

Warunki bezpłatnego ograniczonego wsparcia technicznego dla sieciowych produktów aktywnych oferowanych przez FIBRAIN

Warunki Ogólne

Niniejsze warunki wsparcia technicznego nie stanowią warunków gwarancyjnych. Bezpłatne ograniczone wsparcie techniczne udzielane jest przez FIBRAIN na zasadzie dobrowolności i odnosi się do sprzętu który jest na gwarancji sprzętowej. Podjęcie wsparcia zależy od wyłącznej decyzji FIBRAIN. FIBRAIN bez uzasadnienia może odmówić świadczenia wsparcia na każdym jego etapie. FIBRAIN nie ponosi odpowiedzialności za swoje działanie i zaniechanie wynikające z poniżej opisanych warunków udzielenia wsparcia. FIBRAIN oświadcza, że jego wsparcie techniczne nie stanowi przeszkody do skorzystania przez Nabywcę z praw udzielonych i opisanych w Karcie Gwarancyjnej jakości na dany Sprzęt oraz jego oprogramowanie, zgodnie z warunkami gwarancyjnymi dostępnymi na stronie www.fibrain.pl oraz wydanymi na papierze lub innym trwałym nośniku na żądanie Nabywcy.

Wsparcie techniczne dostępne jest w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 poprzez założenie zgłoszenia w portalu helpdesk.fibrain.pl

FIBRAIN dokłada wszelkich starań aby udzielić wsparcia w jakim najszybszym czasie.

Oprócz bezpłatnego ograniczonego wsparcia FIBRAIN udziela płatnej Rozszerzonej Opieki Serwisowej w której oferujemy szybszy dostęp do inżynierów z różnym kanałem komunikacji. Prosimy o kontakt z działem handlowym w celu zapoznania się z ofertą Rozszerzonego Opieki Serwisowej.

Dla kogo

- Wsparcie jest darmowe dla Nabywców będących operatorami kablowymi, ISP i Telco którzy zakupili urządzenia OLT i ONT bezpośrednio od FIBRAIN na własny użytek i są jego pierwszym użytkownikiem
- Wsparcie jest świadczone dla Nabywców nie mają żadnych zaległości finansowych wobec firmy FIBRAIN
- Wsparcie NIE jest świadczone dla firm które stanowią działalność konkurencyjną dla firmy FIBRAIN
- Wsparcie NIE jest świadczone w przypadku kiedy do urządzeń dostarczonych przez FIBRAIN podpięte są urządzenia nie dostarczone przez Fibrain
- Wsparcie nie jest świadczone dla abonentów operatorów



Dane rejestrowe:
FIBRAIN sp. z o.o.
36-062 Zaczerwie 190F

Adres korespondencyjny:
FIBRAIN SP. Z O.O.
Centrum Logistyczne,
Produkcyjno-Laboratoryjne w SSE-2
Rogoźnica 312
36-060 Głogów Małopolski

tel. +48 17 86 60 800
fax. +48 17 86 60 810
e-mail: info@fibrain.pl
www www.fibrain.pl

FIBRAIN®

- Wsparcie jest udzielane Nabywcom którzy nie zdradzają poufnych informacji, nie udostępniają oprogramowania, dokumentacji oraz nie udostępniają informacji mogących zaszkodzić firmie FIBRAIN
- Wsparcie udzielane jest tylko urządzeniom w okresie 6-miesięcy od pierwszego zakupu modelu. Jednak nie dłużej niż 3-miesiące od dnia ogłoszenia końca sprzedaży (EoS: End of Sales/ EoL: End of Life / LTB: Last Time Buy) lub końca wsparcia (EOS: End of Support) przez producenta lub dystrybutora. Po tym czasie należy wykupić Rozszerzoną Opiekę Serwisową.
- Korzystanie z bezpłatnego wsparcia wiąże się z akceptacją na stronie helpdesk.fibrain.pl zgody na przesyłanie materiałów marketingowych firmy Fibrain i jej partnerów

Zakres odnosi się do:

- konsultacji konfiguracyjnej sprzętu
- analizy zgłaszanych incydentów co do zakupionego sprzętu
- udostępniania aktualnej dokumentacji, oprogramowania czy dokumentów pomocnych w konfiguracji

Warunki świadczenia wsparcia

Operator jak i dział wsparcia FIBRAIN muszą wspólnie współpracować aby poprawnie zdiagnozować i rozwiązać problem. W tym celu Nabywca musi przekazać jak najwięcej szczegółowych informacji mogących pomóc w identyfikacji ewentualnego problemu. W tym celu każdorazowe zgłoszenie musi zawierać informacje:

- Dokładny opis problemu z informacją o tym ilu abonentów dotyka opisywany problem,
- Kiedy problem został zauważony
- Czy problem można zreprodukować? Jak tak należy podać szczegółowy opis jak to zrobić
- Czy problem występuje na wcześniejszych wersjach oprogramowania
- Pełny wynik polecenia: Running-config
- Pełny wynik polecenia: show system
- Pełny wynik polecenia: show syslog local non-volatile
- Wersje oprogramowania zainstalowaną na dostarczonych urządzeniach
- Dane dostępne SSH do urządzenia OLT oraz ONT
- Topologie sieci wraz z opisem portów, prędkości etc najlepiej przygotowaną w draw.io



Dane rejestrowe:
FIBRAIN sp. z o.o.
36-062 Zaczernie 190F

Adres korespondencyjny:
FIBRAIN SP. Z O.O.
Centrum Logistyczne,
Produkcyjno-Laboratoryjne w SSE-2
Rogoźnica 312
36-060 Głogów Małopolski

tel. +48 17 86 60 800
fax. +48 17 86 60 810
e-mail: info@fibrain.pl
www www.fibrain.pl



W przypadku odmowy dostarczenia szczegółowych informacji lub nie zastosowania się do instrukcji, FIBRAIN może odmówić świadczenia wsparcia.

FIBRAIN rezerwuje sobie prawo do obciążenia Nabywcy kosztami wsparcia w przypadku kiedy Nabywca poprzez swoje zaniedbanie lub celowe działanie wprowadza pracowników firmy FIBRAIN w błąd.

Niniejsze warunki wsparcia dotyczą wyłącznie Nabywców nie będących konsumentami. W przypadku nabywców będących konsumentami, Strony będą stosować jedynie te postanowienia które nie są sprzeczne z obowiązującym prawem, w szczególności nie stanowią niedozwolonych klauzul umownych w rozumieniu art. 385¹ KC.



Dane rejestrowe:
FIBRAIN sp. z o.o.
36-062 Zaczernie 190F

Adres korespondencyjny:
FIBRAIN SP. Z O.O.
Centrum Logistyczne,
Produkcyjno-Laboratoryjne w SSE-2
Rogoźnica 312
36-060 Głogów Małopolski

tel. +48 17 86 60 800
fax. +48 17 86 60 810
e-mail: info@fibrain.pl
www www.fibrain.pl