



# Сервис, гарантия, обучение и поддержка

## Обзор сервисных услуг

# Содержание

- ▶ Обзор сервиса Allied Telesis
- ▶ Гарантия Allied Telesis
- ▶ Техническая поддержка
- ▶ Сервисные контракты Allied Telesis
- ▶ Программа обучения и сертификации



# Обзор сервиса Allied Telesis

Гарантия

Сервисные контракты

Обучение



# Гарантия Allied Telesis

- ▶ Все продукты от Allied Telesis имеют гарантию 2 года
- ▶ После регистрации на нашем сайте гарантия расширяется до 5 лет
- ▶ На коммутаторы X-серии действует ограниченная пожизненная гарантия Limited Lifetime Warranty (LLW) после регистрации на нашем сайте
  - Гарантия предоставляется конечному покупателю на весь срок владения устройством
  - Гарантия на блоки электропитания и вентиляторы охлаждения при этом ограничена 5 годами
  - Гарантия действует в течение 5 лет с момента снятия устройства с производства
- ▶ Для продуктов сегмента сервис провайдеров (iMG и iMAP) мы предлагаем фиксированную гарантию 2 года
- ▶ Для зарегистрированных устройств вышедших из строя (Dead-on-Arrival – DOA) в течение 30 дней после приобретения действует замена оборудования на новое устройство
- ▶ В случае если продукт не был зарегистрирован, клиент подтверждает дату покупки Day-of-Purchase (DOP) соответствующими документами
- ▶ Все другие случаи гарантийной замены RMA (Return-of Authorization) выполняются по схеме возврат и ремонт

# Гарантия Allied Telesis

+7 495 935 8585

Sign Up

Contact Us

 Allied Telesis™

РЕШЕНИЯ

ПРОДУКЦИЯ

УСЛУГИ

ПОДДЕРЖКА

ИНФОРМАЦИЯ



## Warranty Registration

Please complete this form with End User Owner details using International English.

*Fields with an asterisk (\*) are required.*

End User Company Name (Owner of the Products)

Company Name \*

Регистрируйте продукты и расширьте гарантию с 2 до 5 лет на наше оборудование!

## Регистрация и условия гарантии

- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/support/maintenance-and-warranty>
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/eform/submit/warranty-registration>


## Сервисный портал

- ▶ Все пользователи Allied Telesis имеют доступ к сервисному portalу на нашем сайте, через который открываются все заявки на обслуживание и решаются технические вопросы
- ▶ База знаний по часто встречающимся вопросам
- ▶ Для доступа к portalу первый раз потребуется регистрация

## Форум

- ▶ Русскоязычный форум посвящен самым различным техническим вопросам, публикуется информация по новым продуктам, презентации, тренинги и прочее

# Техническая поддержка



**Support Portal**

Our interactive support center is your direct link to answers you need. Search our knowledge base, check support tickets, learn about RMAs and contact Allied Telesis technical experts.

Username:

Password:

**Service Announcements**

Our interactive support center is your direct link to answers you need. Search our knowledge base, check support tickets, learn about RMAs and contact Allied Telesis technical experts.

**Knowledge Base**

**TOP ARTICLES**

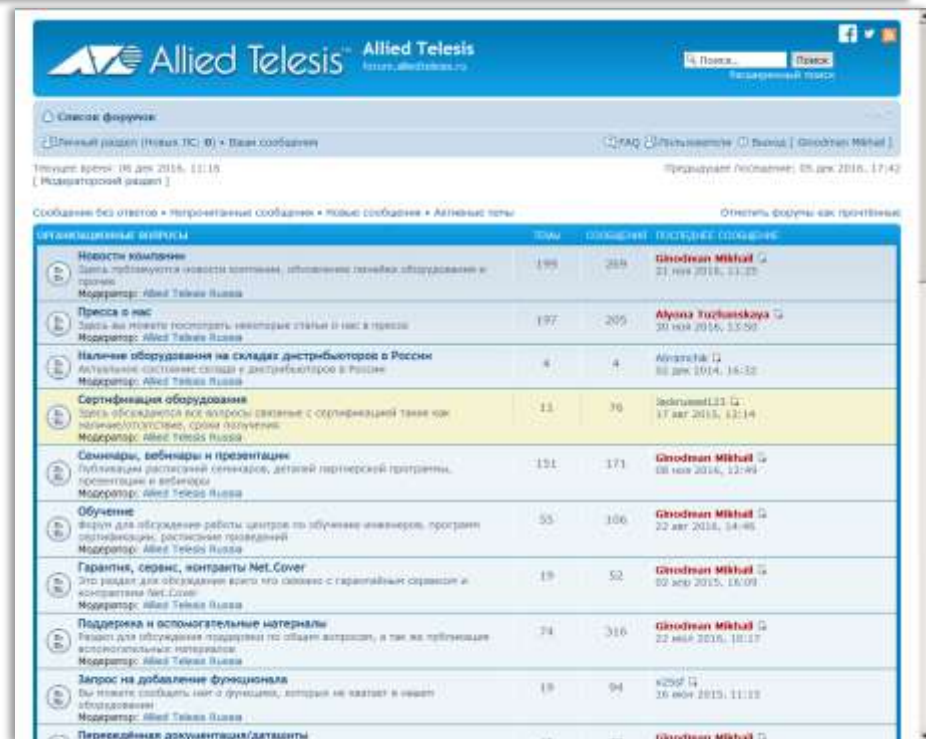
- How do I get RSTP on my AT1 sv
- How to set up PPPoE on a NGFI
- How do I configure Loop Protect
- How to upgrade NMS 14.x to 15.
- What is needed to get event not

Enter search keyword

## Сервисный портал

<http://www.alliedtelesis.com/supportcenter>

alliedtelesis.com



**Allied Telesis** forum.alliedtelesis.ru

Справка форума

Главный раздел (Начало) | Ваш профиль | FAQ | Правила форума | Выход | Goodman Mikhail

Текущее время: 16 дек 2015, 11:15 | Принадлежит пользователю: 05 дек 2015, 17:42 | Модераторский раздел

Сообщения без ответов • Игнорированные сообщения • Новые сообщения • Активные темы | Отметить форум как прочитанный

Сортировка сообщений	Темы	Сообщений	Последнее сообщение	
<b>Новости компании</b>	Здесь публикуются новости компании, обновления линейки оборудования и прочие	199	269	Goodman Mikhail 21 ноя 2015, 11:25
<b>Пресса о нас</b>	Здесь вы можете посмотреть некоторые статьи о нас в прессе	197	269	Alyona Tuchinskaya 20 ноя 2015, 13:50
<b>Наличие оборудования на складах дистрибуторов в России</b>	Актуальные списки складов и дистрибуторов в России	4	4	Alyona T 05 дек 2015, 16:32
<b>Сертификация оборудования</b>	Здесь обсуждаются все вопросы связанные с сертификацией также как наличием сертификатов, сроки получения	11	70	ledruam123 17 авг 2015, 12:14
<b>Семинары, вебинары и презентации</b>	Публикации расписаний семинаров, деталей партнерской программы, презентации и вебинары	151	171	Goodman Mikhail 08 ноя 2015, 12:49
<b>Обучение</b>	Форум для обсуждения работы центров по обучению инженеров, программ сертификации, расписаний тренингов	55	106	Goodman Mikhail 22 авг 2015, 14:46
<b>Гарантия, сервис, контракты Net-Cover</b>	Это раздел для обсуждения всего что связано с гарантийным сервисом и контрактами Net-Cover	19	52	Goodman Mikhail 02 апр 2015, 15:09
<b>Поддержка и вспомогательные материалы</b>	Раздел для обсуждения традиций по области отрасли, и так же публикации вспомогательных материалов	74	316	Goodman Mikhail 22 ноя 2015, 10:17
<b>Запрос на добавление функционала</b>	Вы можете сообщать нам о функционале, который не хватает в наших устройствах	19	94	WSPF 16 ноя 2015, 11:19
<b>Переводческая документация/датынты</b>		44	221	Goodman Mikhail

## Форум

<http://forum.alliedtelesis.ru/>

NETWORK SMARTER

## Контакты для России и стран СНГ

- ▶ Предпочтительнее открывать запросы на техническую поддержку, замену оборудования, обновления прошивок через сервисный портал:

<http://www.alliedtelesis.com/supportcenter>

- ▶ Также вы можете звонить по телефонам в срочных ситуациях, при наличии сервисного контракта Net.Cover или вопросам его приобретения

☎ +7 495 9358585 доб. 111 или 8-800-100-9244 (бесплатный)





## Замена по гарантии (RMA)

- ▶ Запрос RMA не отличается от других запросов на решение проблем и проходит через обращение в службу сервисной поддержки. Далее присваивается номер инцидента, клиент получает пошаговую инструкцию и заполняет необходимые формы
- ▶ Скорость замены зависит от наличия и типа сервисного контракта
- ▶ Стандартное время замены без действующего сервисного контракта до 60 дней



## Allied Telesis – Сервисные контракты

# Сервисные контракты Allied Telesis

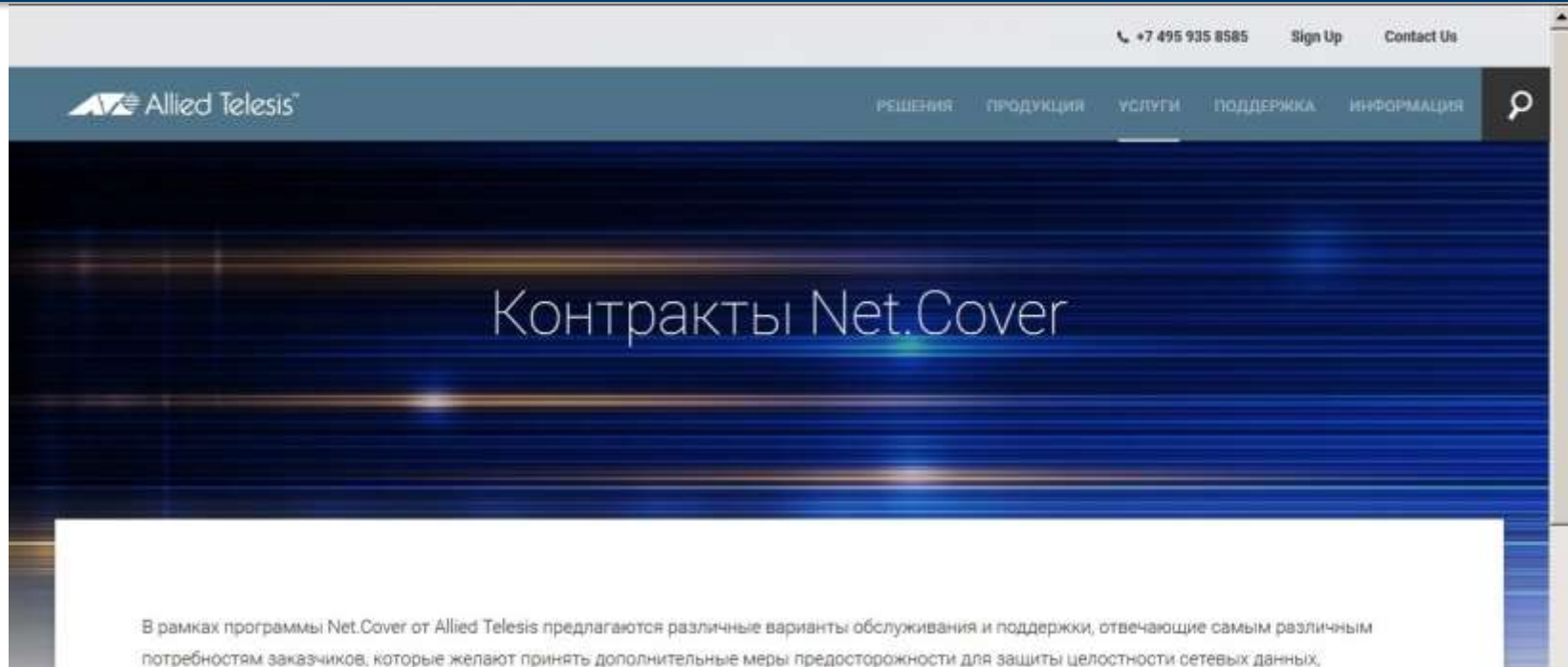
Сервисный план	Стандартная гарантия	Net.Cover Software	Net.Cover Premium	Net.Cover Advanced	Net.Cover Elite
Сервисный портал (онлайн)	■	■	■	■	■
База знаний	Сокращенная	Сокращенная	90 дней	■	■
Поддержка по телефону			12 x 5	24 x 5	24 x 7
Замена по гарантии	Ремонт и возврат		Ремонт и возврат	Упреждающая замена, отправка на следующий день	Упреждающая замена, отправка на следующий день
Обновления прошивок	90 дней	■	■	■	■
Помощь в настройке				■	■

# Сервисные контракты Allied Telesis

## Контракты Net.Cover®

- ▶ Контракты Net.Cover приобретаются через сеть партнеров, как и любой продукт Allied Telesis
- ▶ Можно приобрести контракт на 1, 3 или 5 лет
- ▶ Все контракты приобретаются в первые 90 дней с покупки оборудования, иначе потребуется дополнительная инспекция или доплата
- ▶ Независимо от того, покупался ли контракт отдельно или в составе оборудования\*:  
***Контракт Net.Cover действует только после его регистрации  
До регистрации действуют условия стандартной гарантии***
- ▶ Контракты могут быть зарегистрированы конечным покупателем или партнером
- ▶ Когда зарегистрированный контракт подходит к концу, то рассылается уведомление с предложением о продлении контракта

# Сервисные контракты Allied Telesis



## Регистрация и условия Net.Cover

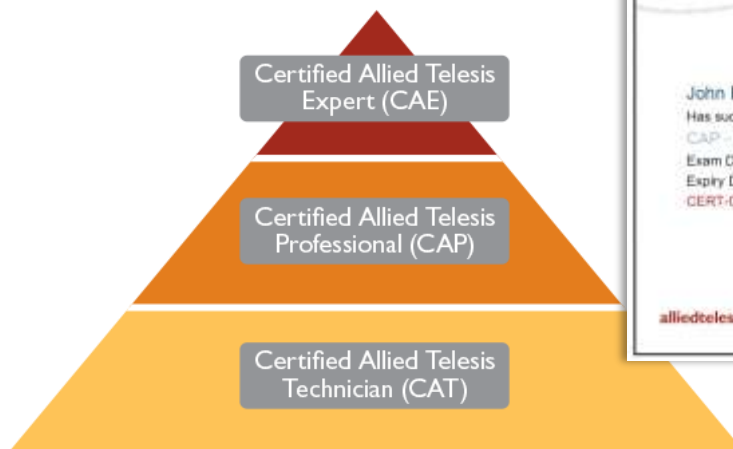
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/services/netcover-registration/register>
- ▶ <http://www.alliedtelesis.com/services/netcover>

# Программа обучения Allied Telesis

- ▶ Рекомендуется пройти обучение, чтобы лучше разбираться в продуктах и технологиях от Allied Telesis
- ▶ Возможно сдать экзамен экстерном
- ▶ Описания программ обучения и регистрация на нашем сайте:
  - <http://www.alliedtelesis.com/services-and-support/training>
- ▶ По окончании курса сдается онлайн-экзамен и по результатам выдается сертификат на 2 года в формате PDF

ENTERPRISE	NSP	WIRELESS
IPv6	Network Service Provider	
Security		
Multicast		
QoS		
Troubleshooting	Network Service Provider	Wireless Switching
Switching / Routing		Wireless Controller
Switching / Routing		


alliedtelesis.com




NETWORK SMARTER

# Программа обучения Allied Telesis

► **Календарь курсов обучения:** <http://www.alliedtelesis.com/documents/online-calendar>

Sign Up Contact Us

SOLUTIONS SERVICES PRODUCTS SUPPORT ABOUT



## Net.Campus

### Training and Certification Programs

Below is a list of currently available training and exam courses. You can use the search field to filter by language, location, course etc.

Select a session, then register your interest with the form on the right. We'll reserve a seat for you and contact you with all the course details. Hover your mouse over the **i** icon to see a description of the course.

If a course is sold and fulfilled by a Training Partner you will see this icon: **P**. Hover your mouse over the icon to see the Partner Name.

Show **20** entries Search:

Session Title	Country	Location	Language Spoken	Start Date	Information	Session ID
CAP - Certified Allied Telesis Professional / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	13/12/2017	<b>i</b>	TR-008426
CAE - Certified Allied Telesis Expert / AMF	Russia	Moscow	Russian	25/01/2018	<b>i</b>	TR-008534
CAT - Certified Allied Telesis Technician / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	08/02/2018	<b>i</b>	TR-008538
CAP - Certified Allied Telesis Professional / Enterprise	Russia	Moscow	Russian	21/02/2018	<b>i</b>	TR-008539
CAE - Certified Allied Telesis Expert / AMF	Russia	Moscow	Russian	15/03/2018	<b>i</b>	TR-008535

Showing 1 to 5 of 5 entries (filtered from 34 total entries) First Previous 1 Next Last

#### Your Details

**i** = Required Information

Select a course by clicking on it...

Company

First Name

Last Name

Email

Phone

Country

Questions?

Session ID

Session Title

**Register**

▶ Спасибо!



NETWORK SMARTER

Americas Headquarters | 19800 North Creek Parkway | Suite 100 | Bothell | WA 98011 | USA | T: +1 800 424 4284 | F: +1 425 481 3895  
Asia-Pacific Headquarters | 11 Tai Seng Link | Singapore | 534182 | T: +65 6383 3832 | F: +65 6383 3830  
EMEA & CSA Operations | Incheonweg 7 | 1437 EK Rozenburg | The Netherlands | T: +31 20 7950020 | F: +31 20 7950021

[alliedtelesis.com](http://alliedtelesis.com)