



STORMSHIELD

NEXT GENERATION FIREWALL
SERWISY I POMOC TECHNICZNA

SERWIS PODSTAWOWY STORMSHIELD

- Podstawowy pakiet usług serwisowych niezbędnych do korzystania z zakupionego urządzenia STORMSHIELD obejmuje:
 - serwis podstawowy STORMSHIELD (standard), dający możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej na zasadach określonych w punktach 2 – 4 poniżej,oraz w okresie ważności w/w serwisu:
 - aktywację dostępu na czas określony, liczony w latach (od 1 roku do 5 lat) do wybranych przez Klienta opcji serwisowych i licencji Producenta wraz z aktualizacjami (np. UTM Security Pack), z zastrzeżeniem, że okres korzystania z nich musi pokrywać się z okresem korzystania z serwisu podstawowego STORMSHIELD,
 - zdalne wsparcie techniczne Dystrybutora na zasadach określonych poniżej, oraz
 - elektroniczny newsletter dedykowany rozwiązaniom STORMSHIELD.
- W ramach Serwisu podstawowego STORMSHIELD Klient ma możliwość wymiany urządzenia w razie awarii niemożliwej do usunięcia na drodze pomocy technicznej i otrzymania sprawnego urządzenia w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia wadliwego urządzenia przez Dystrybutora na adres kontaktowy Producenta.
- W przypadku skorzystania z wymiany urządzenia, Klient powinien:
 - wysłać do Dystrybutora zgłoszenie awarii urządzenia drogą mailową z żądaniem potwierdzenia odbioru, przed wysyłką urządzenia,
 - po otrzymaniu potwierdzenia wymiany, odesłać urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na swój koszt na adres kontaktowy Dystrybutora.
- Zgłoszenia są przyjmowane do weryfikacji od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (dni robocze).

SERWIS NEXT BUSINESS DAY STORMSHIELD

- Serwis Next Business Day STORMSHIELD (NBD) obejmuje dodatkowo możliwość wymiany urządzenia w razie awarii sprzętowej w trybie przyspieszonym (express), na zasadach określonych poniżej.
- Jeżeli potwierdzenie wymiany urządzenia przez Dystrybutora nastąpi:
 - do godziny 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane jeszcze w tym samym dniu;
 - po godzinie 15:00 w dniu roboczym, urządzenie docelowe zostanie wysłane w najbliższy dzień roboczy.
- Klient ma obowiązek odesłać urządzenie ubezpieczoną przesyłką kurierską na swój koszt na adres kontaktowy Dystrybutora w terminie **7 dni** od dnia otrzymania urządzenia docelowego.
- W razie braku odesłania wadliwego urządzenia w powyższym terminie Klient zobowiązuje się do uiszczenia zapłaty kwoty równej wartości nowo otrzymanego urządzenia, zgodnie z aktualnym cennikiem Dystrybutora.

DODATKOWE INFORMACJE DLA KLIENTÓW

1. W każdym przypadku dostarczone urządzenie o takich samych lub wyższych parametrach technicznych jest traktowane jako docelowe urządzenie dla Klienta, co oznacza, że Klient nie może żądać naprawy i zwrotu pierwotnie używanego urządzenia. Koszty przesyłki urządzenia do Klienta ponosi Dystrybutor.
2. Wszystkie usługi objęte danym pakietem pozostają aktualne niezależnie od zrealizowanej wymiany urządzenia, co oznacza, że okres obowiązywania pakietu nie ulega przedłużeniu, nawet w przypadku wymiany urządzenia.
3. Producent może określać szczegółowe warunki mogące wyłączać możliwość skorzystania z wymiany w ramach serwisu, w szczególności jakiegokolwiek samodzielne ingerencje w urządzenie po stronie Klienta.

ZDALNA POMOC TECHNICZNA DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z ROZWIĄZAŃ SPRZĘTOWYCH STORMSHIELD (STANDARD SUPPORT)

1. Każdemu Klientowi korzystającemu z rozwiązań sprzętowych STORMSHIELD dostarczonych w polskim kanale dystrybucyjnym oraz posiadającym ważny pakiet serwisowy przysługuje wsparcie techniczne świadczone przez Dystrybutora, obejmujące pomoc przy rozwiązywaniu problemów oraz udzielanie odpowiedzi na pytania dotyczące działania urządzeń STORMSHIELD.
2. Pomoc techniczna jest świadczona zdalnie:
 - a. drogą elektroniczną (mailową) pod adresem **pomoc@stormshield.pl**
 - b. za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej: **<http://stormshield.pl/Pomoc/Zglos-problem>**
 - c. telefonicznie pod numerem **32 793 11 89**
3. Wsparcie jest dostępne dla Klientów w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8:00 do 17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

ZDALNA POMOC TECHNICZNA DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z ROZWIĄZAŃ SPRZĘTOWYCH STORMSHIELD (PREMIUM SUPPORT)

1. W ramach Premium Support Dystrybutor zapewnia zdalną pomoc techniczną w trybie przyspieszonym, w ramach określonego pakietu godzin.
2. Warunki usługi Premium Support reguluje odrębna umowa.

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15, jest autoryzowanym dystrybutorem w Polsce rozwiązań firmy **STORMSHIELD SAS** z siedzibą we Francji, Immeuble Axiom, Bât. D – 2ème étage, 22, rue du Gouverneur Général Eboué 92130, Issy-les-Moulineaux – producenta i właściciela praw autorskich do produktów marki STORMSHIELD.

Dystrybutor – DAGMA sp. z o.o., w ramach swojej działalności, wspiera obsługę realizacji serwisów STORMSHIELD w zakresie wymiany urządzeń oraz świadczy pomoc techniczną w języku polskim na rzecz Klientów na powyżej określonych zasadach.

Dane kontaktowe Dystrybutora:

DAGMA sp. z o.o.
ul. Bażantów 4/2, 40-668 Katowice
tel.: 32/ 793 11 89

e-mail w przypadku serwisu podstawowego:

pomoc@stormshield.pl

albo

e-mail w przypadku serwisu Next Business Day:

nbd@stormshield.pl

Niniejszy dokument został opracowany na dzień 4 kwietnia 2019r. i zawiera podstawowe informacje na podstawie materiałów publikowanych przez Producenta rozwiązań STORMSHIELD na potrzeby dystrybucji w Polsce i nie stanowi oświadczenia gwarancyjnego Dystrybutora. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania gwarancyjne Producenta, warunki licencyjne lub inne dokumenty publikowane przez Producenta, które mogą być na bieżąco aktualizowane. Warunki gwarancji Producenta na rozwiązania sprzętowe, zasady licencjonowania oprogramowania i inne aktualne warunki dotyczące rozwiązań STORMSHIELD są publikowane przez Producenta pod adresem <https://mystormshield.eu/>.



STORMSHIELD