

Záruční podmínky, podpora hardware a software Avocent

Profesionální služby Avocent Care® poskytují kompletní rozsah podpory hardwarových a softwarových řešení Avocent včetně rozšířené záruky, výměny předem, technické podpory 24x7 nebo 8x5, upgrade a podpory softwaru.

Hlavními výhodami, které vám tyto služby přinášejí, jsou:

- Odhad a plánování provozních nákladů
- Maximalizace výkonu vašich systémů
- Volba servisního plánu, který nejlépe odpovídá vašim specifickým požadavkům
- Ochrana vašich investic
- Přístup k novým verzím softwaru

Nabídka podpory hardware (Hardware Maintenance):

Standardní záruka

- Zdarma při zakoupení hardwarových produktů Avocent
- Zdarma výměna zařízení nefungujících bezprostředně po dodávce
- Zdarma oprava vadných zařízení po dobu 24 měsíců od zakoupení

Hardware Maintenance Silver Program

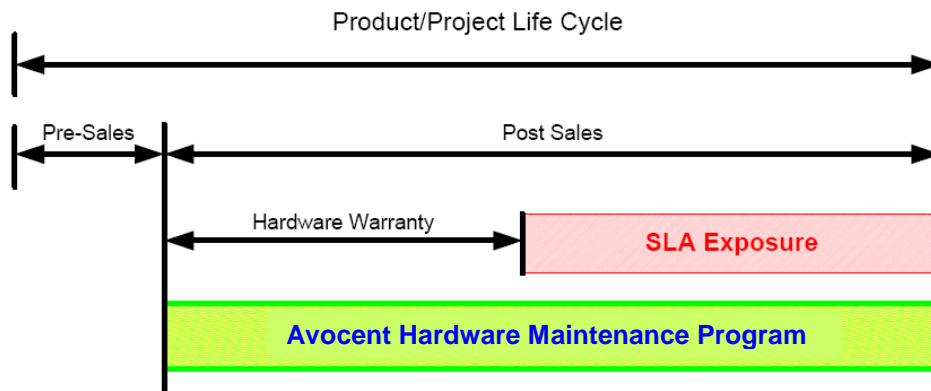
- Program na 1 rok, 2 roky nebo 4 roky, začíná běžet od data dodávky zařízení, ale lze zakoupit i později po nákupu zařízení. Nahrazuje standardní záruku. Výjimečně lze dosáhnout delší záruční doby (např. 5 let). Záruku lze po jejím uplynutí prodloužit, pokud nebyla ukončena výroba zařízení.
- Prioritní technická podpora během normální pracovní doby (8x5) s reakční dobou 4 nebo 12 hodin dle závažnosti problému.
- Eliminuje náklady na pozáruční servis
- Výměna vadného zařízení předem s odesláním v tentýž pracovní den po nahlášení a uznání závady pomocí přepravní služby s doručením následující pracovní den (NBD).
- Záruka je registrována na koncového uživatele, který obdrží certifikát s uvedením modelu zařízení, jeho sériového čísla a doby trvání záruky.

Hardware Maintenance Gold Program

- Program na 1 rok, 2 roky nebo 4 roky, začíná běžet od data dodávky zařízení, ale lze zakoupit i později po nákupu zařízení. Nahrazuje standardní záruku. Výjimečně lze dosáhnout delší záruční doby (např. 5 let). Záruku lze po jejím uplynutí prodloužit, pokud nebyla ukončena výroba zařízení.
- Prioritní nepřetržitá technická podpora (24x7) s reakční dobou 2 nebo 8 hodin dle závažnosti problému.
- Eliminuje náklady na pozáruční servis
- Výměna vadného zařízení předem s odesláním v tentýž pracovní den po nahlášení a uznání závady pomocí přepravní služby s doručením následující pracovní den (NBD).
- Záruka je registrována na koncového uživatele, který obdrží certifikát s uvedením modelu zařízení, jeho sériového čísla a doby trvání záruky.

Výhody Hardware Maintenance programu

Řešení Avocent zajišťuje centralizovaný, zabezpečený a pohodlný přístup k IT infrastruktuře odkudkoli a kdykoli a umožňuje spravovat IT infrastrukturu v režimu „Always On“. Investice do Hardware Maintenance programu zajišťuje nejvyšší stupeň podpory s nejkratší dobou odezvy po celou dobu provozování projektu. Umožňuje rovněž transparentně plánovat náklady na Service Level Agreement (SLA). Vylučuje neočekávané náklady na opravu nebo výměnu zařízení po uplynutí standardní záruční doby a maximálně urychluje zprovoznění porouchaného zařízení. Výsledkem je vysoká dostupnost a spokojenost uživatelů IT služeb uvnitř firmy i externích zákazníků firmy.



Způsob uplatnění záruky nebo Hardware Maintenance programu

Technickou podporu poskytuje a záruční i pozáruční opravy provádí evropská centrála firmy Avocent:

Avocent International Ltd.
Attn: RMA Department
Avocent House
Shannon Free Zone
Shannon, County Clare,
Ireland

Tel: **+353 61 715292**
E-mail: **techsupport@avocent.com**
Web: **support.avocent.com**

Se žádostí o technickou podporu a zajištění opravy je možné se také obrátit na distributora Avocent pro Českou republiku a Slovensko. To může znamenat malé prodloužení opravy.

AutoCont Control Systems s.r.o.
Kafkova 3
702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Tel: **+420 595 691 192**
E-mail: **avocent@accs.cz**

Při žádosti o opravu je potřeba uvést:

- Úplné kódové označení výrobku (P/N)
- Množství
- Sériové číslo (nebo sériová čísla)
- V případě záruční opravy kopii nákupní faktury nebo certifikátu na Hardware Maintenance program
- Úplný a podrobný popis závady a případně provedených testů
- Adresu firmy pro zaslání opraveného výrobku zpět
- Jméno kontaktní osoby včetně e-mailové adresy a telefonního čísla

Kvalifikovaný technik nejprve potvrdí, že se jedná skutečně o závadu zařízení, kterou nelze odstranit u zákazníka (restart zařízení, upgrade firmware, nekompatibilita s okolním HW apod.) a poté přidělí požadavku RMA číslo.

Další postup v případě standardní záruky

V případě poruchy zařízení do 30 dnů od zakoupení následuje tzv. výměna předem, kdy Avocent odešle na své náklady repasované nebo nové zařízení s termínem doručení následující pracovní den. Při zpracování RMA požadavku do 14 hodin místního času vynaloží Avocent odpovídající úsilí pro odeslání zařízení na výměnu ještě týž den. Zákazník je následně kontaktován místní přepravní společností, která vyzvedne řádně zabalené vadné zařízení (nejlépe v originálním obalu) označené příslušným RMA číslem a přepraví je zpět do Avocentu (na náklady Avocentu). Avocent si vyhrazuje právo vyfakturovat plnou aktuálně platnou koncovou cenu za nevrácené zboží.

V případě poruchy po 30 dnech od zakoupení je potřeba porouchané zařízení po obdržení RMA čísla odeslat na vlastní náklady do RMA Department firmy Avocent na výše uvedenou adresu. Vadné zařízení je potřeba vrátit řádně zabalené (nejlépe v originálním obalu) a označené příslušným RMA číslem. Opravené nebo vyměněné zařízení je následně vráceno zákazníkovi. Obvyklá délka opravy včetně přepravy činí 30 dnů.

Další postup v případě zakoupeného Hardware Maintenance programu

Zákazníci s se zakoupeným Hardware Support programem uvedou již do RMA formuláře číslo svého kontraktu. Požadavek bude zpracováván prioritně. Po přidělení RMA čísla následuje tzv. výměna předem, kdy Avocent odešle na své náklady repasované nebo nové zařízení s termínem doručení následující pracovní den. Při zpracování RMA požadavku do 14 hodin místního času vynaloží Avocent odpovídající úsilí pro odeslání zařízení na výměnu ještě týž den. Zákazník je následně kontaktován místní přepravní společností, která vyzvedne řádně zabalené vadné zařízení (nejlépe v originálním obalu) označené příslušným RMA číslem a přepraví je zpět do Avocentu (na náklady Avocentu). Avocent si vyhrazuje právo vyfakturovat plnou aktuálně platnou cenu za nevrácené zboží.

Další postup po uplynutí záruky

Paušální cena pozáruční opravy zařízení činí 30% aktuálně platné koncové ceny zařízení. Zařízení může být opraveno nebo vyměněno za repasované zařízení. Porouchané zařízení je potřeba po obdržení RMA čísla odeslat na vlastní náklady do RMA Department firmy Avocent na výše uvedenou adresu. Vadné zařízení je potřeba vrátit řádně zabalené (nejlépe v originálním obalu) a označené příslušným RMA číslem. Opravené nebo vyměněné zařízení je následně vráceno zákazníkovi. Obvyklá délka opravy včetně přepravy činí 30 dnů.

Avocent provede opravu nebo výměnu za stejný nebo podobný model, pokud od ukončení výroby (end of life – EOL) neuběhly více než 2 roky. V období od 2 do 4 let od EOL vynaloží Avocent odpovídající úsilí, aby opravu provedl. Po uplynutí 4 let od EOL bude zákazníkovi doporučen nákup nového zařízení.

Nabídka podpory software (Software Maintenance):

Standardní záruka

- Zdarma při zakoupení softwarových produktů Avocent
- Doba trvání 90 dnů od zakoupení

Software Maintenance Silver Program

- Podpora na 1 nebo 2 roky (delší období je cenově zvýhodněno). Zakoupení podpory je vyžadováno při zakoupení softwarových produktů Avocent.
- Podporu je možné prodlužovat předplacením období na 1 nebo 2 roky (delší období je cenově zvýhodněno). Časový interval musí navazovat na předcházející interval podpory.
- Zahrnuje nárok na updaty a upgrady softwaru Avocent po celou dobu trvání podpory.
- Zahrnuje nárok na prioritní technickou podporu během normální pracovní doby (8x5) s reakční dobou 4 nebo 12 hodin dle závažnosti problému.

Software Maintenance Gold Program

- Podpora na 1 nebo 2 roky (delší období je cenově zvýhodněno). Zakoupení podpory je vyžadováno při zakoupení softwarových produktů Avocent.
- Podporu je možné prodlužovat předplacením období na 1 nebo 2 roky (delší období je cenově zvýhodněno). Časový interval musí navazovat na předcházející interval podpory.
- Zahrnuje nárok na updaty a upgrady softwaru Avocent po celou dobu trvání podpory.
- Zahrnuje nárok na prioritní nepřetržitou technickou podporu (24x7) s reakční dobou 2 nebo 8 hodin dle závažnosti problému.

Způsob uplatnění Maintenance programu

- Zákazník obdrží obdobně jako pro licenci na zakoupený softwarový produkt certifikát s Activation Token, který aktivuje na www.avocent.com/activate obdobně jako softwarové produkty Avocent.
- Aktivace softwarového produktu a jeho podpory je prováděna na účtu zákazníka na www.avocent.com, který je chráněn přístupovým jménem a heslem.