

Juniper Networks Support Services

Opis opcji bezpośredniej pomocy technicznej firmy Juniper Networks

Firma Juniper Networks oferuje szereg opcji pomocy technicznej, które stanowią istotne uzupełnienie oferty produktowej firmy. W oznaczeniu kodowym usługi te posiadają na początku ciąg SVC lub SV3 (dla niektórych produktów przy kupowaniu opieki na 3 lata z góry). Minimalny czas usługi to 12 miesięcy – maksymalny 36. Tylko w wyjątkowych wypadkach istnieje możliwość zakupu opieki na okresy inne niż rok, dwa lub trzy.

Zakup na następne lata automatycznie przedłuża gwarancję na sprzęt ale musi to być co najmniej opcja EXT-WAR (Core Plus).

Juniper oferuje następujące opcje serwisowe: Core, CorePlus, Next-Day, Next-Day Onsite, Same-Day, Same-Day Onsite. W odniesieniu do wszystkich lokalizacji w Polsce dostępne są Core, CorePlus i Next-Day, pozostałe tylko w niektórych lokalizacjach. Wszystkie serwisy Juniper mogą być istotnie wzbogacone usługami AHR dystrybutora CLICO sp. z o.o.

Gwarancja standardowa

Urządzenia Juniper Networks objęte są standardową, roczną gwarancją z gwarantowanym czasem wymiany w ciągu 40 dni roboczych (dosłownie oznacza to wysyłkę produktu w ciągu 40 dni roboczych z USA) po zwrocie uszkodzonego sprzętu do producenta. W ciągu pierwszych trzech miesięcy klient ma także możliwość bezpłatnego uaktualniania oprogramowania (subskrypcja). Po wygaśnięciu gwarancji na sprzęt nie ma możliwości jej wznowienia jeżeli klient nie zakupił z produktem żadnej opcji serwisowej (musi posiadać co najmniej Core). Istnieje natomiast możliwość zakupu subskrypcji na oprogramowanie, ale na niezbyt korzystnych warunkach w porównaniu do zakupu razem z urządzeniem (klient musi uiścić opłatę za zaległy okres).

Core (COR)

Core Support lub Core Software Support Package (oznaczenie kodowe rozpoczynające się od SVC-COR, lub SV3-COR) jest roczną usługą oferującą pomoc techniczną 24x7 (w trybie pasywnym Web i tylko w języku angielskim), uaktualnienia i nowelizacje oprogramowania i dostęp do elektronicznego systemu obsługi klienta firmy Juniper Networks (centrum CSC oparte o Web). Core Support stanowi zatem kombinację asysty technicznej i subskrypcji oprogramowania. Core Support zawiera:

- Juniper Technical Assistance Center (oparty o web JTAC, oraz wsparcie telefoniczne +1 408-745-9500, 24x7)
- Możliwość zgłaszania nielimitowanej liczby problemów
- Oparty o Web serwis obsługi klienta Juniper.net Customer Support Center (CSC)
- Elektroniczny system uaktualniania oprogramowania

CorePlus (EXT-WAR)

Usługa CorePlus zawiera wszystkie elementy serwisu Core oraz:

- Gwarantowana wysyłka sprawnego (naprawionego lub wymienionego) urządzenia w ciągu 10 dni roboczych od daty otrzymania uszkodzonego sprzętu (dostawa na wskazany przez producenta adres)
- Przedłuża gwarancję

NextDay (ND)*

Stanowi rozszerzenie serwisu Core o następujące elementy:

- Wysyłka sprawnego urządzenia (lub części) w ciągu następnego dnia roboczego bez konieczności wcześniejszego zwrotu uszkodzonego sprzętu.
- Serwis NextDay w zależności od lokalizacji sprzętu może mieć dwie formy: NextDay shipment lub NextDay delivery, gdzie NextDay shipment oznacza wysyłkę sprzętu od producenta następnego dnia roboczego lub

NextDay delivery oznacza dostawę do wskazanej lokalizacji następnego dnia roboczego. Weryfikacja lokalizacji odbywa się przy ofertowaniu serwisu.

- Uszkodzony sprzęt zwracany jest do producenta w uzgodnionym terminie i na wskazany adres zgodnie z instrukcją dostarczoną wraz z nowym urządzeniem. W przypadku braku instrukcji prosimy o kontakt z firmą CLICO.

NextDay OnSite (NDCE)*

Usługa NextDay Onsite zawiera wszystkie elementy serwisu NextDay oraz:

- Dostawę sprzętu następnego dnia roboczego wraz z inżynierem.
- Dostępność usługi wymaga wcześniejszej weryfikacji lokalizacji sprzętu.

SameDay (SD)*

Stanowi rozszerzenie serwisu NextDay o następujące elementy:

- Dostawę sprzętu w ciągu 4 godzin.
- Dostępność usługi wymaga wcześniejszej weryfikacji lokalizacji sprzętu.

SameDay OnSite (SDCE)*

Stanowi rozszerzenie serwisu NextDay o następujące elementy:

- Dostawę sprzętu w ciągu 4 godzin wraz z inżynierem.
- Dostępność usługi wymaga wcześniejszej weryfikacji lokalizacji sprzętu.

Serwis	Core	CorePlus	Next-Day	Next-Day Onsite	Same-Day	Same-Day Onsite
Asysta techniczna 24x7 (JTAC)	√	√	√	√	√	√
Aktualizacje i nowelizacje oprogramowania	√	√	√	√	√	√
Serwis webowy CSC	√	√	√	√	√	√
Zwrot do producenta w celu naprawy		√				
Wysyłka sprawnego urządzenia następnego dnia roboczego			√	√		
Wymiana urządzenia w tym samym dniu (w Polsce tylko po sprawdzeniu określonej lokalizacji. W innych lokalizacjach można skorzystać z CLICO AHR)					√	√
Asysta certyfikowanego inżyniera w miejscu instalacji (w Polsce tylko po sprawdzeniu określonej lokalizacji. W innych lokalizacjach można skorzystać z CLICO AHR)				√		√

***UWAGA:** W celu zrealizowania wymiany sprzętu na podstawie serwisów NextDay i wyżej w terminach podanych w opisach zaleca się:

- 1) Otworzyć case z prośbą o wymianę sprzętu via Web JTAC, zawierającego informacje wymagane do weryfikacji problemu w szczególności:
 - ✓ Numer seryjny oraz numer produktu (np.: 0064122003010685, SSG-5-SH).
 - ✓ Szczegółowy opis problemu.
 - ✓ Opis czynności jakie zostały wykonane po pojawieniu się problemu.
 - ✓ Wersję firmware.
 - ✓ Wpływ problemu na działanie całego systemu – określenie priorytetu.
 - ✓ Adres dostawy nowego urządzenia.
- 2) Eskalować problem dzwoniąc pod numer centrum wsparcia +1 408-745-9500 podając numer otwartego wcześniej case.