

Charakterystyka wsparcia serwisowego firmy EMC na poziomie Enhanced

Poniższa tabela przedstawia cechy wsparcia serwisowego na poziomie Enhanced dostarczanego przez EMC na podstawie gwarancji lub umowy pogwarancyjnej na utrzymanie.

Wsparcie serwisowe na poziomie Enhanced jest dostępne dla:

- Sprzętu EMC (wraz z dołączonym Podstawowym Oprogramowaniem), który w dokumencie [EMC Product Warranty and Maintenance Table](#) został określony jako
 - objęty wsparciem serwisowym na poziomie Enhanced w okresie gwarancji lub
 - kwalifikujący się do podwyższenia poziomu wsparcia do poziomu Enhanced w okresie gwarancji lub
 - kwalifikujący się do objęcia wsparciem na poziomie Enhanced w ramach opieki pogwarancyjnej.
- Oprogramowania EMC (z wyłączeniem dołączonego Podstawowego Oprogramowania), które w dokumencie [EMC Product Warranty and Maintenance Table](#) zostało określone jako kwalifikujące się do objęcia wsparciem na poziomie Enhanced w ramach opieki pogwarancyjnej.

Cecha usługi	Opis	Wsparcie Enhanced - szczegóły
Zdalne Wsparcie Techniczne	Klient może skontaktować się z EMC telefonicznie lub za pomocą strony www w trybie 24x7 aby zgłosić problem dotyczący Sprzętu, Podstawowego Oprogramowania lub pozostałego Oprogramowania oraz przekazać informacje niezbędne do wstępnej oceny krytyczności zgłoszenia (<i>Severity Level</i>). EMC zapewnia - zdalne wsparcie techniczne uzależnione od krytyczności zgłoszenia lub - jeśli jest to niezbędne w ocenie EMC, wsparcie na miejscu zgodnie z zasadami opisanymi poniżej	Zawarte w cenie. Oczekiwany czas reakcji od momentu otrzymania zgłoszenia od Klienta (<i>initial technical response objective</i>), w zależności od krytyczności zgłoszenia (<i>Severity Level</i>), przed upływem: Severity Level 1: 1h, w trybie 24x7 Severity Level 2: 3h, w trybie 24x7 Severity Level 3: 4h w czasie lokalnych godzin pracy Severity Level 4: 10h w czasie lokalnych godzin pracy
Wsparcie w Miejscu Instalacji	Po określeniu istoty problemu i podjęciu decyzji o konieczności pracy w miejscu instalacji EMC wysyła autoryzowany personel na miejsce instalacji i prowadzi prace nad rozwiązaniem problemu w miejscu instalacji.	Zawarte w cenie tylko dla sprzętu i Podstawowego Oprogramowanie Oczekiwany czas rozpoczęcia prac na miejscu od momentu stwierdzenia przez EMC konieczności ich prowadzenia w miejscu instalacji to następnego dnia roboczego w trybie 5x9. Czas przybycia pracownika EMC na miejsce instalacji jest uzależniony od czasu dostarczenia niezbędnych części zamiennych. Wsparcie w miejscu instalacji nie dotyczy Oprogramowania, ale może być odrębnie zakupione dla tego Oprogramowania
Części zamienne i ich instalacja	EMC zapewnia części zamienne, kiedy zostanie stwierdzona potrzeba ich użycia przez EMC.	Zawarte w cenie. Instalacja części zamiennych do samodzielnej wymiany (<i>CRU Customer Replaceable Units</i>) jest wykonywana przez Klienta. Lista takich części dla konkretnego sprzętu jest dostępna w dokumencie EMC Product Warranty and Maintenance Table Instalacja pozostałych części zamiennych jest wykonywana przez EMC. Części zamienne będą wysyłane do Klienta z terminem dostawy w następnym dniu roboczym. Lokalne godziny przyjmowania zgłoszeń wysyłki mogą mieć wpływ na dotrzymanie terminu dostawy w następnym dniu roboczym i związany z nim terminem realizacji wsparcia w miejscu instalacji.

		Jeśli EMC instaluje i wymienia części, EMC zapewni ich odesłanie do siedziby EMC. Jeśli Klient samodzielnie wykonuje wymianę części (CRU), Klient jest odpowiedzialny za odesłanie wymienionych części CRU do lokalizacji wskazanej przez EMC.
Uaktualnienia i instalacja Podstawowego Oprogramowania (system operacyjny)	EMC udostępnia nowe wersje Podstawowego Oprogramowania w miarę ich wydawania.	Zawarte w cenie. Instalację wykonuje Klient, chyba, że EMC zdecyduje inaczej.
Uaktualnienia i instalacja Oprogramowania EMC innego niż Podstawowe Oprogramowanie	EMC udostępnia nowe wersje w miarę ich wydawania.	Zawarte w cenie. Instalację wykonuje Klient, chyba, że EMC zdecyduje inaczej.
Secure Remote Support („Connect home”)	Wybrane produkty EMC automatycznie i niezależnie kontaktują się z EMC w przypadku wystąpienia problemu. EMC zdalnie połączy się z urządzeniem, jeśli jest to konieczne, w celu wykonania dodatkowych diagnostyk oraz wykonania zdalnie prac obsługowych	Zawarte w cenie, dla produktów, które posiadają narzędzia i technologię zdalnego monitoringu dostarczane przez EMC. Oczekiwany czas reakcji na zgłoszenie zarówno zdalnej jak i reakcji na miejscu jest taki sam jak dla Zdalnego Wsparcia Technicznego i Wsparcia w Miejscu Instalacji.
Dostęp do internetowych narzędzi serwisowych	Klient, który poprawnie wykonał rejestrację, posiada dostęp 7x24 do narzędzi serwisowych EMC poprzez stronę EMC Powerlink	Zawarte w cenie.

Poziomy krytyczności zgłoszenia - Severity Levels:

- Severity Level 1 – Critical: Poważne problemy, uniemożliwiające Klientowi lub grupie roboczej wykonywanie krytycznych dla biznesu funkcji.
- Severity Level 2 – High: Klient lub grupa robocza zdolna do wykonywania swoich funkcji, ale wydajność pracy jest obniżona lub poważnie ograniczona.
- Severity Level 3 – Medium: Problem nie ma wpływu na większość funkcji Klienta lub grupy.
- Severity Level 4 – Request: Minimalny wpływ na system; w tym prośby o rozbudowanie funkcjonalności i inne nie-krytyczne pytania.