

Отличия условий стандартной гарантии (Standard Warranty) от сервисного контракта (Net.Cover)

На все устройства Allied Telesis распространяется действие стандартной гарантии:

Allied Telesis Enterprise Products – 5 лет на устройство, включая блок питания и вентиляторы (требует регистрации на сайте в течение 30 дней от даты покупки, форма заполняется на английском <http://www.alliedtelesis.ru/support/warranty/signup.aspx>, без регистрации – 2 года)

Allied Telesis Network Service Provider Products (iMAP, iMG, Exricom) – 2 года.

Обращаем внимание, что все устройства третьего уровня: маршрутизаторы, L3 коммутаторы и iMAP продаются вместе с минимальным годовым контрактом Net.Cover Basic.

Перечень услуг по программе Standard Warranty:

- Доступ к онлайн-базе знаний (Knowledge Base)

- * Доступ в реальном времени 24x7x365 к нашей базе данных и eService Center
- * База знаний это динамический инструмент, использующий технологию самообучения, постоянно пополняясь информацией из обращений пользователей в тех поддержку и решений их проблем.
- * Листайте по категориям или по ключевым словам в вопросах и ответах в нашей обширной базе знаний.
- * Получайте автоматические уведомления о появлении новых запросов и ответов на них по электронной почте
- * Добавляйте онлайн вопросы и комментарии нашим инженерам

- Общение с технической поддержкой по электронной почте

В режиме стандартного времени реагирования без приоритета. Время ответа зависит от числа запросов в приоритетной очереди от клиентов имеющих сервисный контракт Net.Cover.

- Гарантийная замена неисправного оборудования

Все продукты, на которые распространяется гарантия, и которые были признаны неисправными технической поддержкой, подлежат процедуре бесплатной замены. Эта процедура занимает до 30 дней. Стоимость пересылки до склада AlliedTelesis в Москве оплачивается за счет клиента, обратная пересылка клиенту - компанией Allied Telesis. Исправное оборудование высылается после того, как неисправное оборудование поступает на наш гарантийный склад.

Перечень услуг при наличии сервисного контракта Net.Cover :

В дополнение к условиям стандартной гарантии (Standard Warranty) клиент получает следующие преимущества:

Net.Cover Basic:

- Поддержка по телефону в режиме онлайн

Эта программа предоставляет помощь квалифицированного инженера, который будет разрешать проблемную ситуацию, возникшую в Вашей сети, идентифицировать и изолировать проблему. Это онлайн-телефонный сервис, который предоставляется с 9:30 утра до 18:30 часов вечера по московскому времени, с Понедельника по Пятницу, исключая выходные.

- Приоритетная обработка запроса

Приоритетная очередь это сервис, позволяющий звонкам/письмам от клиентов, имеющих действующий сервис контракт, быть обслуженными вне очереди, чтобы клиент, у которого возникла проблема, мог сразу же получить возможность общения со специалистом. Эта процедура существенно уменьшает время ожидания решения проблемы. Если первый уровень поддержки не может незамедлительно решить проблему, проблема получает более высокий приоритет и адресуется второму уровню поддержки.

- Обновление программного обеспечения в течение действия контракта

Этот сервис позволяет скачивать самые последние обновления и патчи с нашего закрытого сайта, а также получать уведомления о новых релизах. Данный сервис относится к устройствам третьего уровня: маршрутизаторы, L3 коммутаторы и iMAP (прошивки для остальных устройств не требуют наличия сервисного контракта).

- Отсутствие расходов по послегарантийной замене оборудования

Послегарантийный ремонт оборудования может достаточно дорого стоить. Сервисный контракт полностью покрывает эту стоимость, таким образом Вы можете избежать непредвиденных расходов.

Net.Cover Basic Plus:

В дополнение к условиям Net.Cover Basic:

- Отгрузка заменяемого оборудования в день обращения

В случае отказа, согласно этому сервисному соглашению, будет произведена отгрузка в тот же день с нашего гарантийного склада. Этот сервис включает замену устройства и решение проблем, таких как ошибки ПО, некорректное функционирование, системные ошибки и другие похожие проблемы, для того что бы добиться заявленного функционирования устройства. Все возвраты должны быть квалифицированы тех поддержкой перед заменой. Стоимость пересылки до склада AlliedTelesis в Москве и обратная пересылка клиенту оплачивается компанией Allied Telesis.