

Regulamin świadczenia usługi HEZO Assistance dla rozwiązań Fortinet

1. Usługi wsparcia technicznego HEZO Assistance dla rozwiązań Fortinet świadczone są przez Veracomp SA.
2. Usługi dostępne są dla partnerów handlowych Veracomp SA.
3. Każda usługa powinna być automatycznie rejestrowana na portalu www.hezo.com.pl na podstawie danych uzyskanych od Partnera Veracomp. Usługa bez rejestracji jest nie ważna. W razie braku wszystkich danych koniecznych do uruchomienia usługi, rejestracji usługi można dokonać w terminie do 60 dni od jej zakupu przez Partnera w Veracomp.
4. Usługi HEZO Assistance dla rozwiązań Fortinet, są świadczone tylko do urządzeń Fortinet z aktywnym wsparciem producenta FortiCare. W przypadku nie posiadania przez użytkownika wsparcia producenta FortiCare, usługa nie będzie świadczona.
5. Jeżeli użytkownik zakupił nowe urządzenie z wsparciem FortiCare, inżynierowie Veracomp pomogą mu w prawidłowej rejestracji usługi FortiCare.
Jeżeli posiadane wsparcie FortiCare nie pokrywa całego okresu trwania usługi HEZO Assistance, usługa HEZO Assistance będzie świadczona tylko przez okres w którym wsparcie producenta FortiCare będzie aktywne.
6. W ramach usług HEZO Assistance dla rozwiązań Fortinet dostępne są usługi:
 - a. HEZO Assistance Care dla rozwiązań Fortinet
 - b. HEZO Assistance Advanced dla rozwiązań Fortinet
7. HEZO Assistance Care dla rozwiązań Fortinet to pakiet usług w skład którego wchodzi:
 - pomoc w prawidłowej i zgodnej z wymaganiami producenta rejestracji produktu
 - zdalna konfiguracja urządzenia (połączenia szyfrowane) zgodnie z wymaganiami użytkownika, najlepszymi praktykami i doświadczeniem inżynierów na podstawie szablonów i przeprowadzonych konsultacji
 - doradztwo w zakresie konfiguracji
 - zdalne wsparcie telefoniczne zespołu certyfikowanych inżynierów
 - rekonfiguracje urządzenia w związku ze zmianą środowiska lub wymagań klienta
 - pomoc w zakładaniu zgłoszeń serwisowych u producenta
 - pomoc w procesie realizacji naprawy i wymiany w ramach posiadanej gwarancji
 - usługa jest dostępna w dni robocze (pon-pt) w godzinach 9:00 - 17:00 (8x5)
8. HEZO Assistance Advanced dla rozwiązań Fortinet to rozbudowany i zaawansowany zestaw usług dla wymagających posiadaczy rozwiązań Fortinet zapewniający wysoki poziom wsparcia i który obejmuje:
 - pomoc w prawidłowej i zgodnej z wymaganiami producenta rejestracji produktu
 - konfiguracja urządzenia w miejscu instalacji przez certyfikowanego inżyniera Fortinet zgodnie z wymaganiami użytkownika, najlepszymi praktykami i doświadczeniem inżynierów na podstawie szablonów i przeprowadzonych konsultacji
 - doradztwo w zakresie konfiguracji
 - zdalne wsparcie telefoniczne zespołu certyfikowanych inżynierów
 - rekonfiguracje urządzenia w związku ze zmianą środowiska lub wymagań klienta
 - pomoc w zakładaniu zgłoszeń serwisowych u producenta
 - pomoc w procesie realizacji naprawy i wymiany w ramach posiadanej gwarancji
 - usługa jest dostępna w dni robocze (pon-pt) w godzinach 9:00 - 17:00 (8x5)
9. Dla zapewnienia możliwości zdalnej konfiguracji urządzeń, użytkownik musi zapewnić komputer z dostępem do Internetu, oraz wolny minimum jeden port sieciowy (Internet) po stronie sieci wewnętrznej, oraz łącze dostępne zakończone odpowiednim interfejsem zgodnym z zakupionym urządzeniem.
10. W ramach usługi HEZO Assistance, użytkownik po otwarciu zgłoszenia, zobowiązany jest do wypełnienia otrzymanego formularza konfiguracji urządzeń Fortinet, poprzez uzupełnienie w nim miejsc oznaczonych i odesłanie go zwrótnie jako załącznik do zgłoszenia inicjującego. Otrzymany wypełniony formularz będzie podstawą do konfiguracji zarejestrowanego urządzenia. Użytkownik urządzenia będzie zobowiązany do fizycznego podłączenia urządzenia do sieci Internet zgodnie z wytycznymi inżyniera. Termin zdalnej konfiguracji urządzenia zostanie ustalony wspólnie, ale nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od dnia rejestracji urządzenia.
11. Termin konfiguracji urządzeń jest ustalany dogodnie dla klienta i dostępności inżynierów, ale nie później niż 14 dni od zgłoszenia.
12. Usługi CARE i ADVANCED umożliwiają do maksymalnie do 10 zdalnych zmian w konfiguracji oraz do maksymalnie 10 porad w ramach doradztwa i wsparcia technicznego w ciągu roku. Zgłoszenia powinny dotyczyć jednego konkretnego problemu. Zgłoszenia zbiorowe są rozdzielane na pojedyncze zgłoszenia.
13. Pełny zakres i lista czynności wykonywanych w ramach wdrożenia zawartego w usługach Care i Advanced dostępne są u Partnerów handlowych Veracomp.
14. Urządzenia objęte usługami powinny posiadać aktywny support FortiCare w trakcie ważności usługi
15. Usługi HEZO Assistance są dostępne dla rozwiązań FortiGate, FortiMail, FortiAnalyzer i FortiManager oraz modeli w przedziale 20-200 niezależnie od generacji urządzeń (serie A, B, C, D, E).
16. Zdalna konfiguracja urządzeń odbywać się będzie poprzez zdalny dostęp do urządzenia na konto serwisowe, dostępne dla inżynierów wsparcia technicznego, które zostanie założone przy pierwszej startowej konfiguracji urządzenia.
17. Veracomp ma prawo zbadania Sprzętu posiadanego przez użytkownika i zweryfikowania statusu aktywności wsparcia producenta FortiCare.
18. Strony ustalają ponadto, że do odpowiedzialności Veracomp za sprzęt objęty niniejszą umową nie będą stosować przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi za wady fizyczne.

19. Odpowiedzialność Veracomp z tytułu niniejszej umowy zostaje ograniczona do wysokości jego wynagrodzenia. W żadnym wypadku jednak, Veracomp nie będzie odpowiadał za szkody Partnera o charakterze utraconych korzyści lub niezyskanych zysków.
 20. Umowa nie może być wypowiedziana, ani rozwiązana w inny sposób jak za porozumieniem Stron, przy czym Veracomp ma prawo powstrzymania się od swoich świadczeń wobec Partnera do czasu zapłaty jego wynagrodzenia. Takie samo prawo przysługuje Veracomp (z zachowaniem umówionego wynagrodzenia) w sytuacji, gdy Partner nie będzie legitymował się prawem do korzystania z usługi pomocy technicznej producenta, o jakiej mowa w pkt 4 powyżej.
 21. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu, wymagają dla swojej ważności formy pisemnej.
 22. Sądem właściwym miejscowo dla rozpatrywania sporów na gruncie Umowy jest wyłącznie sąd w Krakowie.
-