

# HEZO 360

## Ogólne warunki świadczenia usługi

### Jak realizowane jest wsparcie?



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



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



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

#### Forma odpowiedzi:

- › Telefon do klienta i wpisanie odpowiedzi do systemu internetowego.
- › Udzielenie odpowiedzi za pośrednictwem systemu internetowego.

### Zdalna konfiguracja urządzenia

Pierwszym krokiem jest założenie przez użytkownika zgłoszenia, w którym użytkownik otrzyma szablon (w formie pliku excel) wraz z dodatkowymi informacjami, które będą konieczne do przygotowania konfiguracji. Po ustaleniu szczegółów zostanie wyznaczony termin zdalnej usługi dogodny dla klienta, ale nie dłuższy niż 14 dni od zgłoszenia.

Konfiguracja jest wykonywana na podstawie informacji otrzymanych w szablonie poprzez aplikację zdalnego dostępu do pulpitu komputera (np. AnyDesk lub TeamViewer). Dzięki temu użytkownik widzi dokładnie wykonywane przez inżyniera operacje i ma możliwość wpływu na wszystkie etapy konfiguracji.



## Szczegółowy zakres usług wchodzących w skład zdalnej instalacji i konfiguracji urządzenia:

- Zmiana domyślnych haseł na urządzeniu
- Pomoc w rejestracji urządzenia na stronie producenta
- Aktualizacja oprogramowania
- Konfiguracja urządzenia w trybie NAT
- Konfiguracja 1 tunelu VPN pomiędzy urządzeniami FortiGate (dotyczy urządzenia objętego umową HEZO)
- Konfiguracja domyślnych profili bezpieczeństwa (AV, IPS, WebFiltering, Application Control)
- Konfiguracja portów LAN WAN (konfiguracja do 4 podsieci LAN)
- Konfiguracja FortiGuard DDNS (w przypadku dynamicznego IP WAN)
- Konfiguracja polityk bezpieczeństwa (do 30 polityk)
- Dodanie bazy URL dostarczanej przez CERT POLSKA
- Utworzenie do 50 obiektów adresów bądź usług
- Konfiguracja WiFi – wbudowanego lub 1 FortiAP zewnętrznego (2 SSID z uwierzytelnieniem PSK)
- Konfiguracja do 10 obiektów Virtual IP (Port Forwarding)
- Konfiguracja VPN IPSEC lub/i VPNSSL dla użytkowników – maksymalnie 2-3 konta w jednej grupie dostępu
- Autoryzacja połączeń VPN z wykorzystaniem AD
- Konfiguracja połączenia z FortiCloud i raportów
- Konfiguracja SD-WAN dla dwóch łącz dostępowych (jeśli występują)
- Konfiguracja zdalnego dostępu do urządzenia (jeśli wymagane)
- Konfiguracja Deep Inspection SSL pod warunkiem instalacji wskazanego certyfikatu CA na stacjach roboczych przez klienta – zapobieganie wyświetlaniu komunikatu o błędnym certyfikacie



## Wymagania do realizacji usługi zdalnej konfiguracji urządzenia:

- Wypełnienie i przesłanie do zespołu HEZO szablonu migracji urządzenia i odpowiedzi na zawarte w nim pytania
- Rejestracja urządzenia na stronie producenta minimum na 24 godziny przed wdrożeniem
- Instalacja fizyczna urządzenia w szafie rackowej
- Doprowadzenie i podłączenie zasilania do urządzenia
- Doprowadzenie i podłączenie okablowania strukturalnego do urządzenia
- Zapewnienie zdalnego dostępu do urządzenia i uruchomienie aplikacji do zdalnej konfiguracji
- Aktywne usługi od dostawcy Internetu



## Usługa nie obejmuje (wykluczenia):

- konfiguracji HA
- konfiguracji połączenia LDAP/Radius
- konfiguracji QoS
- konfiguracji traffic shaperów
- zmiany w standardowych komunikatach
- konfiguracji w trybie transparentnym
- konfiguracji routingu dynamicznego
- konfiguracji IPv6
- konfiguracji dodatkowych VDOMów
- instalacja certyfikatów i FortiClienta na stacjach końcowych

Powyższe wykluczenia mogą zostać wycenione każdorazowo na prośbę użytkownika i wykonane jako dodatkowa usługa.



## Okresowy przegląd konfiguracji i logów na urządzeniu

Dwa razy w roku (w połowie i przed końcem roku trwania usługi) inżynier HEZO skontaktuje się z użytkownikiem w celu ustalenia terminu sesji zdalnej. Sesja trwająca do dwóch godzin obejmuje:

- Przegląd konfiguracji i polityk na urządzeniu
- Weryfikację i przegląd krytycznych ostrzeżeń w logach urządzenia
- Aktualizację oprogramowania systemowego FortiOS po weryfikacji i akceptacji przez klienta

Całość prac zostanie podsumowana krótkim raportem z sesji zawierającym informacje o wykonanych zadaniach oraz rekomendacje dotyczące ewentualnych zalecanych zmian w konfiguracji urządzenia.

## Rodzaje zgłoszeń i czasy reakcji:

Nowe zgłoszenie na portalu lub dodane telefonicznie 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 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 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 wystąpieniem problemu eksploatacyjnego, a dotyczy zmian w konfiguracji, wyjaśnienia działania lub konsultacji technicznych.

Dostęp 8x5 – gwarantowany czas reakcji to 4h, następnie komunikacja z użytkownikiem z czasem reakcji do 4h.

## Obsługa zgłoszeń na portalu myHEZO.pl

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

Każde zgłoszenie awarii 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. Usługa HEZO 360 pokrywa wszelkie koszty związane z dostawą nowego urządzenia i odbiorem urządzenia uszkodzonego.

W ramach usługi użytkownik zobowiązany jest do odesłania uszkodzonego urządzenia 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.

---

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

---

# Reżimy i SLA świadczenia usługi

- 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.  
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.  
Dostawa urządzenia zostanie wykonana za pośrednictwem dedykowanego transportu w miejsce wskazane przez użytkownika do 8h od potwierdzenia zasadności zgłoszenia lub w terminie późniejszym zaakceptowanym przez użytkownika.
- Czas reakcji** > okres od chwili wystąpienia zgłoszenia serwisowego przez upoważnionego przedstawiciela użytkownika do momentu skontaktowania się inżyniera HEZO ze zgłaszającym, jeśli okres ten mieści się w ramach godzin wykonywania usługi.

Usługi HEZO Assistance są dostępne także dla rozwiązań FortiGate, FortiMail, FortiAnalyzer i FortiManager oraz modeli w przedziale 20–200, niezależnie od generacji urządzeń.

## 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

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.

