

Extreme Networks®



Insight and Control



Service Solutions Mission and Vision

► Missão:

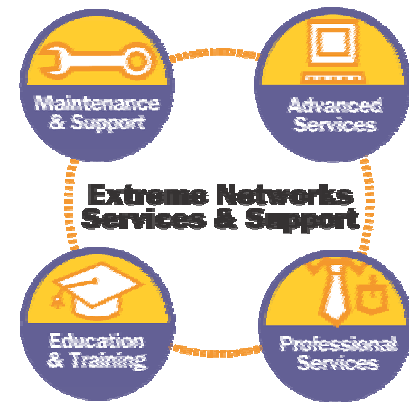
- Prover um amplo portfólio de serviços de maneira a otimizar as soluções da Extreme Networks atendendo as necessidades de nossos clientes

► Visão:

- Mudar de “reativo” para “proativo”... solucionar o problema antes de impactar a operação e uso da rede
- Prover um serviço “Best in class”
- Portfólio completo de serviços, atendendo a todas as demandas de nossos clientes

► Valor:

- Prover um melhor serviço por um valor competitivo



Extreme Networks® Maintenance Services – We've Built a Comprehensive Suite of Services ...

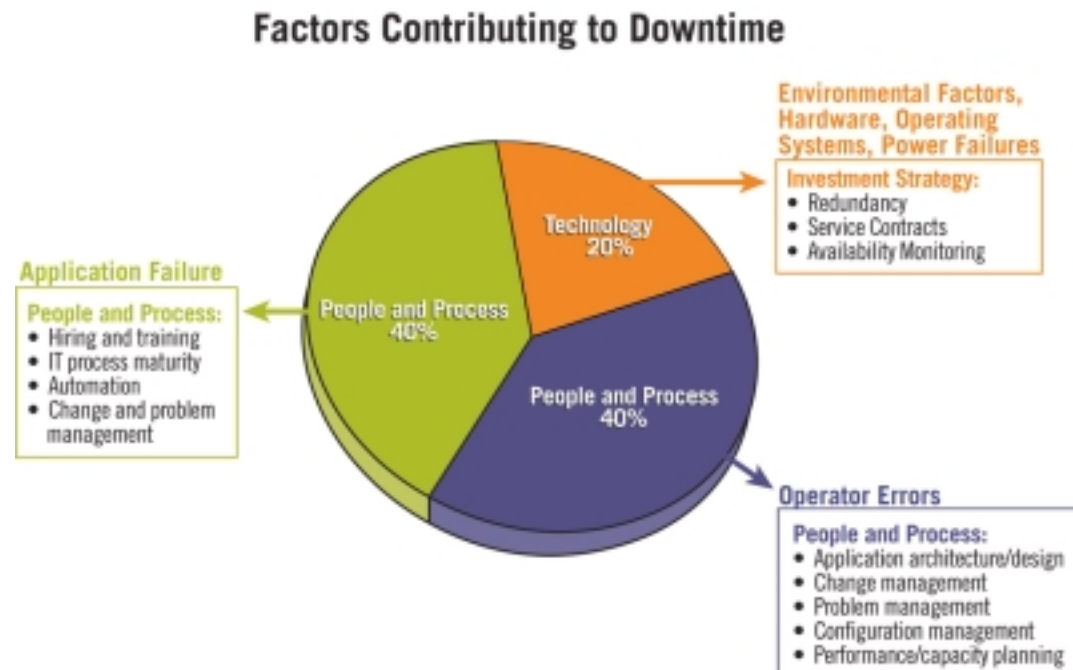
- ▶ Ampliar o potencial de soluções de alta performance
- ▶ Minimizar a possibilidade de erros causados por pessoas
- ▶ Otimizar processos para melhorar performance, segurança e produtividade
- ▶ Melhor responder a emergências causadas por fatores fora do controle do cliente
- ▶ Transformar a opção de investimento do cliente mais segura





Because Even with the Most Resilient Products the Unexpected Happens

- ▶ **Tecnologia oferece resultados**
- ▶ **Pessoas e processos entregam resultados**
- ▶ **80% do downtime é atribuído a falhas causadas por pessoas e erros nos processos**



Source: Gartner Group: Research by Gartner suggests that up to 80% of downtime comes from people and process failures



What Does the Warranty Provide?

- ▶ All warranty levels include **90 days** access to TAC (M-F 7-7 PST) for software updates to ensure proper function of release level shipped (e.g. a GA release of ExtremeXOS™ vs. a CR release)
- ▶ **Extreme Networks® will now offer advanced replacement with the LLW**

Product	Warranty Period	Details
Summit® X150 Summit X250e Summit X450e	Limited Lifetime Warranty	For the <i>original</i> owner through the end of support period, customer receives advanced replacement of hardware – shipped within 10 business days (delivery times vary)
Summit X450a Summit 48si Alpine® BlackDiamond® Summit WM – Wireless Products Sentriant™ – Security Products	12 months	10 day hardware replacement for product warranty period – <i>upon receipt by Extreme Networks of failed unit from customer</i>

Service Is More Than 'Break-Fix'



- ▶ Warranty **only** provides hardware replacement
 - **No** ability to contact the TAC for troubleshooting or other help
 - **No** access to bug fixes, **minor** or **major** releases of software
 - More frequent feature releases are planned for ExtremeXOS™
 - Some new releases are ***only*** available to contract customers
 - **No** eSupport access



What Does a Service Contract with Extreme Networks® Mean?

► Customers receive four essential elements



» 24x7x365 TAC support worldwide



» Software updates (bug fixes, minor and major releases)

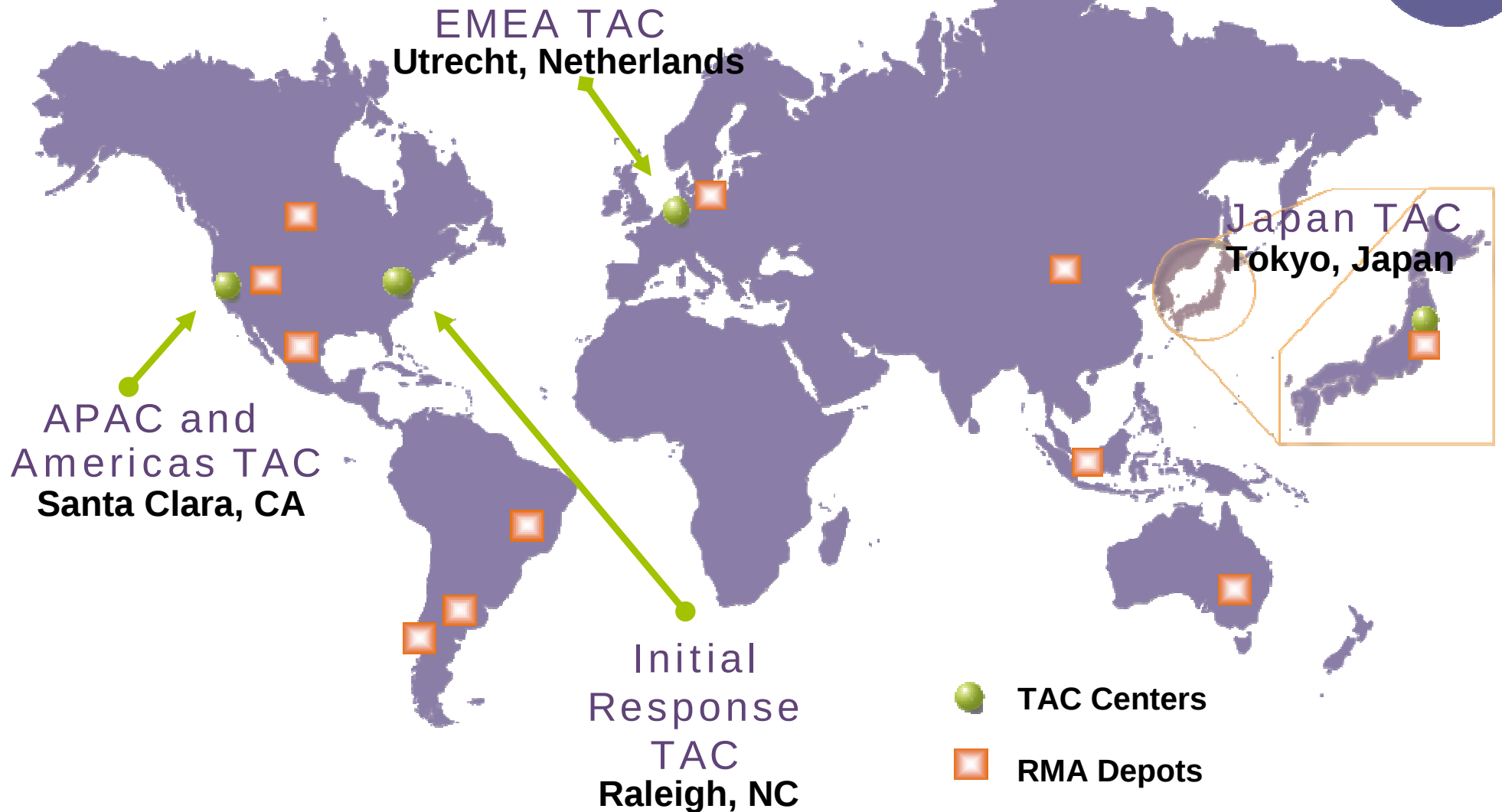


» Hardware replacement options



» eSupport access to solutions, knowledge base and documentation

Service Provides Access to A Global Network of TACs Available 24x7



ExtremeWorks® Provides Customers Access to Software Releases



	Q2 CY02	Q4 CY02	Q2 CY03	Q4 CY03	Q2 CY04	Q4 CY04	Q2 CY05	Q4 CY05	Q1 CY06	Q2 CY06	Q4 CY06	Q2 CY07
"i" Series	6.2	7.0	7.1	7.2	7.3							
"e" Series			7.1e	7.2e	7.3e		7.4	7.5	7.6		7.7	
ExtremeXOS™				10.1	11	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	12.0

- ▶ Customers with a service contract may access eSupport to download the latest software updates for products under a valid contract
- ▶ Customers under warranty have 90 days to contact the TAC for a software update
- ▶ Customers not under warranty and not under service must pay a per-incident fee to contact the TAC and then a per-incident fee to receive a one-time software update

Customers Have Flexible Choices for Hardware Replacement



Warranty	Global Technical Assistance Center	eSupport	Software Updates	Advanced Hardware Replacement	Onsite Services	Return & Replace
Limited Lifetime Warranty	N/A	N/A	N/A	10 Business Day	N/A	Advanced Replacement within 10 business days
Standard One-Year Warranty	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10 Business Day for Product Warranty Period
ExtremeWorks® Software Subscription (packaged software)	24x7x365	N/A	24x7x365	N/A	N/A	N/A
ExtremeWorks Software and TAC	24x7x365	24x7x365	24x7x365	N/A	N/A	N/A
ExtremeWorks Extended Warranty	24x7x365	24x7x365	24x7x365	N/A	N/A	10 Business Day
ExtremeWorks 48-Hour AHR	24x7x365	24x7x365	24x7x365	2 Business Day	N/A	N/A
ExtremeWorks NBD AHR	24x7x365	24x7x365	24x7x365	Next Business Day	N/A	N/A
ExtremeWorks NBD Onsite*	24x7x365	24x7x365	24x7x365	Next Business Day *	M-F 8x5*	N/A
ExtremeWorks 4-Hour AHR*	24x7x365	24x7x365	24x7x365	4 Hours*	N/A	N/A
ExtremeWorks 4-Hour Onsite*	24x7x365	24x7x365	24x7x365	4 Hours*	24x7x4*	N/A

* Subject to pre-approved location availability and with 30 days notice to stock depots

Customers Can Access their Account Via the Web Anytime, Anywhere



- ▶ **eSupport is our on-line technical assistance center**
 - <http://www.extremenetworks.com/services/>
- ▶ **We provide a wide range of tools to help track and manage**
 - Contract entitlements
 - Return Material Authorization (RMAs)
 - Service Requests (SRs)
 - Updates to ExtremeWare® and ExtremeXOS™
- ▶ **Customers also have privileged web access to**
 - Software release notes
 - Knowledge database
 - Known issues reporting
 - Case logging, status updates, progress reviews
 - Product documentation



Our Channel Partners Also Sell & Deliver Services

► **ExtremeWorks® 'Pass-through'**

- Offers a value-added Extreme Networks® direct service solution
- Allows the partner to focus on core business
- Enables the partner to maintain the direct customer relationship

► **PartnerWorks**

- Partner delivers own brand of technical support
- Partner maintains all elements of customer relationship
- Extreme Networks augments partner resources

► **PartnerWorks Plus**

- In addition to all PartnerWorks elements, a minimum level of spares for products supported must be provided by the partner

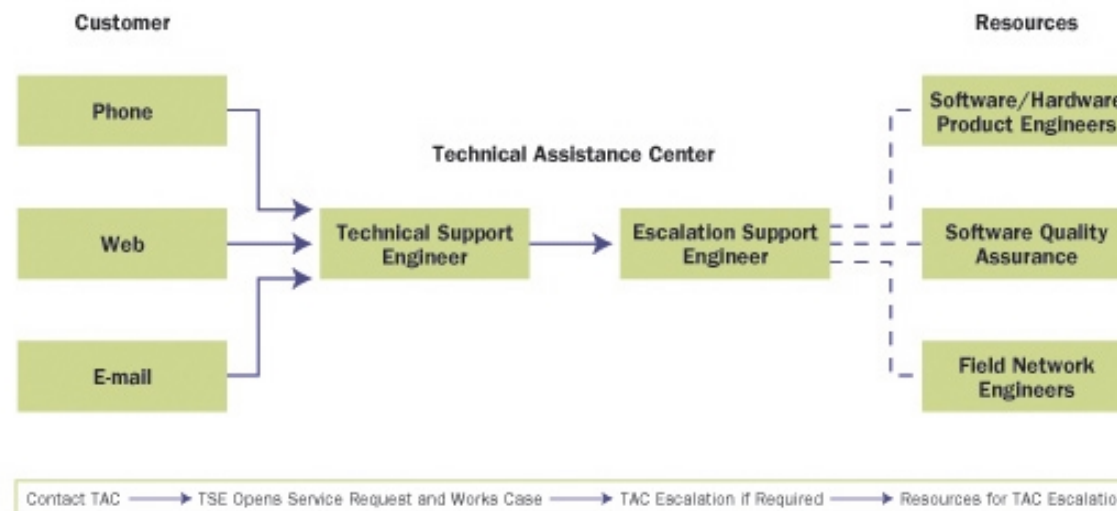


Extreme Networks® Services p/ RNP

► Support Services

- <http://www.extremenetworks.com.br/>
- Serviços
- Manual do TAC
- O Que Você Precisa Saber sobre o ExtremeWorks
- Seção 1: Guia Rápido para abrir um chamado e priorizá-lo

>>> Section 1: Quick Reference Guide for Opening a Service Request and Escalation





Extreme Networks® Services p/ RNP

- ▶ e-Support - <http://esupport.extremenetworks.com>
- ▶ Clientes que possuem de Contrato de Serviço (Programa de Suporte ExtremeWorks) possuem acesso privilegiado ao nosso site, permitindo conectar no e-support no site da Extreme Networks. Você deve acessar o e-support em <http://esupport.extremenetworks.com>.
- ▶ Uma conta no e-support permite acesso à uma variedade de ferramentas para localizar e gerenciar:
- ▶ RMAs
- ▶ Abertura de Chamados
- ▶ Downloads de Software



Extreme Networks® Services p/ RNP

- ▶ **Obtendo um Usuário e Senha para o e-Support**
- ▶ **Clientes com contrato receberão um usuário e senha sob a confirmação do pedido de compra pela Extreme.**
- ▶ **Caso o cliente não possuir senha e login, ele poderá recebê-los enviando um e-mail para webaccess@extremenetworks.com .**
- ▶ **A Extreme Networks retornará o contato com o cliente em um dia útil. O e-mail deve conter as seguintes informações:**
- ▶ **Nome do Cliente**
- ▶ **Número do Pedido de Compra p/ a Extreme (Verificar com a RNP)**
- ▶ **Nome de contato no Cliente**
- ▶ **Telefone para contato**
- ▶ **Tipo de Contrato adquirido pelo cliente**



Extreme Networks® Services p/ RNP

- ▶ **Solicitando um RMA pelo e-support**
- ▶ **Clientes podem solicitar um RMA pelo e-support.**
- ▶ **Todas as solicitações de RMAs devem ter os logs do 'show tech' anexados para aprovação.**
- ▶ **Depois que a solicitação é feita, a interface web envia uma solicitação ao TAC da Extreme Networks. Um representante de serviço do cliente vai analisar o pedido de RMA. Se estiver de acordo, um chamado e um número de RMA será gerado. O solicitante do RMA, receberá um e-mail com o número do chamado. O solicitante do RMA receberá então outro e-mail com o número do RMA para acompanhar o status do RMA pelo e-support.**
- ▶ **Se a solicitação de RMA não estiver de acordo, o chamado será redirecionado para o TSE para troubleshooting e validação do RMA.**

Se o produto for qualificado no critério de Substituição Avançada de Hardware, uma unidade de substituição será enviada para o cliente no tempo especificado no contrato.

- ▶ **Se o produto não tiver cobertura por contrato de serviço, ele será tratado como um chamado de conserto e devolução.**



Extreme Networks® Services p/ RNP

- ▶ **Processo para Devolução de Mercadoria**
- ▶ **Quando for constatado que um produto está com problema, um RMA será gerado.**
- ▶ **Todos as devoluções devem ser processadas utilizando o número de RMA.**
- ▶ **Devoluções devem ser enviadas para o seguinte endereço:**

- ▶ **Para: UNITED PARCEL SERVICE SUPPLY CHAIN SOLUTIONS LOGISTICA BRASIL LTDA**
- ▶ **RMA # :3-171419486**
- ▶ **Endereço: Rua Pedro Taques, 77 - Bairro Consolação**
- ▶ **Cidade: São Paulo – UF: SP – CEP: 01415-010 – País: Brasil**
- ▶
- ▶ **Número de Séria do produto com defeito: 0648G-01287**
- ▶
- ▶ **Por favor, certifique-se de informar o número de RMA em todos os pacotes ou seu produto com defeito retornará para você.**

Dúvidas?



Insight and Control



Extreme Networks Confidential and Proprietary. © 2007 Extreme Networks, Inc. All rights reserved.

Contatos na Extreme:

Comercial:

BECKER, Hilmar

Extreme Networks - Sales Manager

E-mail: hbecker@extremenetworks.com

Fone: + 55 11 5185-2814

Cel: + 55 11 8122-5800

Técnico:

Alexandre Alvarez

Extreme Networks – Systems Engineer

E-mail: aalvarez@extremenetworks.com

Fone: + 55 11 5185-2760

Cel: + 55 11 8122-5300



Insight and Control



Obrigado!



Insight and Control



