



SOMMAIRE

- 1- Ouverture du service page 1
- 2- Condition d'accès au CST page 1
- 3- Ouverture d'un incident page 1
- 4- Cadre du support page 2
- 5- Engagement page 2

INTRODUCTION

Ce document est la charte du Centre de Support Technique d'EXER DATACOM. Il a pour but d'informer ses clients des conditions d'accès et d'obtention de prestations d'assistance technique sur les produits de son catalogue.

Ce document n'a pas de valeur légale et EXER DATACOM se réserve le droit d'y apporter toutes modifications sans avertissement ni préavis.

Tous les services et conditions décrits dans ce document ne sont valables que pour les clients disposant d'un contrat de maintenance constructeur ou Exer en cours de validité, pour les produits faisant l'objet d'une soumission de requête d'assistance technique.

Charte

Centre de Support Technique

EXPERTISE

Le Centre de Support Technique (CST) d'Exer Datacom est constitué d'une équipe d'Ingénieurs experts qui ont installé à plusieurs reprises et dans différents environnements les équipements et solutions que nous supportons. Vous avez ainsi l'assurance d'avoir des interlocuteurs qui sont à la fois formés et certifiés sur vos solutions mais qui disposent également d'un vrai retour d'expérience « terrain ».

SUPPORT « PREMIUM »

Afin d'apporter un maximum de satisfaction à nos partenaires et leurs clients, notre Centre de Support Technique propose un service de support « Premium ».

I. Ouverture du service

Le support des produits distribués par EXER DATACOM est réalisé par le Centre de Support Technique, accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de **9h à 12h30 et de 14h à 18h**

II. Condition d'accès au CST

Pour une meilleure satisfaction des clients EXER DATACOM, le support est organisé de la manière suivante :

- *Ouverture de l'incident par le revendeur ou client final (si contrat de support « Premium »)*
- *Analyse de l'incident*
- *Solution apportée par le CST ou escalade auprès de l'éditeur si nécessaire.*

L'accès au support est limité aux revendeurs d'EXER DATACOM (sous réserve que le produit dispose d'une maintenance constructeur valide ou d'un support Exer « Premium »).

L'accès au support est possible pour les clients finaux si leurs revendeurs ont acquis l'option de support Exer « Premium » pour les produits concernés.

En dehors des produits couverts par l'option de support Exer « Premium », les clients finaux doivent donc impérativement contacter leur revendeur qui assurera le premier niveau de support technique et escaladera auprès du CST d'EXER DATACOM si nécessaire.

III. Ouverture d'un incident

Une soumission de requête d'assistance technique est possible de plusieurs manières :

Produits sous maintenance constructeur valide

- par l'envoi d'un mail à support@exer.fr

Produits sous contrat de support Exer « Premium »

- via la plateforme de support Exer : <https://support.exer.fr>
- par l'envoi d'un mail à support@exer.fr
- par téléphone au 03.62.59.76.04

Le CST d' EXER DATACOM a besoin, lors de l'ouverture d'un incident, du maximum d'information concernant l'objet de la requête, il est donc important de détailler au mieux la demande d'assistance avec les schémas techniques de l'architecture, les rapports techniques des matériels, accompagnés d'une sauvegarde de configuration si cela est possible.

L'équipe technique du CST peut être amenée à vous demander une connexion à distance sur vos produits afin d'effectuer des vérifications / récupérer des traces (uniquement support « Premium »).

En aucun cas le Centre de Support Technique EXER n'effectuera de modifications en téléassistance, nous vous conseillerons sur les actions à mener uniquement (sauf option « Professional Services » qui permet une assistance à configuration / installation).

Charte

Centre de Support Technique

IV. Cadre du support

L'équipe du CST assure le support pour les problèmes techniques qui pourraient apparaître lors d'un **usage normal** du produit. Ce support technique ne concerne que les produits acquis par le biais d'EXER DATACOM, dont la version est à jour, et figurant à notre catalogue (cf. www.exer.fr).

En aucun cas le CST n'assure de support pour des problèmes de configuration ou pour pallier à un manque de compétence ponctuel, ceci relevant de prestations payantes que le revendeur peut choisir d'opter soit pour lui, soit pour son client final. (cf. notre offre de service)

V. Engagement

Le Centre de Support Technique d'EXER DATACOM s'engage à :

Produits sous maintenance constructeur

- fournir un support auprès des revendeurs partenaires
- escalader l'incident auprès des constructeurs si nécessaire
- aucune garantie quant aux délais de réponse

Produits sous contrat de support Exer « Premium »

- fournir un support auprès des revendeurs partenaires ainsi qu'à leurs clients finaux
- escalader l'incident auprès des constructeurs si nécessaire
- respecter des délais de réponse en fonction du niveau de criticités des incidents
- fournir des documentations lorsque l'équipe du CST considère qu'une note est nécessaire sur un problème récurrent ou touchant une large population de produits
- offrir une prestation de qualité visant à obtenir une satisfaction client élevée

Temps de réponse et Gestion des priorités

Impact	Sévérité	Support "Standard"	Support "Premium"
Production interrompue	1	Traité dans l'ordre d'arrivée	2h ouvrées
Système partiellement utilisable, solution de contournement disponible	2		4h ouvrées
Problème mineur avec impact mineur	3	Aucun engagement de délai	8h ouvrées
Aucun impact sur la production	4		12h ouvrées
Assistance à l'installation et à la configuration	-	Option PS *	Option PS *

* Option PS: Achat d'un crédit-temps, calculé en nombre d'heures (1H, 5H, 10H ou 20H), indépendant des produits et de leur niveau de support. Contactez votre commercial pour obtenir un devis et plus d'informations.

ACCÈS A NOTRE CST

MAIL : support@exer.fr

WEB* : <https://support.exer.fr>

TEL* : 03.62.59.76.04

* Support « Premium »

uniquement