

PAKETI PODPORE IN VZDRŽEVANJA

V nadaljevanju je predstavljen obseg storitev, odzivni časi in način izvajanja podpore za posamezne pakete. Vsak paket je zasnovan tako, da ustreza različnim stopnjam poslovne kritičnosti sistema.

Garancija BASIC

Osnovna podaljšana zaščita strojne opreme

Primerna za okolja, kjer daljši čas odprave napake ne predstavlja poslovnega tveganja.

Vključuje:

- Podaljšano garancijo za strojne komponente
- Standardni RMA postopek
- Odziv v 4 delovnih urah (8x5)

Način odprave napake:

- Okvarjena komponenta se posreduje na sedež podjetja Xenya d.o.o.
- Popravilo ali zamenjava se izvede v roku do 45 dni od prejema.

Ne vključuje:

- Rezervnih delov na zalogi
- Napredne zamenjave
- On-site intervencij
- Operativne tehnične podpore

Garancija PREMIUM

Pospešena logistika zamenjav

Primerna za okolja, kjer je pomembna hitrejša dobava nadomestnih komponent.

Vključuje:

- Vse iz paketa GARANCIJA BASIC
- Zagotovljene rezervne dele
- Napredno zamenjavo
- Odziv v 4 delovnih urah (8x5)

Postopek:

- Obdelava najkasneje naslednji delovni dan (NBD)
- Zagotovitev nadomestnega ali ekvivalentnega dela
- Končna zamenjava z novim ali obnovljenim delom najkasneje v 45 dneh

Ne vključuje:

- On-site intervencij
- Operativne podpore ali sistemske diagnostike

Vzdrževanje BASIC

Operativna podpora v delovnem času

Primerno za organizacije z lastno IT ekipo in stabilnim okoljem.

Vključuje:

- Vse iz paketa GARANCIJA PREMIUM
- Oddaljeno tehnično podporo (8x5)
- Odziv v 4 delovnih urah
- NBD on-site intervencijo med delovnim časom (po potrditvi HW napake)

Pogoji za on-site intervencijo:

- Potrditev, da napaka izvira iz opreme izvajalca
- Potrditev, da je naročnik predhodno izločil napake na optični trasi, napajanju ali opremi tretjih oseb.

Omejitve:

- Do 2 on-site intervenciji na leto
- Dodatne intervencije po ceniku

Vzdrževanje PREMIUM

Najvišja raven zaščite za poslovno kritične sisteme

Zasnovano za infrastrukture, kjer izpad pomeni neposredno poslovno tveganje.

Vključuje:

- Vse iz paketa GARANCIJA PREMIUM
- 24/7 tehnično podporo
- 24/7 odziv v 2 urah
- Izvajalec opravi prvo diagnostiko
- On-site intervencije v roku 24 h
- Prioritetno obravnavo napak
- Letni preventivni pregled sistema
- Poročilo za kritične dogodke

Ključna prednost:

Naročniku ni treba predhodno dokazovati izvora napake – izvajalec prevzame celotno diagnostiko.

On-site intervencije:

- Izvedene v roku 24 h od prijave napake
- V okviru razumne uporabe (fair use)
- Intervencije izven obsega dobavljene opreme se lahko obračunajo po ceniku

Dodatna pojasnila

8x5 – delovni dnevi v lokalnem delovnem času

24/7 – vse dni v letu

NBD (Next Business Day) – naslednji delovni dan

Best effort – prizadevanje za odpravo napake v najkrajšem možnem času

Kako izbrati pravi paket?

- Če potrebujete osnovno zaščito opreme → GARANCIJA BASIC
- Če želite hitrejšo logistiko zamenjav → GARANCIJA PREMIUM
- Če imate interno IT podporo in potrebujete pomoč v delovnem času → VZDRŽEVANJE BASIC
- Če želite popolno operativno varnost in 24/7 odziv → VZDRŽEVANJE PREMIUM