



Westcon per le sue competenze è riconosciuta da Palo Alto Networks come Authorised Support Center (ASC). Come fornitore di supporto Westcon segue in modo preciso le linee guida di Palo Alto Networks per risolvere i problemi dei clienti, dai tempi di risposta alle procedure da seguire in caso di guasto.

Il supporto telefonico e i contratti di assistenza sono disponibili per tutte le soluzioni Palo Alto Networks.

Vantaggi immediati

- Assistenza telefonica e via e-mail illimitata, disponibile in lingua italiana, 8x5 o 24x7
- Westcon è a sua volta coperta dal supporto Premium di Palo Alto Networks
- Accesso privilegiato al portale di Supporto di Palo Alto Networks
- Tecnici del supporto tecnico dedicato certificati da Palo Alto Networks
- Supporto tecnico ideato per soddisfare le esigenze di rivenditori e utenti finali
- Tracking delle anomalie tramite il sistema di ripristino on line di Westcon

Ambito dell'assistenza

Westcon Support è studiato per l'assistenza da remoto, non solo per problemi di malfunzionamento ma anche su problemi di configurazioni dei vostri prodotti. Il supporto tecnico è utilizzabile solo per le soluzioni coperte da contratto di assistenza.

Service Description		Standard	Premium
Assistenza tecnica	SupportWeb Portal	•	•
	Accesso al portale Palo Alto Networks (non per attivare richieste di supporto)	•	•
	24x7 via telefono		•
	8x5 via telefono	•	•
Software	Aggiornamento software minori e maggiori	•	•
Hardware	Sostituzione di hardware	•	•
Servizi professionali	Disegno, sviluppo, implementazione, migrazione, ottimizzazione da parte dei tecnici Westcon	opzionale	opzionale

 Servizi forniti da Westcon

PREVENTIVO

La quotazione comprende i seguenti elementi:

- Prodotto acquistato
- Scegliete il tipo di servizi di Supporto per Palo Alto
- Scegliete eventuali servizi opzionali di Westcon

Domande? Contatta sales@westconsecurity.it

ORDINE

In fase di ordine è importante indicare

- Contatti dell'utente finale che utilizzerà il servizio
- Riferimenti del Rivenditore
- Indirizzo e-mail del Rivenditore

REGISTRAZIONE

Va usata una delle due due opzioni di registrazione. Prima Westcon processa l'ordine e vi invia:

- Lettera di benvenuto e contatti
- Certificato e numero di ID
- Service Level Agreement (SLA)

REGISTRAZIONE MANUALE:

<https://eusupport.westcon.com/register>

Successivamente all'approvazione, riceverete username/password validi per segnalare le problematiche a Westcon.

REGISTRAZIONE AUTOMATICA:

Unitamente al vostro ID riceverete un serial number da abbinare e accedere automaticamente al sistema

<https://eusupport.westcon.com/autoregister>

SOSTITUZIONE HARDWARE

Per richiedere la sostituzione dell'hardware, seguire questi step:

- Inserire una richiesta RMA per il dispositivo interessato
- Inserire dati completi: indirizzo di consegna, contatti, ...
- Successivamente alla conferma del problema, Palo Alto Networks e Westcon consegneranno il componente sostitutivo.
Rendere quello difettoso all'indirizzo specificato.

RINNOVI

Per i rinnovi, un mese prima delle scadenze riceverete:

- Un avviso via via e-mail
- Contatti dello specialist Westcon per un nuovo preventivo

Westcon Support: tempi di risposta

Livello Severity	Descrizione	Tempi di risposta	Impegno	Tempi attesi per la soluzione
P1 maggiore	Errore che rende inutilizzabile il sistema o causa errori catastrofici. Impatti maggiori sul sistema. Sistema DOWN.	1 ora	WESTCON e il cliente si impegnano a un utilizzo di risorse a tempo pieno per risolvere il problema, 24x7	Giorno stesso
P2 moderato	Errore che diminuisce le performance della soluzione o che ha un impatto negativo sul business, ad esempio impatto parziale sul sistema o disequilibrio dello stesso	2 ore	WESTCON e il cliente si impegnano a un utilizzo di risorse a tempo pieno durante l'orario di lavoro per risolvere il problema o avere un work around	2 giorni lavorativi
P3 minore	Errore con minimo impatto sulla produttività del cliente, come ad esempio un abbassamento dei livelli di performance	6 ore	WESTCON e il cliente si impegnano a un utilizzo delle risorse necessarie durante il normale orario di lavoro per riportare il sistema a livelli standard	5 giorni lavorativi
P4 Richiesta funzioni	Segnalazione di anomalie della soluzione acquistata che non riduce in modo significativo le performance	8 ore	WESTCON e il cliente si impegnano a un utilizzo delle risorse per rispondere in modo efficace alle richieste di assistenza	10 giorni lavorativi

Utilizzo di Westcon Support



SUPPORTO WEB:

<https://eusupport.westcon.com>

Per criticità di livello 1 (P1 Major) è possibile aprire la chiamata sul sito ma è sempre necessario richiedere assistenza via telefono. Nel momento in cui la chiamata è aperta riceverete un'e-mail automatica che contiene il numero di ticket assegnato.



SUPPORTO TELEFONICO:

- 8x5 vedi dettagli
- 24x7 utilizzare i numeri di telefono specificati sul certificato



RICHIESTE VIA E_MAIL:

eusupport@westcon.com

Raccomandiamo di aprire sempre la chiamata dal sito o via telefono.

DETTAGLI DEL SUPPORTO TELEFONICO

Il supporto di primo livello è disponibile in lingua: *italiana, inglese, francese, danese, tedesca*

- **Belgio:** +32 2 461 01 40
- **Francia:** +33 825 135 005
- **Germania:** +49 89 371 564 230
- **Italia:** +39 039 607 221
- **Olanda:** +31 306 025 470
- **Inghilterra:** +44 845 644 2564

Westcon Support non è utilizzabile per l'assistenza nelle procedure di installazione. In caso sia necessaria un'assistenza totale, Westcon propone Westcon Professional Services per Palo Alto. I nostri servizi professionali possono assistervi durante la progettazione, installazione, configurazione, migrazione, ottimizzazione e verifica delle applicazioni per garantire un'infrastruttura altamente performante, scalabile e sicura. Per un preventivo completo contattate Westcon Professional Services. Il Professional Service è disponibile anche a giornata o con ticket prepagati.