Procedura NBD HDD/NBD Onsite HDD

Zgłoszenie do Pomocy Technicznej QNAP

- Zgłoszenie problemu odbywa się przez portal https://service.qnap.com/
- Po zalogowaniu się na Twoje konto QNAP (jeśli konto nie jest założone, można je utworzyć w tym miejscu) powinien być widoczny serwer. Jeśli go tam nie ma, należy dodać "nowe urządzenie". Po tej operacji kliknij w zakładkę "Pomoc Techniczna"
- Następnie w nowym oknie wybierz "Utwórz formularz zgłoszeniowy pomocy technicznej"
- Wybierz lub uzupełnij wymagane pozycje. W "kategorii problemu" wybierz "Awaria sprzętu", a w "podkategorii" "Awaria dysku"
- WAŻNE!! W polu "Temat" wpisz "NBD" lub "NBD Onsite", w zależności jaką opcję ma wykopioną Twój serwer.

Procesowanie przez Pomoc Techniczną QNAP

- Dział techniczny QNAP przyjmuje zgłoszenie
- Pierwszy kontakt odbywa się zawsze drogą mailową
- Następuje weryfikacja i potwierdzenie uszkodzenia dysku
- Czas reakcji jest liczony od potwierdzenia przez Dział Techniczny firmy QNAP, że sprzęt jest uszkodzony.
- Decyzja o wymianie

Wymiana (dotyczy opcji NBD)

- Wysyłka sprawnego dysku do Nabywcy usługi poprzez firmę kurierską
- Nabywca we własnym zakresie zamienia dysk uszkodzony na sprawny

Odesłanie do Gwaranta (dotyczy opcji NBD)

- Nabywca otrzymuje od przedstawiciela firmy QNAP list przewozowy do naklejenia na odsyłany sprzęt
- Nabywca odsyła urządzenie w stanie kompletnym i zabezpieczonym w sposób uniemożliwiający spowodowanie uszkodzeń w transporcie

Wymiana (dotyczy opcji NBD Onsite)

- Kontakt przedstawiciela Gwaranta z Nabywcą usługi
- Wizyta przedstawiciela firmy QNAP w umówionym miejscu i czasie
- Dostarczenie sprawnego dysku
- Nabywca przy asyście przedstawiciela gwaranta zamienia dysk uszkodzony na sprawny
- Odebranie uszkodzonej sztuki