Link do produktu: https://sklep.ps.com.pl/rozszerzenie-gwarancji-3y-tech-care-basic-wdmr-microserver-gen10-plus-h40d7e-p-309938.html

Rozszerzenie gwarancji 3Y Tech Care Basic wDMR Microserver Gen10 Plus H40D7E

Cena brutto	**890,99 zł**
Cena netto	**724,38 zł**
Numer katalogowy	**CGHPESH40D7E000**
Kod producenta	**H40D7E**
Rodzaj gwarancji	**On-Site (Naprawa na miejscu)**
Czas trwania (pakiety gw.)	**3 lata**
Pasuje do	**Microserver Gen10 Plus**

Opis produktu

Rozszerzenie gwarancji 3 Year Tech Care Basic wDMR Microserver Gen10 Plus

Dostęp telefoniczny do ekspertów i Okno Obsługi
Klienci mogą kontaktować się telefonicznie z pomocą techniczną HPE 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, aby rejestrować zdarzenia związane z pomocą techniczną. Czas reakcji będzie zależał od poziomu usług objętego produktu.

Standardowa odpowiedź w ciągu 2 godzin (usługa podstawowa): W przypadku zgłoszeń dotyczących produktów objętych umową o świadczenie usług podstawowych HPE zapewni odpowiedź telefoniczną od specjalisty ds. produktu w ciągu 2 godzin w okresie obowiązywania usługi. Zdarzenia wsparcia otrzymane poza oknem świadczenia usługi zostaną potwierdzone następnego dnia świadczenia usługi.

Zdalna reakcja przez dziewięć godzin dziennie w lokalnych standardowych godzinach pracy HPE, z wyjątkiem weekendów i świąt HPE, chyba że HPE uzgodniło inaczej.

Ubezpieczenie na miejscu następnego dnia roboczego: Zdarzenia wsparcia otrzymane poza oknem świadczenia usługi zostaną potwierdzone w następnym dniu świadczenia usługi i obsłużone w następnym dniu świadczenia usługi. Z wyłączeniem weekendów i świąt HPE, chyba że HPE uzgodniło inaczej.

W przypadku wszystkich innych incydentów HPE może skontaktować Klienta ze specjalistą ds. produktu lub oddzwonić do Klienta w ciągu godziny.

Ekspercki czat online i odpowiedź na forum ekspertów
Ekspercki czat online: klienci mogą rozpocząć czat online ze specjalistycznym działem technicznym, aby zadać pytania, uzyskać pomoc lub ogólne wskazówki techniczne. Dostępny jest ekspercki czat online, dzięki któremu Klienci mogą szybko uzyskać odpowiedzi na pytania techniczne dotyczące produktu HPE.

Czat online dla ekspertów jest ograniczony wyłącznie do języka angielskiego, wymaga rejestracji użytkownika w portalu serwisowym HPE i jest dostępny w okresie obowiązywania usługi. Dostępność może się różnić w przypadku niektórych produktów. Aby uzyskać szczegółowe informacje, odwiedź stronę hpe.com/services/expertchat lub skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem handlowym HPE.

Odpowiedź na forum ekspertów: klienci mogą zamieszczać pytania, problemy i omawiać użytkowanie produktów na forach społeczności HPE. Specjaliści ds. produktów HPE odpowiadają w ciągu dwóch dni roboczych na wszelkie nierozwiązane pytania zadane na oficjalnym forum społeczności HPE dotyczącym produktów objętych usługami pomocy technicznej HPE.

Jeśli posty poruszają tematy, które należy uwzględnić w ramach standardowych procesów wsparcia, HPE prosi o utworzenie

formalnego zdarzenia wsparcia i przestrzega standardowych procesów zarządzania incydentami HPE.

Odpowiedź specjalistycznych zasobów technicznych jest ograniczona wyłącznie do języka angielskiego i wymaga, aby użytkownik był zarejestrowany w portalu serwisowym HPE i posiadał zarejestrowane umowy serwisowe.

Ogólne wskazówki techniczne
HPE stara się zapewniać ogólne wytyczne techniczne w przypadku pytań i zapytań Klientów dotyczących określonych poniżej obszarów tematycznych dotyczących obsługi i zarządzania produktami Klienta objętymi usługą HPE Tech Care.

Ogólne wskazówki techniczne są dostępne za pośrednictwem telefonu, Internetu i kanałów komunikacji na czacie i podlegają okresowi świadczenia usług określonej w umowie serwisowej i będą traktowane jako zdarzenie niekrytyczne.

Ogólne wskazówki techniczne są dostępne za pośrednictwem telefonu, Internetu i kanałów komunikacji na czacie i podlegają zakresowi świadczenia usługi określonej w umowie serwisowej i będą traktowane jako incydent o wadze 3.

Jeśli są powiązane z tematami szczegółowo/opisanymi poniżej, HPE identyfikuje dokumenty merytoryczne, filmy i artykuły z bazy wiedzy, które mogą pomóc w poruszanych tematach.

Pomoc w zakresie zastrzeżonego narzędzia serwisowego HPE
W przypadku produktów HPE obsługiwanych przez zastrzeżone narzędzia serwisowe HPE zapewnia pomoc i porady dotyczące ich instalacji, konfiguracji i użytkowania. Ponadto w przypadku połączonych produktów HPE rozszerza ogólne wytyczne techniczne o analizy oraz udostępniane wydarzenia i rekomendacje.

W przypadku skonfigurowanych produktów HPE na żądanie HPE pomaga Klientom w zrozumieniu problemów, zdarzeń i informacji udostępnianych przez zastrzeżone narzędzia serwisowe HPE.

Jeżeli analizy dostarczają rekomendacji, HPE może zapewnić kwalifikację analizy, rekomendację i ogólne kolejne najlepsze działania zgodnie z ogólnymi wytycznymi technicznymi.