

# HEZO 360

## Kompleksowe wsparcie dla Twojego FortiGate'a

Czym jest usługa HEZO 360? Co wchodzi w jej skład? W jaki sposób jest Ci w stanie realnie pomóc? Dowiedz się więcej o naszej nowej propozycji, zapewniającej wsparcie użytkownikom rozwiązań FortiGate.

HEZO 360 to unikalny pakiet usług wsparcia technicznego i serwisu logistycznego, dedykowany dla posiadaczy rozwiązań z serii FortiGate firmy Fortinet. Pierwsze z nich zapewniają pomoc w zakresie konfiguracji i użytkowania urządzeń FortiGate. Drugie gwarantują bardzo szybką wymianę oraz uruchomienie urządzeń w przypadku awarii. Usługi HEZO Assistance są dostępne dla nowych i obecnych użytkowników wszystkich serii urządzeń tego producenta.

### HEZO 360 to pakiet usług, w skład którego wchodzi:

- ▶ **zdalne wdrożenie urządzenia** – na podstawie wywiadu technicznego i przygotowanego szablonu inżynier HEZO łączy się z użytkownikiem i wykonuje konfigurację,
- ▶ **pomoc i wsparcie techniczne** – w każdej chwili możesz skontaktować się z zespołem wsparcia HEZO i uzyskać zdalną pomoc w rozwiązywaniu problemu,
- ▶ **zdalne zmiany konfiguracji** – jeżeli chcesz wprowadzić zmiany w Twojej konfiguracji, możesz liczyć na naszych inżynierów. Zdalnie połączymy się z Twoim urządzeniem i wykonamy konieczne zmiany (do 5 zmian w konfiguracji urządzenia w trakcie roku),
- ▶ **serwis AHR 8h** – gwarantujemy dostawę sprzętu w przypadku awarii w czasie do 8 godzin od zweryfikowania przyczyny awarii,
- ▶ **przeгляд konfiguracji i logów** – dwa razy w roku połączymy się z Twoim urządzeniem, zweryfikujemy poprawność konfiguracji i przejrzymy logi – w efekcie tego otrzymasz raport zawierający naszą opinię, sugestie zmian i poprawki w konfiguracji.
- ▶ **upgrade firmware** – dwa razy w roku wykonamy zdalną aktualizację wersji oprogramowania systemowego, by w ten sposób zapewnić ochronę przed najnowszymi zagrożeniami.

### Jak realizowane jest wsparcie?



**Infolinia telefoniczna:**  
**12 25 25 600**



**Portal internetowy:**  
**myHEZO.pl**



**Wiadomości e-mail:**  
**pomoc@myhezo.pl**

	<b>FORTINET</b> Forti Care	<b>MY HEZO</b> AHB/SOS	<b>MY HEZO</b> Care	<b>HEZO</b> 360
okno wsparcia	24x7	24x7	8x5	<b>24x7</b>
czas reakcji		1h	1h	<b>1h</b>
czas wysyłki / dostawy sprzętu	NBD wysyłka *	NBD/8h dostawa		<b>8h dostawa</b>
język wsparcia	angielski	polski	polski	<b>polski</b>
pomoc w rozwiązywaniu problemów	✓	✓	✓	✓
zgłoszenia przyjmowane przez portal	✓	✓	✓	✓
zgłoszenia przyjmowane telefonicznie		✓	✓	✓
zdalne wdrożenie			✓	✓
pomoc techniczna			✓	✓
konsultacje architekta bezpieczeństwa			✓	✓
zdalna rekonfiguracja urządzenia			✓	✓
<b>okresowe przeglądy konfiguracji</b>				✓
<b>okresowe przeglądy logów</b>				✓
<b>okresowe upgrade'y oprogramowania</b>				✓

\*Koszt odesłania urządzenia jest po stronie użytkownika

## Chcesz dowiedzieć się więcej lub skorzystać z oferty HEZO 360?

Napisz do nas na: [info@myHEZO.pl](mailto:info@myHEZO.pl) lub zadzwoń: 12 25 25 600

## Rodzaje zgłoszeń i czasy reakcji:

Zgłoszenie powinno określać priorytet, w zależności od stopnia istotności:

### Problem krytyczny:

Brak dostępu do urządzenia – urządzenie nie działa. Wsparcie 24x7 – gwarantowany czas reakcji to 1h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem wzajemnej reakcji do 1h. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia – dostawa urządzenia w miejsce awarii do 8h po potwierdzeniu z użytkownikiem.

### Problem niekrytyczny:

Urządzenie działa niestabilnie, podejrzenie problemu w funkcjonowaniu rozwiązania, zachowana zdolność działania, nie stwierdzono naruszenia poziomu bezpieczeństwa. Dostęp 8x5 – gwarantowany czas reakcji to 1h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem wzajemnej reakcji do 2h. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia – dostawa urządzenia w miejsce awarii do 8h po potwierdzeniu z użytkownikiem.

### Pytanie:

Zgłoszenie nie jest związane z występującym problemem eksploatacyjnym, a dotyczy zmian w konfiguracji, wyjaśnienia działania lub konsultacji technicznych. Dostęp 8x5 – gwarantowany czas reakcji to 2h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem wzajemnej reakcji do 4h.

Usługa HEZO 360 jest świadczona przez Exclusive Networks Poland S.A. – autoryzowanego dystrybutora rozwiązań Fortinet w Polsce zgodnie z wymaganiami ISO 9001/2015 w zakresie usług serwisowych.

Exclusive Networks Poland S.A. prowadzi sprzedaż produktów i usług wyłącznie przez sieć autoryzowanych partnerów na terenie CEE.



Termin zdalnej konfiguracji urządzeń jest ustalany w czasie dogodnym dla klienta oraz zależy od dostępności inżynierów, ale nie później niż 7 dni od zgłoszenia, natomiast termin instalacji on-site jest realizowany do 14 dni od zgłoszenia.

Każde zgłoszenie serwisowe podlega weryfikacji usterki/uszkodzenia poprzez wywiad techniczny, wykonanie testów serwisowych i/lub przesłanie logów z urządzeń. Dopiero po weryfikacji zgłoszenia i potwierdzeniu jego zasadności, następuje dostarczenie sprzętu zastępczego zgodnie z powyższymi wytycznymi.

Do przyjęcia zgłoszenia konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia, które uległo awarii oraz numeru umowy serwisowej.

W ramach usługi użytkownik zobowiązany jest odesłać uszkodzone urządzenie w ciągu 7 dni do zespołu HEZO na podstawie otrzymanego i z góry opłaconego listu przewozowego. Szczegóły przesyłki należy uzgodnić w ramach otwartego zgłoszenia serwisowego.

**Okno zgłoszeń** > czas, w którym są przyjmowane zgłoszenia serwisowe.

8x5 - oznacza możliwość zgłoszeń w trybie 8 godzin w ciągu dnia (od godz. 9:00 do 17:00) przez 5 dni roboczych w tygodniu (od poniedziałku do piątku), z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

**8x5** > oznacza możliwość zgłoszeń w trybie 8 godzin w ciągu dnia (od godz. 9:00 do 17:00) przez 5 dni roboczych w tygodniu (od poniedziałku do piątku), z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.

**24x7** > oznacza możliwość zgłoszeń przez 24 godziny w ciągu doby przez 7 dni w tygodniu.

**Czas dostawy** > to czas, w jakim we wskazane miejsce zostanie dostarczony sprzęt docelowy lub zastępczy, jest on mierzony od momentu zaakceptowania zasadności zgłoszenia serwisowego.

**NBD** > to czas, w jakim we wskazane miejsce zostanie dostarczony sprzęt docelowy lub zastępczy, jest on mierzony od momentu zaakceptowania zasadności zgłoszenia serwisowego.

**Czas reakcji** > okres od chwili wysłania zgłoszenia serwisowego przez upoważnionego przedstawiciela użytkownika do momentu skontaktowania się inżyniera HEZO ze zgłaszającym, jeśli okres ten mieści się w ramach godzin wykonywania usługi.

Pełny zakres i lista czynności wykonywanych w ramach wdrożenia zawartego w usługach HEZO dostępne są u partnerów handlowych Exclusive Networks Poland.

Usługa HEZO 360 jest świadczona przez Exclusive Networks Poland S.A. - autoryzowanego dystrybutora rozwiązań Fortinet w Polsce zgodnie z wymaganiami ISO 9001/2015 w zakresie usług serwisowych.

Exclusive Networks Poland S.A. prowadzi sprzedaż produktów i usług wyłącznie przez sieć autoryzowanych partnerów na terenie CEE.

---

**W przypadku eskalacji zgłoszenia prosimy o kontakt na adres**  
escalation@myhezo.pl lub telefonicznie pod numer tel. 12 25 25 502.

---

