



# Program Serwisowy Fudo PAM

## Fudo PAM Collaborative Enterprise Support

**Fudo Security Sp. z o.o.**  
Aleje Jerozolimskie 178  
02 - 486 Warszawa

NIP: 524-25-21-745 KRS:0000224900  
Sąd Rejonowy dla M.St. Warszawy w Warszawie,  
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,  
Kapitał zakładowy: 50 100, 00 zł

t: +48 22 100 67 00  
fax: +48 22 100 67 01  
www: [fudosecurity.com](http://fudosecurity.com)  
info: [info@fudosecurity.com](mailto:info@fudosecurity.com)

## Program Serwisowy PORÓWNANIE

Program serwisowy Fudo PAM Collaborative Enterprise Support prowadzony jest przez Dział Wsparcia Technicznego Fudo Security dla partnerów handlowych, którzy świadczą pierwszą linię wsparcia technicznego dla Użytkownika Końcowego. Jakikolwiek bezpośrednie wsparcie producenta u Użytkownika Końcowego wymaga indywidualnych ustaleń.

Poniższa tabela przedstawia porównanie programu STANDARD oraz PREMIUM.

| Zgłaszanie problemów                              |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|
| Fudo Collaborative Enterprise Support             | STANDARD                        | PREMIUM   |
| Adres e-mail:                                     | support@fudosecurity.com        |   |
| Strona www  | http://wheelsystems.zendesk.com |   |
| Telefon:  | +48 22 100 67 09                | +48 22 100 67 09<br>oraz dedykowany telefon do kontaktu w godzinach nocnych |
| Kontakt z działem wsparcia technicznego           | w dni robocze w godz. 9 – 17    | Przez całą dobę (dla problemów P1)  |
|   |                                 | Rozszerzone godziny wsparcia: Pn – Sb; 8:00 – 18:00 (dla problemów P2 i P3) |
| Czasy reakcji                                     |                                 |   |
| Fudo Collaborative Enterprise Support             | STANDARD                        | PREMIUM   |
| Kategoria błędów P1                               | 6 godz.                         | 2 godz.   |
| Kategoria błędów P2                               | Następny dzień roboczy          | 6 godz.   |
| Kategoria błędów P3                               | Trzeci dzień roboczy            | Następny dzień roboczy  |
| Problemy sprzętowe, wysyłka części – czas reakcji |                                 |   |
| Fudo Collaborative Enterprise Support             | STANDARD                        | PREMIUM   |
| Kategoria błędów P1                               | Następny dzień roboczy          | Zgłoszenie do 15:00 – ten sam dzień; zgłoszenie po 15:00 – następny dzień   |
| Kategorie pozostałe                               | Uzgodniony termin               | Uzgodniony termin   |
| „Bezzwrotny dysk”                                 | Opcjonalnie                     | Opcjonalnie   |

| <b>Usługi dodatkowe</b>                                    |  |   |
|--|--|---|
| <b>Fudo Collaborative Enterprise Support</b>               | <b>STANDARD</b>                                      | <b>PREMIUM</b>  |
| Usługa zdalnego dostępu do systemu klienta                 | TAK  | TAK   |
| Dostęp do systemu obsługi zgłoszeń serwisowych www, e-mail | TAK  | TAK   |
| Nowe wersje oprogramowania;                                | TAK  | TAK   |
| Poprawki oprogramowania;                                   | TAK  | TAK   |
| Dostęp do bazy wiedzy o produkcie;                         | TAK  | TAK   |
| Liczba osób kontaktowych                                   | 6  | 8   |
| Konsultacje z inżynierem                                   | 30 godzin w roku<br>(nie więcej niż 6 godz./miesiąc) | 60 godzin w roku<br>(nie więcej niż 12 godz./miesiąc) |

## **Warunki świadczenia wsparcia technicznego**

### **Kontakt z serwisem**

Jeśli w okresie gwarancyjnym produkt nie funkcjonuje zgodnie z gwarancją, należy skontaktować się z Producentem lub z certyfikowanym partnerem w celu uzyskania serwisu gwarancyjnego.

Adres e-mail: **support@fudosecurity.com**  
 www: **http://wheelsystems.zendesk.com**  
 Telefon: **+48 22 100 67 09 lub dedykowany**

W przypadku Programu Premium właściwym kanałem komunikacji z Producentem w celu rejestracji zgłoszenia jest kontakt telefoniczny pod numerem telefonu dedykowany (najlepiej po uprzednim otwarciu zgłoszenia poprzez wysłanie emaila na adres **support@fudosecurity.com**). Samo wysłanie emaila, bez potwierdzenia jego otrzymania ze strony Producenta, może skutkować wydłużonym czasem realizacji zgłoszenia.

Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać:

- numer seryjny urządzenia
- wersję zainstalowanego oprogramowania
- opis problemu wraz z logami, zrzutami ekranu itp. (jeżeli są dostępne)
- osobę kontaktową, jej adres e-mail oraz telefon
- pełny adres fizycznej lokalizacji sprzętu

### **Działania Producenta w celu usunięcia problemów**

Przy rozwiązywaniu problemów, Producent podejmie próbę zdalnego zdiagnozowania i rozwiązania problemu (telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub zdalnego dostępu do systemu). Producent może zalecić Użytkownikowi Końcowemu pobranie i zainstalowanie określonych aktualizacji oprogramowania.

Producent dołoży wszelkich starań do należytego i terminowego wykonania usługi, jednak termin ten uzależniony jest także od czasu przyjęcia zgłoszenia, dostępności części oraz prawidłowego zdiagnozowania problemu.

W przypadku problemów ze sprzętem, naprawa – według samodzielnej decyzji Producenta – może polegać na:

- wysyłce do Użytkownika Końcowego dysku lub zasilacza do samodzielnej wymiany przez Użytkownika Końcowego
- wysyłce do Użytkownika Końcowego całego urządzenia (bez dysków) do samodzielnej wymiany przez Użytkownika Końcowego

W przypadku, gdy serwis gwarancyjny wymaga wymiany produktu lub jego części, wymieniony produkt lub część stają się własnością Producenta, zaś produkt lub część, którymi zostały one zastąpione, przechodzą na własność Użytkownika Końcowego.

W przypadku braku zwrotu w ciągu 30 dni wymienionej części lub produktu do Producenta, Użytkownik Końcowy będzie obciążony kosztami za taki brak zwrotu, wg obowiązujących wtedy cen katalogowych.

Klient nie zostanie obciążony kosztami braku zwrotu dysku twardego, jeżeli ma wykupioną opcję „bezzwrotny dysk”.

### **Usługa zdalnego dostępu do systemu**

Warunkiem skorzystania z usługi “Zdalnego dostępu do systemu” jest uzgodnienie kanału zdalnego między Fudo Security a Użytkownikiem Końcowym.

### **Definicje kategorii błędów**

Zgłaszane do Producenta problemy powinny mieć przypisaną kategorię. Kategoria jest nadawana przez Użytkownika Końcowego przy współpracy z Producentem i powinna być zgodna z poniższymi wytycznymi:

### **Błąd Krytyczny – P1**

Brak działania środowiska produkcyjnego, praca nie może być kontynuowana, operacje krytyczne dla procesu biznesowego są niemożliwe. Kluczowa funkcjonalność nie działa.

### **Błąd Niekrytyczny – P2**

Utrudnienia w działaniu w środowisku produkcyjnym w zakresie kluczowej funkcjonalności, brak działania w zakresie pozostałej funkcjonalności.

### **Usterka – P3**

Wszelkie błędy nie będące błędami Krytycznymi oraz Niekrytycznymi

## **Obowiązki Użytkownika Końcowego**

Użytkownik Końcowy zobowiązuje się:

- Aktywnie współpracować z Producentem nad rozwiązaniem problemu, w szczególności dostarczać informacje, logi, komunikaty ilustrujące problem
- Zapewnić, że osoba kontaktowa Użytkownika Końcowego posiada niezbędną wiedzę i umiejętności pozwalające na efektywną współpracę ze wsparciem technicznym Producenta.
- Na bieżąco regulować zobowiązania finansowe względem Producenta oraz Partnerów handlowych Producenta. Nieuregulowane należności finansowe mogą być podstawą odmowy świadczenia wsparcia technicznego.
- Utrzymać ciągłość wsparcia technicznego.

## **Utrzymanie ciągłości wsparcia technicznego**

Wsparciu podlegają tylko systemy, dla których zachowana jest ciągłość wsparcia technicznego.

W przypadku gdy wsparcie techniczne zakończy się i nie zostanie przedłużone, powtórne objęcie systemu wsparciem wiąże się z opłatami wstecznymi od dnia wygaśnięcia okresu wsparcia technicznego systemu do dnia teraźniejszego.

Opłata wsteczna naliczana jest w wysokości **130%** należnej opłaty rocznej, odpowiednio przeliczonej dla wymaganego okresu.

## **Informacja o danych osobowych**

Do celów obsługi zgłoszeń serwisowych, Fudo Security będzie przechowywać, wykorzystywać i przetwarzać informacje kontaktowe Użytkownika Końcowego, w tym imiona i nazwiska, numery telefonów, adresy pocztowe i elektroniczne. Fudo Security będzie korzystał z tych informacji w celu świadczenia usług w ramach świadczenia wsparcia technicznego oraz w relacjach handlowych z Użytkownikiem Końcowym. Dane osobowe klienta mogą zostać przekazane podmiotom



współpracującym, ale tylko w zakresie niezbędnym do realizacji umowy, w której Użytkownik Końcowy jest stroną.

Pracownikowi Użytkownika Końcowego przysługuje prawo wglądu, modyfikacji i żądanie usunięcia danych osobowych z nim związanych.

Administratorem danych osobowych jest:

Fudo Security Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 178

02-486 Warszawa

**dane.osobowe@fudosecurity.com**

### **Informacje poufne**

Ani Fudo Security, ani Partnerzy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek dane, w tym informacje poufne, prawnie zastrzeżone ani dane osobowe przechowywane w produkcie. Użytkownik Końcowy usunie takie informacje z produktu, zanim zostanie on oddany do serwisu.



**Rozumiemy biznes,**  
dlatego przy projektowaniu rozwiązań tak bardzo dbamy  
o użytkowników, którzy będą korzystać z naszych produktów.

**Stosowanie najsilniejszych mechanizmów bezpieczeństwa  
ma wspierać procesy biznesowe, a nie je utrudniać.**

**Bezpieczeństwo to dla nas początek.**  
Zawsze idziemy znacznie dalej. Dbłość o szczegóły,  
jakość produktów, najwyższej klasy wsparcie techniczne to cechy,  
które nas wyróżniają na rynku.