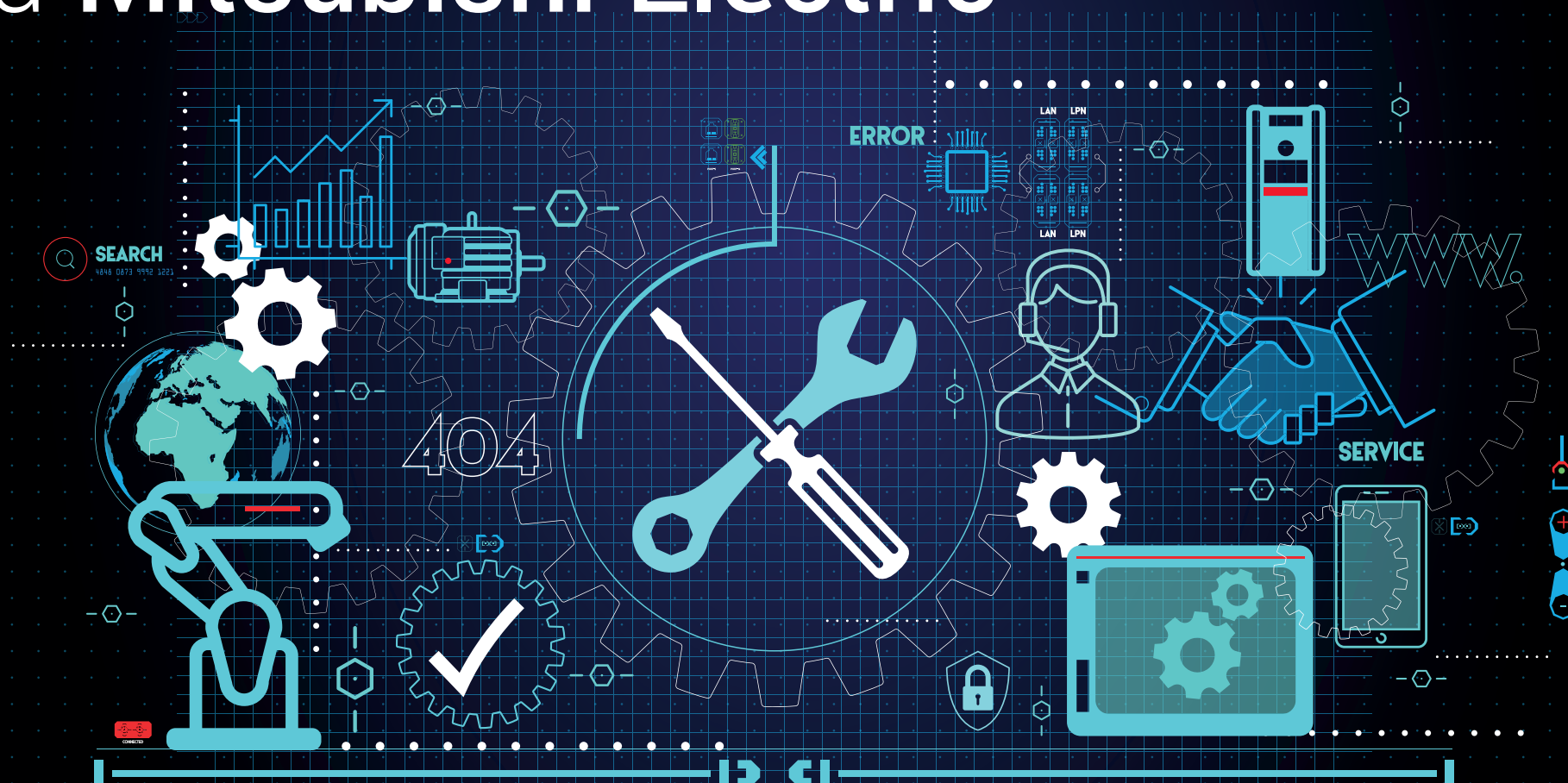


Wsparcie techniczne od **Mitsubishi Electric**



Wsparcie techniczne oferowane przez **Mitsubishi Electric** oceniane jest na rynku automatyki przemysłowej jako **usługa o najwyższej jakości**.



Zespół wsparcia technicznego Mitsubishi Electric **skupia niemal 30 doświadczonych inżynierów**, pracujących na terenie całego regionu Europy Środkowo-Wschodniej.



Naszą najsilniejszą stroną jest szybkość reakcji. **Na ponad 50% zgłoszonych problemów** udaje się znaleźć rozwiązania już podczas pierwszego kontaktu.



W naszej bazie wiedzy gromadzimy **niemal 500 artykułów** z sektora automatyki przemysłowej.

Dla naszych kluczowych klientów otwieramy drzwi do **wyjątkowych korzyści** w ramach programów lojalnościowych: **SI Elite** oraz **Factory Care**. Dzięki nim otrzymujesz dostęp do poszerzonego zakresu usług, które przyspieszą Twój rozwój i wzrost.



Oferujemy kompleksowe wsparcie w różnych formach: konsultacje telefoniczne, komunikacja mailowa, symulacje, wsparcie u klienta oraz sesje zdalne z wykorzystaniem zaawansowanej technologii (HoloLens).



Pakiet BASIC

bezpłatny pakiet
wsparcia dla każdego.

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

dostęp do bazy wiedzy Mitsubishi Electric

dostęp do forum dyskusyjnego

dostęp do dokumentacji i konfiguratorów



Pakiet STANDARD

skierowany jest do
użytkowników rozwiązań
Mitsubishi Electric
o standardowych potrzebach
dostępu do wsparcia.

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

Możliwość bezpośredniego kontaktu z inżynierem wsparcia technicznego w godzinach 8:00 - 16:00

Zapewnioną wysoką jakość wsparcia określoną w SLA
na poziomie:

- 6h roboczych na reakcję
 - 40h roboczych na rozwiązanie problemu
-

Szeroki zakres metod zdalnego wsparcia: telefon, email, zdalny pulpit itp.

Możliwość umówienia wizyty inżyniera na obiekcie

36h zdalnego wsparcia technicznego do wykorzystania przez rok lub **12h wsparcia technicznego** na obiekcie do wykorzystania przez rok

COMFORT

Pakiet COMFORT

skierowany jest do wymagających użytkowników rozwiązań Mitsubishi Electric, którzy poza **wsparciem technicznym** oczekują uczestnictwa w szkoleniach.

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

Możliwość bezpośredniego kontaktu z inżynierem wsparcia technicznego w godzinach 8:00 - 16:00

Priorytetowe wsparcie określone w SLA na poziomie:

- 4h roboczych na reakcję
- 20h roboczych na rozwiązanie problemu

Szeroki zakres metod zdalnego wsparcia: telefon, email, zdalny pulpit itp.

Możliwość umówienia wizyty inżyniera na obiekcie

96h zdalnego wsparcia technicznego do wykorzystania przez rok lub **32h wsparcia technicznego** na obiekcie do wykorzystania przez rok

6 voucherów na szkolenia z katalogu

**COMFORT
PLUS**

Pakiet COMFORT PLUS

skierowany jest do użytkowników rozwiązań Mitsubishi Electric którzy **potrzebują pomocy** podczas pierwszego uruchomienia systemu.

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

Wsparcie techniczne na obiekcie trwające do 8h roboczych

Zdalne wsparcie przez miesiąc po wizycie za pomocą telefonu, emaila, zdalnego pulpitu itp. trwające do 8h roboczych.

Priorytetowe wsparcie określone w SLA na poziomie:

- 4h roboczych na reakcję
- 20h roboczych na rozwiązanie problemu



Pakiet PREMIUM

skierowany jest do najbardziej wymagających użytkowników rozwiązań Mitsubishi Electric, którzy **poza wsparciem technicznym oczekują uczestnictwa w dedykowanych szkoleniach, rozszerzonych godzin dostępu do inżynierów wsparcia technicznego oraz wsparcia dla produktów wycofanych z oferty handlowej.**

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

Możliwość bezpośredniego kontaktu z inżynierem wsparcia technicznego w godzinach 7:00 - 17:00

Priorytetowe wsparcie określone w SLA na poziomie:

- 4h roboczych na reakcję
 - 20h roboczych na rozwiązanie problemu
-

Wsparcie dla produktów wycofanych ze sprzedaży

Szeroki zakres metod zdalnego wsparcia: telefon, email, zdalny pulpit itp.

Możliwość umówienia wizyty inżyniera na obiekcie

204h zdalnego wsparcia technicznego do wykorzystania przez rok lub **68h wsparcia technicznego** na obiekcie do wykorzystania przez rok

12 voucherów na szkolenia z katalogu

2 dni dedykowanego szkolenia dla grupy pracowników



Pakiet PREMIUM PLUS

Pakiet skierowany do najbardziej wymagających użytkowników rozwiązań Mitsubishi Electric, którzy poza priorytetowym wsparciem technicznym oczekują **miesięcznej subskrypcji oraz wsparcia technicznego dla produktów wycofanych z obecnej oferty sprzedażowej.**

UŻYTKOWNIK OTRZYMUJE:

Możliwość bezpośredniego kontaktu z inżynierem wsparcia technicznego w godzinach 7:00 - 17:00

Priorytetowe wsparcie określone w SLA na poziomie:

- 4h roboczych na reakcję
 - 20h roboczych na rozwiązanie problemu
-

Wsparcie dla produktów wycofanych ze sprzedaży

Szeroki zakres metod zdalnego wsparcia: telefon, email, zdalny pulpit itp.

Możliwość umówienia wizyty inżyniera na obiekcie

17h zdalnego wsparcia technicznego, kumulacja godzin w przypadku ciągłości miesięcznych opłat w cyklu rocznym

12 voucherów na szkolenia z katalogu, po 6 miesiącach ciągłej subskrypcji Pakietu PremiumPlus

2 dni dedykowanego szkolenia dla grupy pracowników, po 12 miesiącach ciągłej subskrypcji Pakietu PremiumPlus

Proponujemy pięć różnych pakietów wsparcia, które można dostosować do swoich indywidualnych potrzeb i wymagań. Każdy użytkownik może sam wybrać odpowiedni pakiet, który spełnia określone wymagania.

ZAKRES		Support ME BASIC (free)	Support ME STANDARD	Support ME COMFORT	Support ME COMFORT PLUS	Support ME PREMIUM
Forma usług		BAZA WIEDZY (dostęp do dokumentacji, w tym do instrukcji start-up, poradników itp.) - po zalogowaniu na stronach internetowych prowadzonych przez ME: • https://www.fasupportme.com/portal/en/home • https://pl.mitsubishielectric.com/fa • https://www.mitsubishielectric.com FORUM: https://www.fasupportme.com/portal/en/community/technical-support-forum-pl-en (dostęp do forum)				
		nd.	E-MAIL: support@mpl.mee.com WSPARCIE WYJAZDOWE: (u klienta, na obszarze Polski) - w zakresie wskazanym w pozycji "ilość godzin rocznie w pakiecie"		PORTAL WSPARCIA TECHNICZNEGO: https://www.fasupportme.com/portal/ TELEFON: +48 12 347 65 60 (infolinia) ZDALNY DOSTĘP	
Max. ilość godzin rocznie (max. ilość miesięczna stanowi 1/12 wskazanej wartości)		nd.	36 (możliwość wymiany w stosunku 3/1 na wsparcie wyjazdowe - max. 12 godzin wsparcia wyjazdowego)	96 (możliwość wymiany w stosunku 3/1 na wsparcie wyjazdowe - max. 32 godzin wsparcia wyjazdowego)	1 dzień (max. 8h roboczych) wsparcia na obiekcie przy wstępnym rozruchu maszyny oraz 8h wsparcia zdalnego do wykorzystania w okresie miesiąca od zakupu usługi	204 (możliwość wymiany w stosunku 3/1 na wsparcie wyjazdowe - max. 68 godzin wsparcia wyjazdowego)
Max. ilość użytkowników		nd.	5	6	6	12
Dodatkowo płatne usługi po wykorzystaniu zakresu z pakietu	Godziny wsparcia z siedziby ME	nd.	Pakiet 8h			
	Wsparcie wyjazdowe (na terenie Polski)	Brak rabatu	Rabat 16,67%	Rabat 33,33%	Rabat 33,33%	Rabat 44,44%
Zmiana/dodatkowy użytkownik	Każdy dodatkowy użytkownik	nd.	Opłata administracyjna			
	Zmiana użytkownika	nd.	Opłata administracyjna			
SLA (czasy reakcji i przekazania pierwszej propozycji rozwiązania)		nd.	Pierwsza reakcja 6h Rozwiązanie 40h	Pierwsza reakcja 4h Rozwiązanie 20h	Pierwsza reakcja 4h Rozwiązanie 20h	Pierwsza reakcja 4h Rozwiązanie 20h
Godziny pracy		nd.	8-16 dni robocze			7-19 dni robocze
			* usługi wykonywane poza standardowymi godzinami są wyceniane na podstawie oddzielnych cenników			
Bezpośredni dostęp do Pierwszej Linii Wsparcia		nd.	Tak			
Bezpośredni dostęp do Drugiej (Eksperckiej) Linii Wsparcia			nd.	Tak		
Koordynator Wsparcia			nd.			Tak
Wspierane grupy produktowe			Aktualna oferta produktowa ME			Aktualna oferta produktowa ME Produkty starsze i wycofane z oferty
Szkolenia standardowe w pakiecie # zakres i terminy zgodnie z https://news.mpl.pl/szkolenia/			nd.	6 Voucherów do wykorzystania w czasie trwania umowy	nd.	12 Voucherów do wykorzystania w czasie trwania umowy
Szkolenia dedykowane w pakiecie			nd.			2 dni szkoleniowe na grupę*
Czas obowiązywania pakietu		bez przerwy	miesiąc / rok / czas nieokreślony	rok	miesiąc od wizyty na obiekcie	rok
Wynagrodzenie		n.d.	Płatność jednorazowa lub w 12 ratach. Przy zamówieniu pakietu na rok przysługuje rabat	Płatność jednorazowa lub w 12 ratach.	Płatność jednorazowa	Płatność jednorazowa lub w 12 ratach.
Rekompensata za niedotrzymanie SLA		nd.	ZA PRZEKROCZENIE DO 2H: upust 5% wartości kontraktu miesięcznego * ZA PRZEKROCZENIE POWYŻEJ 2H: 10% wartości kontraktu miesięcznego * (* w przypadku umowy rocznej, w której wynagrodzenie nie zostało podzielone na okresy miesięczne podstawą wyliczenia rekompensaty jest kwota odpowiadająca 1/12 tego wynagrodzenia; max. miesięczna wartość rekompensaty to 50% wartości miesięcznej umowy). Możliwość zamiany rekompensaty na voucher: Vouchery na Szkolenia Standardowe - za kolejne 4 naruszenia SLA może być przyznawany 1 Voucher			

SZKOLENIA

Poza wymienionymi powyżej pakietami oferujemy **rozszerzony zakres wsparcia** o dodatkowe usługi.

Szkolenia prowadzone są przez specjalistów z danej dziedziny.



Szkolenia standardowe

(w oparciu o katalog szkoleń MEU-PL)

Szkolenia z podstawowej obsługi i programowania, poziomu 1 w oparciu o Katalog Szkoleń, w terminach ogłoszonych w Kalendarzu Szkoleń.

KALENDARZ SZKOLEŃ



Szkolenia dedykowane

Szkolenia zamknięte dla grupy pracowników klienta.

- Do wyboru wszystkie szkolenia z Katalogu Szkoleń.
- Możliwe dostosowanie programu szkolenia do indywidualnych potrzeb uczestników.
- Wielkość grupy do ustalenia z MEU-PL (zazwyczaj 4-6 osób).

Terminy ustalane indywidualnie.

Voucher

Uprawnia do udziału w Szkoleniu Standardowym. **1 voucher umożliwia 1 osobie udział w 1 dniu szkoleniowym.** Przykład: udział jednej osoby w 3-dniowym szkoleniu wymaga posiadania 3 voucherów. Brakujące vouchery można zakupić wg ogólnych zasad sprzedaży szkoleń MEU-PL.

Biura Mitsubishi Electric w Europie Środkowo-Wschodniej

 **Poland**
Mitsubishi Electric Europe B.V.
 ul. Krakowska 48
 PL-32-083 Balice
 Phone: +48 (0) 12 347 65 00

 **Czech Rep.**
Mitsubishi Electric Europe B.V.
 Pekařská 621/7
 CZ-155 00 Praha 5
 Phone: +420 734 402 587

 **Hungary**
Mitsubishi Electric Europe B.V.
 Budaörs Office Park, Builidng A, 3rd Floor,
 Szabadság street 117
 HU-2040 Budapest
 Phone: +36 70 364 1608

 **Slovakia**
Mitsubishi Electric Europe B.V.
 Levická 7
 SK-949 01 Nitra
 Phone: +421 917 624036

 **Romania**
Mitsubishi Electric Europe B.V.
 22, Tudor Vladimirescu Street, Floor 6, Office 4.2,
 District 5 – Bucharest
 Phone: +40 31 229 0840

Dystrybutorzy

 **Bosnia and Herzegovina**
AM Pneumatik d.o.o.
 Krecanska 15A/PP-1,
 SI-75000 Tuzla
 Phone: +387 35 364 430

 **Bosnia and Herzegovina**
INEA RBT d.o.o.
 Stegne 11
 SI-1000 Ljubljana
 Phone: +386 (0)1 / 513 8116

 **Bulgaria**
AKHNATON
 4 Andrei Ljapchev Blvd., PO Box 21
 BG-1797 Sofia
 Phone: +359 (0)2 / 817 6000

 **Bulgaria**
PM Electrical Ltd.
 ulitsa Poruchik Nedelcho Bonchev 10,
 BG-1528 Sofia
 Phone: +359 87 827 6715

 **Croatia**
INEA CR
 Losinjska 4 a
 HR-10000 Zagreb
 Phone: +385 (0)1 / 36 940 - 01 / -02 / -03

 **Czech Rep.**
SIMAP CZ s.r.o.
 Nové sady 988/2
 CZ-602 00 Brno
 Phone: +420 777 731 900

 **Hungary**
MELTRADE Kft.
 Fertő utca 14.
 HU-1107 Budapest
 Phone: +36 (0)1 / 431-9726

 **Macedonia**
RADE KONCAR-TEP
 3rd Macedonian Brigade Blvd,
 MK-1000 Skopje
 Phone: +389 2 2402 481

 **Poland**
Enel – Dystrybucja Sp. z o.o.
 Józefa Sowinskiego 3
 PL- 44-101 Gliwice
 Phone: (+48) 32 237 61 80

 **Poland**
MECON Sp. z o.o.
 Xenon Business Park
 Śląska 53
 PL-81-304 Gdynia
 Phone: +48 58 620 85 40

 **Poland**
PG SYSTEMS Sp. z o.o.
 Macieja Rataja 12
 PL-05-070 Sulejów
 Phone: +48 (22) 499 57 26

 **Romania**
Sirius Trading & Services
 Alea Lacul Morii Nr. 3, Sector 6
 RO-060841 Bucuresti,
 Phone: +40 (0)21 / 430 40 06

 **Serbia**
**RBT technologies – oprema
 za automatizaciju i digitalizaciju d.o.o.**
 Batajnički drum 10. deo 1b Smederevo
 SER-11080 Zemun, Beograd
 Republika Srbija
 Phone: +381 69 172 27 25

 **Serbia**
Venting d.o.o.
 Beblerjev trg 3,
 RS-1000 Ljubljana
 Phone: +386 (059) 017 465

 **Serbia**
VitaELKO d.o.o.
 Vojvođanska 165,
 RS-22304 Novi Banovci
 Phone: +381 22/343-197; +381 22/343-198

 **Slovakia**
SIMAP SK
 Dolné Pažite 603/97
 SK-911 06 Trenčín
 Phone: +421 (0)32 743 04 72

 **Slovenia**
RBT Technologies d.o.o.
 Stegne 11
 SI-1000 Ljubljana
 Phone: +386 1 5138 100

 **Ukraine**
CSC - AUTOMATION Ltd.
 4 B, Yevhena Sverstyuka Str.
 UA-02002 Kiev
 Phone: +380 (0)44 / 494 33 44



**PORTAL WSPARCIA
TECHNICZNEGO**



**FORUM WSPARCIA
TECHNICZNEGO**



**WIZYTÓWKA
KONTAKTU WSPARCIA
TECHNICZNEGO**

Mitsubishi Electric Europe B.V. • Polish Branch • Krakowska 48 • 32-083 Balice
tel. +48 (0) 12 347 65 00 • e-mail: mpl@mpl.mee.com • <https://pl.mitsubishielectric.com/fa>

