадок, а также, какую информацию и в каком виде необходимо предоставить в центр технической поддержки для оперативной обработки Вашего запроса.

**В этом документе
Вы найдете описание типов
сервиса, предоставляемого
ЦТП по оборудованию
Extreme Networks**

Сервисные пакеты, предлагаемые ЦТП ExtremeNetworks

Ваши инвестиции в сеть передачи данных теперь могут быть защищены при помощи услуг сервисной поддержки, оказываемых ЦТП Extreme Networks на базе компании «Марвел».

Вы можете выбрать один из трех сервисных пакетов (Extreme Software and TAC, Extreme Extended Warranty или Extreme AHR) и получить необходимый уровень поддержки, отвечающий требованиям Вашего бизнеса, обеспечивающий надежность вложений и снижающий риски.

Услуга	Доступность	Пакет Extreme Software and TAC	Пакет Extreme Extended Warranty	Пакет Extreme AHR
Удаленная техническая поддержка	9x5 (Регистрация обращений 24x7)	√	√	√
Гарантийная замена ¹	9x5	√ ²	√ ²	—
Оперативная замена ³	9x5	—	—	√
Предоставление обновлений ПО	24x7	√	√	√
Доступ к online ресурсам	24x7	√	√	√

¹ Отгрузка замены в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения неисправного оборудования в СЦ компании «Марвел» при наличии оборудования на сервисном складе «Марвел». В противном случае замена отгружается после ее получения от Производителя в рамках открытого RMA. Для открытия RMA необходимо подтверждение Extreme Networks GTAC. Отгрузка замены с сервисного склада «Марвел» возможна только при наличии действующего сервисного контракта на неисправное оборудование.

² В течение 12 месяцев после отгрузки оборудования со склада компании «Марвел»

³ Отгрузка замены с сервисного склада «Марвел» после диагностики неисправности в рамках удаленной технической поддержки и получения подтверждения Extreme Networks GTAC.

Стандартная гарантия и варианты сервисной поддержки



Стандартная гарантия

Продукты Extreme Networks поставляются с гарантией Производителя на аппаратное и программное обеспечение. В зависимости от типа оборудования на аппаратную часть предоставляется два вида гарантии:

- ограниченная пожизненная гарантия Limited Lifetime Warranty;
- годовая гарантия Limited One Year.

Замена оборудования по стандартной гарантии в отсутствие действующего сервисного контракта на неисправное оборудование осуществляется после доставки оборудования с европейского склада Производителя (сроки замены в таком случае ориентировочно 6-8 недель).



Ограниченная пожизненная гарантия действует с момента отгрузки оборудования со склада компании «Марвел» до даты окончания поддержки продукта (End-of-Support Date), которая определяется политикой производителя и наступает не позднее, чем через 5 лет после даты окончания продаж продукта (End-of-Sale Date).



Годовая гарантия действует в течение одного года с момента отгрузки оборудования со склада компании «Марвел». После окончания действия годовой гарантии ее можно продлить, приобретя сервисный пакет Extreme Extended Warranty.

На программное обеспечение Extreme Networks предоставляется ограниченная 90-дневная гарантия. Узнать, какой вид гарантии предоставляется на тот или иной продукт Extreme Networks, можно на странице сайта Extreme Networks, в разделе Extreme Warranty Finder: <https://www.extremenetworks.com/support/policies/>

ExtremeWorks

Сервисный контракт ExtremeWorks расширяет стандартную гарантию, предоставляя возможность замены оборудования со склада в Москве или С-Петербурге. Кроме того, на период действия сервисного контракта обеспечивается удаленная техническая поддержка, полный доступ к обновлениям ПО. Заказчик напрямую обращается в Extreme Networks GTAC. Сервисная поддержка оказывается на английском языке.

Подробное описание услуг по поддержке и гарантии, предоставляемых GTAC, можно найти на страницах официального сайта Extreme Networks:

<https://www.extremenetworks.com/support/>

<https://www.extremenetworks.com/service/extremeworks-maintenance-services/>

Услуги ЦТП Extreme Networks на базе компании «Марвел»



Сервисные пакеты ЦТП Extreme Networks на базе компании «Марвел» расширяют стандартную гарантию, предоставляя возможность замены оборудования со склада в Москве или С.-Петербурге.



На период действия сервисного контракта обеспечивается удаленная техническая поддержка, полный доступ к обновлениям ПО. Заказчик обращается в ЦТП «Марвел», контакты указаны на стр. 8 данного документа. Сервисная поддержка оказывается на русском и английском языках.

По вопросам продления
и покупки сервисного контракта
можно обращаться:

■ по e-mail extreme@marvel.ru

■ по телефонам

8 (812) 326 32 32

8 (495) 745-80-08

Покупка и продление сервисного контракта

1

Постоянное наличие сервисной поддержки важно не только с точки зрения обеспечения надежности работы сети, но и для минимизации затрат на восстановление работоспособности. Поэтому все продукты Extreme Networks продаются с обязательной сервисной поддержкой сроком действия не менее 1 года. По истечении первого года имеется возможность продлевать сервисный контракт, как правило, на срок, кратный 12 месяцам. Стоимость контракта рассчитывается в зависимости от срока его действия.

2

Если сервисный контракт уже истёк, то для его продления необходимо оплатить весь сервисный период, прошедший со дня окончания действия контракта. Оборудование принимается на сервисное обслуживание только в работоспособном состоянии.

3

Оборудование, вышедшее из строя и не покрытое ни стандартной гарантией, ни сервисным контрактом, может быть отремонтировано на разовой основе. При этом дополнительно к стоимости услуги необходимо оплатить стоимость запасных частей, используемых для восстановления оборудования. Рекомендуем продлевать сервисный контракт заблаговременно в целях экономии и для планирования ваших расходов.

4

При приобретении продукции Extreme Networks совместно с одним из видов сервисного контракта в комплект поставки по требованию может быть добавлен сервисный талон, в котором содержится подробная информация о приобретенном типе сервиса и сроках его действия.

Обращение в ЦТП Extreme Networks



При возникновении вопросов, связанных с работоспособностью оборудования ExtremeNetworks или при выявлении неисправности можно обращаться в ЦТП одним из следующих способов:

- по e-mail на адрес tech-support@marvel.ru
- по телефонам +7 (812) 326-32-32, +7 (495) 745-80-08 – спрашивать «Группу технической поддержки».

Для открытия заявки необходимо предоставить следующую информацию:

- Название организации;
- Контактное лицо (ФИО, телефон, e-mail);
- Тип и модель оборудования и/или версия ПО;
- Серийный номер оборудования;
- Подробное описание проблемы/вопроса;
- Материалы для первичного анализа (лог-файлы, ссылки на документацию и т.п.).

При получении обращения открывается новая заявка с уникальным номером с информированием инициатора обращения. Дальнейшее взаимодействие осуществляется по телефону и электронной почте.

Для ускорения обработки ваших e-mail сообщений по открытой заявке, направляйте письма на адрес tech-support@marvel.ru путем ответа на последнее письмо в переписке. Пожалуйста, не меняйте тему письма.

И в завершение...



Обращайтесь — поможем!

Мы будем рады оказать вам содействие, дать консультацию и помочь решить любую проблему, возникшую при эксплуатации оборудования Extreme Networks.

Если у Вас возникнет желание оставить отзыв о нашей работе или поделиться своими мыслями по поводу улучшения качества наших услуг, присылайте свои пожелания по адресу электронной почты: tech-support@marvel.ru с темой письма «Обратная связь».

Обращайтесь — поможем!



Россия, Санкт-Петербург,
Киевская ул., д. 5, корп. 3
Тел.: +7 (812) 326-3232,
Факс: +7 (812) 326-3235

