

# Subskrypcje Barracudy

Energize Updates | Warranty Extension | Instant Replacement | Premium Support

## Energize Updates

Barracuda Energize Updates zapewnia produktom Barracuda Networks ochronę przed najnowszymi zagrożeniami. Ośrodek Barracuda Central stale monitoruje Internet w celu wykrycia nowych trendów zagrożeń sieci i rozwija strategię, aby je zminimalizować. Energize Updates dostarcza najnowsze definicje, które wysyłane są co godzinę lub jeśli trzeba częściej, aby zapewnić ciągłą i kompleksową ochronę.

DAGMA sp. z o.o. jest wiodącym, autoryzowanym dystrybutorem rozwiązań Barracuda Networks Inc. w Polsce. Klientom, którzy posiadają aktywne serwisy zakupione od Partnerów handlowych działających w ramach naszej sieci dystrybucyjnej przysługuje dodatkowo (wliczone w cenę serwisu) **podstawowe wsparcie techniczne świadczone przez nas zdalnie w języku polskim** emailowo: [pomoc@barracuda.com.pl](mailto:pomoc@barracuda.com.pl) lub telefonicznie: 32/ 259 11 44 lub 32/ 793 11 44 w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 oraz pomoc w koordynacji procesu wymiany sprzętu w ramach serwisu IR.

## Korzyści z Energize Updates

- Zabezpiecz swoje inwestycje w stale zmieniającym się środowisku IT za pomocą na bieżąco aktualizowanych rozwiązań sprzętowych lub wirtualnych
- Monitoruj pojawiające się zagrożenia dzięki najnowszej i kompleksowej ochronie twojej infrastruktury IT
- Zapewnij sobie wsparcie techniczne, wielokrotnie nagradzane m.in. przez S.C. Magazine Excellent Award for Best Customer Service in 2013 & 2014

## Zakres usług

- Podstawowe wsparcie producenta: wsparcie email 24/7 ([emeasupport@barracuda.com](mailto:emeasupport@barracuda.com)) oraz telefoniczne (+43 508 100 7800 lub +44 1256 300 102) od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 (w języku angielskim)
- Aktualizacje, które zawierają zarówno rozszerzenie funkcjonalności jak i przede wszystkim update mechanizmów bezpieczeństwa
- Security Updates reagujący na podatności bezpieczeństwa. Odnosi się to do:
  - Spam Firewall
  - Web Filter
  - Firewall
  - NG Firewall
  - SSL VPN
  - Security Suite
  - Web Application Firewall
  - Load Balancer ADC
  - Message Archiver
- Program Barracuda Early Release Firmware (opcjonalne)

## Warunki

- Zakup subskrypcji Barracuda Energize Updates jest obligatoryjny przy zakupie rozwiązań fizycznych lub wirtualnych.
- Subskrypcja jest dostępna na całym świecie dla wszystkich linii produktów Barracuda.
- Subskrypcja może zostać zakupiona na 1, 3 lub 5 lat.
- Subskrypcje należą do pierwotnego nabywcy i nie mogą być przekazywane osobom trzecim.

## Rozszerzona Gwarancja (Warranty Extension) dla NG Firewall

Stuprocentowy czas pracy jest istotny w środowisku korporacyjnym. Choć czasami sprzęt może zawieść. Rozszerzona Gwarancja zapewnia wymianę sprzętu w określonym czasie. W tych rzadkich przypadkach, gdy sprzęt ulegnie awarii, Barracuda wysyła produkt zastępczy w ciągu jednego dnia roboczego.

### Korzyści z Rozszerzonej Gwarancji dla NG Firewall

- W przypadku awarii Barracuda Networks przywraca działanie Twojego systemu najszybciej jak to możliwe
- Rozszerzony zakres usług
- Wymiana sprzętu z góry następnego dnia roboczego (w miarę możliwości) za pomocą standardowej przesyłki

### Warunki

- Zakup subskrypcji Warranty Extension jest opcjonalny dla urządzeń fizycznych Barracuda NG Firewall
- Wymaga posiadania aktywnego serwisu Energize Updates
- Subskrypcja jest dostępna dla linii produktów Barracuda NG Firewall w Europie, na bliskim Wschodzie i w Afryce
- Subskrypcje mogą być zakupione na okres od 1 do 3 lat. Maksymalna subskrypcja do 5 lat
- Subskrypcje należą do pierwotnego nabywcy i nie mogą być przekazywane osobom trzecim

## Instant Replacement

### Korzyści z Instant Replacement

- Zabezpiecz swoje inwestycje również pod względem całkowitych kosztów utrzymania (ang. TCO)
- Zapewnia najszybszą możliwą obsługę w przypadku awarii
- Barracuda Networks pomaga przy transferze danych i konfiguracji ze starego Spam Firewalla do nowego produktu, jeśli stare dane na to pozwalają
- Dla urządzeń Barracuda Backup producent dokonuje transferu danych oraz konfiguracji przechowywanej w ramach usługi Barracuda Cloud Storage (uwaga: to może dodatkowo potrwać)
- Barracuda Networks dostarcza zamienniki twardego dysku za pomocą standardowej przesyłki. Klienci muszą zwrócić twarde dyski do Barracuda Networks. Twarde dyski są niszczone zgodnie z regulacjami i prawem obowiązującym w USA (United State Departament of Defense Standard DoD 5220.22-M)
- Program Hardware Refresh zapewnia klientom bezpłatną wymianę sprzętu na najnowszy model co 4 lata zwiększając jego możliwości
- Support producenta działający przez całą dobę

### Zakres usług

- Rozszerzone wsparcie techniczne producenta telefoniczne i mailowe 24/7
- Wymiana sprzętu w razie awarii. Wysyłka tego samego lub następnego dnia roboczego za pomocą przesyłki ekspresowej
- Usługa migracji danych dla Barracuda Spam Firewalls
- Usługa przywracania danych dla Barracuda Backup w przypadku awarii i na żądanie
- Wymiana twardego dysku dla modeli Barracuda Networks, które mają wymienne dyski RAID. Odnosi się to do:
  - Spam Firewall
  - Backup
  - Web Filter
  - Message Archiver (modele z wymiennymi dyskami RAID)
- Hardware Refresh Program pozwala obecnym klientom na bezpłatną wymianę platform sprzętowych z aktywnymi serwisami EU oraz IR bez dodatkowych kosztów co 4 lata. Odnosi się to do:
 

• Spam Firewall	• SSL VPN	• Load Balancer ADC
• Web Filter	• Security Suite	• Message Archiver
• NG Firewall	• Web Application Firewall	• Firewall
• NG Control Center	• Link Balancer	• Backupu

### Warunki

- Zakup subskrypcji Instant Replacement jest opcjonalny dla urządzeń fizycznych
- Wymaga posiadania aktywnego serwisu Energize Updates
- Subskrypcja jest dostępna na całym świecie dla wszystkich linii produktów Barracuda Networks
- Subskrypcja może zostać zakupiona na 1, 3 lub 5 lat
- Subskrypcje należą do pierwotnego nabywcy i nie mogą być przekazywane osobom trzecim

## Hardware Refresh Program

Standardowo, starsze jednostki mogą zostać wymienione na nowe dzięki programowi zniżek. Jednakże, Barracuda Networks bezpłatnie wymieni twój sprzęt jeśli posiadasz subskrypcję Instant Replacement. Oznacza to, że poprzez utrzymywanie subskrypcji Energize Updates oraz Instant Replacement, Barracuda co 4 lata wymienia sprzęt na nowy bez żadnych dodatkowych kosztów i opłat.

## Premium Support

Barracuda Premium Support gwarantuje klientom wyjątkową wydajność sieci przez zapewnienie im najwyższego poziomu całodobowego supportu technicznego. Dedykowany Premium Support Account Manager oraz zespół inżynierów technicznych zapewniają szybkie rozwiązania w przypadku spraw wymagających priorytetowej interwencji, tym samym zapewniając, że rozwiązania Barracuda Networks utrzymuje ciągłość pracy.

## Korzyści z Instant Replacement

- Najwyższy poziom wsparcia, świadczonego przez support będący laureatem wielu nagród dla Barracuda Networks. Zapoznasz się ze swoim osobistym Support Managerem, podczas gdy doświadczony zespół inżynierów Barracuda Networks zajmie się Twoim zgłoszeniem
- Sprawuj całkowitą kontrolę, teraz i w przyszłości. Barracuda Networks zapewnia kompleksowe wsparcie wraz z raportem dotyczącym wszystkich ważnych wskaźników wydajności dla każdego zgłoszenia. Oznacza to, że będziesz w stanie planować i odpowiednio określać budżet
- Bądź proaktywny i odrzucaj problemy, zanim jeszcze się pojawią. Na żądanie Barracuda Networks jest w stanie monitorować każde urządzenie, aby utrzymać Cię w grze i proaktywnie unikać problemów

## Zakres usług

- Support Premium: dedykowane wsparcie producenta telefoniczne i mailowe 24h na dobę
- Priority Level Agreement dla zagwarantowania, że problemy są szybko rozwiązywane i zamykane
- Dedykowany Support Account Manager, który zna środowisko klienta
- Proaktywne monitorowanie przychodzących „ticketów” i raportowanie mające na celu zapewnienie kompleksowej informacji i kontroli
- Proaktywne monitorowanie urządzenia (CUDA Health) dla zapewnienia optymalnej wydajności sprzętu

## Warunki

- Zakup subskrypcji Premium Support jest opcjonalny dla rozwiązań Barracuda Networks. Wymaga subskrypcji Warranty Extension (dla NG Firewall) lub subskrypcji Instant Replacement
- Subskrypcje są dostępne dla modeli 6x0 i wyższych\*
- Subskrypcja jest dostępna ogólnieświatowo
- Subskrypcja może zostać zakupiona na 1, 3 lub 5 lat
- Subskrypcje należą do pierwotnego nabywcy i nie mogą być przekazywane osobom trzecim

*\* mniejsze modele mogą posiadać Premium Support w sytuacji, gdy klient posiada również wyższe modele i chce objąć subskrypcją wszystkie urządzenia (nie tylko 600 i wyższe)*

## Porównanie subskrypcji

Rodzaj subskrypcji	Energize Updates	Warranty Extension	Instant Replacement	Premium Support
Skrót	EU	WE	IR	PS
Dostępność	Cały świat	Europa / Bliski Wschód / Afryka	Cały świat	Cały świat
Produkty, których dotyczy	Wszystkie	NG Firewall	Wszystkie	Modele 600 oraz wyższe
Wymagalność	Obowiązkowa	Opcjonalnie	Opcjonalnie	Opcjonalnie (wymaga WE lub IR)
Support Standardowy	●	●	●	●
Support Rozszerzony	-	-	●	●
Support Premium	-	-	-	●
Priority Level Agreement (PLA)	-	-	-	●
Dedykowany Support Manager	-	-	-	●
Proaktywny monitoring i raportowanie spraw	-	-	-	●
Proaktywny monitoring i raportowanie stany urządzenia	-	-	-	dobrowolny
Aktualizacje firmware	●	●	●	●
Program Early Release	dobrowolny	dobrowolny	dobrowolny	dobrowolny
Aktualizacje bezpieczeństwa *	●	●	●	●
Standardowa wymiana sprzętu	-	●	●	●
Przyspieszona wymiana sprzętu	-	-	●	●
Bezpłatna wymiana sprzętu co 4 lata	-	-	●	●
Usługa odtworzenia danych (dla Backupu)	-	-	●	●
Usługa migracji danych (dla Spam Firewall)	-	-	●	●
Wymiana twardych dysków **	-	-	●	●

\* dotyczy: Spam Firewall, Web Filter, Firewall, NG Firewall, SSL VPN, Security Suite, Web Application Firewall, Load Balancer ADC, Message Archiver

\*\* dotyczy: Spam Firewall, Web Filter, Backup, (modeli z wymiennymi dyskami RAID typu hotswap)

Niniejszy dokument został opracowany 29 lutego 2016r. na podstawie materiałów publikowanych przez producenta rozwiązań Barracuda Networks na potrzeby dystrybucji w Polsce i nie stanowi oświadczenia gwarancyjnego dystrybutora. Dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania gwarancyjne producenta, warunki licencyjne i inne dokumenty publikowane przez producenta, które mogą być na bieżąco aktualizowane.

Warunki gwarancji na rozwiązania sprzętowe, zasady licencjonowania oprogramowania i inne warunki dotyczące rozwiązań Barracuda Networks są publikowane przez producenta pod adresem: [www.barracuda.com](http://www.barracuda.com).