

Ensemble vers l'objectif



Concept de service et de support

CONNECTING THE DOTS

ccm
CONNECTCOM

Contrat de support

Avantages

Connect Com offre un service de support pour ses produits actifs.

Ce service inclut:

- Assistance pour les questions de configuration complexes qui ne sont pas couvertes par les options de configuration standard.
- Prise en compte des extensions de fonctionnalités souhaitées par le client pour les intégrer dans les futures mises à jour de logiciels/firmwares.
- Nos experts en support sont disponibles pendant les heures ouvrables de Connect Com, du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00.
- Support à distance, accessible via une connexion Internet existante.
- Un contrat de support de troisième niveau garantit que les problèmes sont analysés et résolus dans les meilleurs délais.

Le support de troisième niveau inclut l'assistance technique par les experts

produits de Connect Com pour les situations de dysfonctionnement complexes qui ne peuvent pas être résolues par le simple remplacement de systèmes. Si la cause du problème est liée aux produits Connect Com, Connect Com prépare, si nécessaire, des mises à jour logicielles/firmwares pour résoudre le problème et les met à disposition du support de deuxième niveau.

Connect Com propose deux contrats de support de troisième niveau différents:

- Le «Silver Starter Package», un contrat de base qui comprend l'assistance essentielle pour les produits Connect Com.
- Le contrat «Gold Partner Support», un contrat premium qui, en plus de l'assistance de base, inclut des fonctions avancées telles que le support à distance illimité, des délais de réaction et de résolution garantis, etc.

Le contrat de support qui vous convient dépend de vos besoins individuels.

Silver Starter Package

Premiers pas

Avec le «Silver Starter Package», vous pouvez vous assurer que vos produits Connect Com sont intégrés efficacement dans votre réseau.

Le contrat comprend les éléments suivants:

- Introduction à distance à la gestion : Vous apprendrez à utiliser le LANactive Manager pour administrer vos systèmes de manière optimale.
- Analyse de la configuration système : Un collaborateur du support Connect Com analyse votre configuration et l'adapte à vos besoins.
- Interopérabilité : Vous bénéficiez d'un support pour les questions d'interopérabilité avec des tiers.
- Réponse prioritaire aux demandes : Vous pouvez envoyer vos demandes à une adresse e-mail de support spécialement dédiée.
- Dix heures de support à distance : Vous recevez dix heures de support à distance par e-mail, téléphone et TeamViewer.
- Entretien de clôture : Environ quatre semaines avant l'expiration de votre «Silver Starter Package», un entretien de clôture avec un collaborateur du support Connect Com est organisé.

Ces éléments constituent la base pour une gestion de réseau aussi efficace que possible. Vous obtenez des réponses qualifiées à vos questions, réduisez les temps d'arrêt et diminuez considérablement vos coûts de service internes.

L'introduction à distance à la gestion des systèmes peut être élargie en option à une formation sur site. Pour plus d'informations, veuillez consulter le chapitre « Formation avancée à la gestion de réseau ».

Si vous souhaitez en savoir plus sur le «Silver Starter Package» de Connect Com, n'hésitez pas à nous contacter.

Gold Partner Support

Avançons ensemble

Traitement prioritaire de vos demandes

Notre équipe de support haute priorité traite vos demandes dans les plus brefs délais et avec la plus haute priorité.

No. de téléphone et adresse e-mail

Contactez-nous via une adresse e-mail spécialement dédiée et notre numéro de téléphone de support prioritaire.

Délais de réaction et de résolution des problèmes

Contactez-nous via une adresse e-mail spécialement dédiée et notre numéro de téléphone de support prioritaire.

	Minor	Major
Délai de réaction	1 jour de travail	1 jours de travail
Workaround Solution	10 jours de travail	3 jours de travail
Corrective Patch	180 jours de travail	20 jours de travail

Formations

Chaque contrat de support inclut la « Formation avancée à la gestion de réseau ».

Accès aux versions préliminaires

Le contrat «Gold Partner Support» vous donne un accès exclusif aux Manager- et Firmware-Pre-Releases. Vous bénéficiez ainsi d'un accès direct aux nouvelles fonctionnalités mises en œuvre.

Demandes de fonctionnalités logicielles

Nous examinons également en priorité vos demandes de fonctionnalités logicielles et les mettons en œuvre si possible.

Support à distance illimité

Tous les coûts liés au support à distance par e-mail, téléphone et TeamViewer sont inclus.

Définitions

Minor:

Erreur non critique ou cosmétique qui n'affecte que partiellement l'utilisation. Des solutions de contournement sont fournies.

Major:

Dysfonctionnement de la fonctionnalité principale du système. Un support continu et prioritaire est offert jusqu'à ce que l'erreur soit résolue ou que l'état initial soit rétabli

Temps de réaction:

Temps écoulé entre la déclaration d'une erreur et le début de la résolution du problème pendant les heures de support.

Indépendamment des délais de réaction et de résolution définis, Connect Com fera de son mieux pour trouver des solutions aux problèmes dans les meilleurs délais possibles.

VOS AVANTAGES EN UN COUP D'ŒIL

	Silver Starter Package	Gold Partner Support
Traitement prioritaire des demandes	-	✓
Support à distance illimité	✓	✓
Formation avancée à la gestion de réseau	-	✓
Enhanced Network Management Training	optionnel	✓
Assistance pour l'interopérabilité	✓	✓
Analyse de la configuration système	✓	✓
Demandes de fonctionnalités logicielles traitées en priorité	-	✓
Accès aux versions préliminaires du Manager et du firmware	-	✓
Traitement des demandes sous un jour ouvrable	-	✓
Délais de réaction et de résolution garantis	-	✓

La satisfaction de nos clients est notre priorité absolue. Pour y parvenir, nous nous imposons les normes de qualité les plus élevées pour nos services.

Un contrat de support de troisième niveau peut être souscrit pour un système à partir de sa livraison et jusqu'à ce que le système atteigne le statut « Fin de service ». Connect Com communique cette date de « Fin de service » au moins 12 mois à l'avance..

Transmission des connaissances

Enhanced Network Management Training

Objectif de la formation

Cette formation vous apporte les connaissances nécessaires pour utiliser les solutions LANactive en toute sécurité. Vous obtiendrez une vue d'ensemble du matériel ainsi que des fonctions spécifiques des systèmes et accessoires concernés. Vous apprendrez à utiliser notre système de gestion LANactive et à configurer des interfaces telles que SNMP, CLI et Web. Des exemples pratiques vous permettront de comprendre les fonctions logicielles et leur configuration.

Public cible

Ce cours s'adresse aux participants ayant déjà de l'expérience dans le domaine des réseaux et de la technologie de routage de switches (par exemple, avec Cisco, HP) et sachant réaliser des configurations.

Détails du cours

Durée : 1 jour

Documents du cours : inclus

Nombre de participants : maximum 5 personnes

Lieu : Connect Com Rothenburg ou sur demande

Coûts : Les frais de déplacement (vol, hôtel, etc.) des participants ne sont pas inclus dans les frais de formation. Nous pouvons vous aider pour la réservation de chambres dans des hôtels partenaires. Pour les formations sur le site du client ou chez un partenaire, les frais de déplacement des formateurs sont facturés séparément.

Contenu de la formation

- Présentation du matériel
- Gestionnaire LANactive
- Présentation du logiciel
- Configuration recommandée
- Portail de support
- Révision

Vos avantages

Utilisation efficace du réseau, création d'une configuration de «meilleures pratiques», certificat de formation

Inscription

Veuillez vous inscrire à cette formation en remplissant le formulaire d'inscription sur notre site Web. Nous vous informerons ensuite des détails supplémentaires.

Nous nous réjouissons de votre inscription !

Utilisation du service

Service de réparation et d'échange de matériel

Service de réparation

Pour garantir un échange rapide des systèmes défectueux, le client met en place un pool de pièces de rechange et effectue lui-même l'identification et le remplacement physique de l'appareil défectueux. Le client soumet ensuite une demande RMA à Connect Com et renvoie les systèmes défectueux à ses propres frais.

Une fois les systèmes reçus par Connect Com, les appareils défectueux sont réparés ou échangés dans un délai de 6 semaines, puis renvoyés au client.

Après l'expiration de la période de garantie, Connect Com facture des frais fixes de réparation et des frais de transport, en fonction de l'âge du système.

Lorsqu'un type de système atteint le statut «Fin de service», Connect Com n'effectue plus de réparations pour ces systèmes.

Service d'échange de matériel

Pour le service d'échange de matériel, des frais de service annuels sont appliqués au lieu de frais fixes de réparation. Cela est valable pendant la durée du contrat. Le service comprend l'échange anticipé du système défectueux, à l'exception des modules SFP et de l'alimentation externe. L'identification et le remplacement physique sont effectués par le client.

Selon l'accord de niveau de service (SLA) convenu, des appareils de remplacement peuvent être fournis pour un échange rapide. Après avoir identifié l'appareil défectueux, le client ouvre un dossier RMA auprès de Connect Com et reçoit un appareil de remplacement. Après l'échange, le client renvoie le système défectueux à Connect Com à ses propres frais.

Le contrat de service d'échange de matériel ne peut être conclu que pour tous les systèmes Connect Com utilisés par le client directement à partir de la livraison. Ce contrat a une durée de 12 mois et se renouvelle automatiquement pour une période supplémentaire de 12 mois, sauf résiliation par l'une des parties au moins 3 mois avant la fin du contrat. Les frais de service sont facturés à partir du premier jour du mois suivant la livraison.

Le contrat de service d'échange de matériel peut être conclu pour un système pendant un maximum de 7 ans à compter de la livraison, mais pas au-delà du statut «Fin de service». Connect Com communiquera la date de «Fin de service» au moins 12 mois à l'avance.

Contact et conseil

L'équipe de vente de Connect Com, en interne et sur le terrain, est à votre disposition et se réjouit de votre demande. Nous sommes là pour vous!

- Conseil téléphonique
- Conseil personnalisé
- Présentation de produit sur place
- Formation et/ou présentation de produit sur place
- Formation et/ou présentation de produit dans le showroom CCM en Suisse ou en Allemagne
- Webinaire / présentation en ligne via Skype, Microsoft Teams, etc.



Connect Com AG
Wahligenstrasse 4A
6023 Rothenburg
Schweiz
+41 41 854 00 00
info@ccm.ch
www.ccm.ch

Connect Com SA
Route des Avouillons 30
1196 Gland
Suisse
+41 21 804 66 22
info@ccm.ch
www.ccm.ch

Connect Com GmbH
Stegweg 36-38
72622 Nürtingen
Deutschland
+49 7022 9607 100
info@connectcom.de
www.connectcom.de

