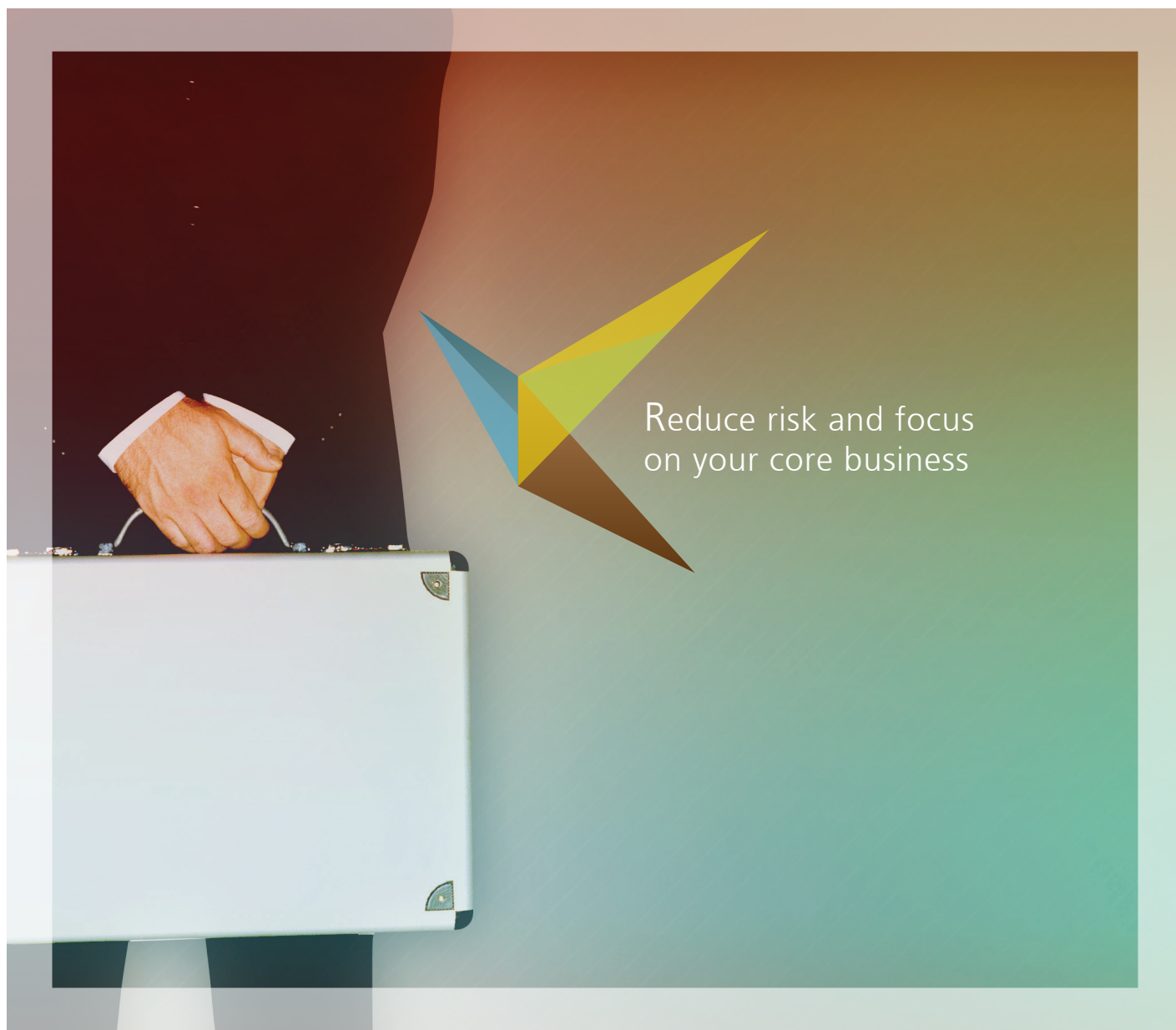


Nevicom

OFFRE DE MAINTENANCE

Contrat de support Audiovisuel et Téléprésence



Nevicom Support

NEVICOM 
Meeting **without** Travelling



Support Premier



Le service "Premier" est l'entrée de gamme des solutions de maintenance Nevicom, il s'agit principalement d'un contrat de service assurant l'extension de garantie de vos appareils de visioconférence et l'accès au help-desk.

Support Premium



Le service Premium est un service de maintenance sur site, il inclut le changement des pièces/systèmes de visioconférence défectueux, et la mise à disposition des dernières mises à jour software.

Support Platinum



Le contrat de service Platinum est le bon compromis prix/prestations. Il prévoit la réparation en usine de votre matériel audiovisuel et/ou le remplacement sur site de vos équipements de visioconférence défectueux.

Support Ultimate



Le plan de support Ultimate est celui qui inclut le plus haut niveau de service. Il inclut des services personnalisés comme le remplacement des systèmes audiovisuel et visioconférence défectueux où le prêt de systèmes équivalent pendant la réparation usine. Nous nous engageons à remettre l'installation en fonctionnement dans les 24 heures.

Services de support Nevicom SA

Support Premier

Ce plan inclus :

- ▶ Accès au helpdesk 5/7 8h00-18h00
- ▶ Garantie constructeur étendue¹
- ▶ Retour usine pour réparation

Support Premium

Ce plan inclus les prestations du support Premier, plus:

- ▶ Réponse dans l'heure
- ▶ Support téléphonique immédiat et premier diagnostics à distance
- ▶ Technicien sur site
- ▶ Procédures d'escalation
- ▶ Next-business-day sur site
- ▶ Remplacement en avance¹

Support Platinum

Ce plan inclus les prestations du support Premier et Premium, plus :

- ▶ Gestion des priorités des tickets/pannes
- ▶ Retour usine matériel audiovisuel défectueux²

Support Ultimate

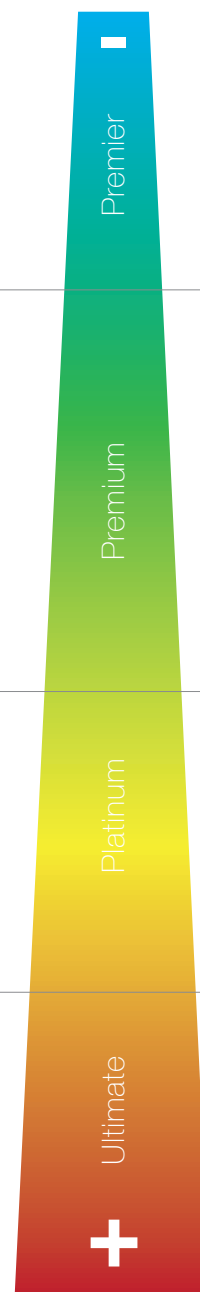
Ce plan inclus les prestations du support Premier, Premium et Platinum, plus

- ▶ Réponse dans les 30 minutes
- ▶ Technicien sur site dans la demi-journée
- ▶ Prêt de matériel et/ou remplacement standard³
- ▶ Solution de remise en marche temporaire/définitive de l'installation en 24 heures

¹ Uniquement pour visioconférence/téléprésence

² Le retour usine comprends pièces et main d'oeuvre. Le délai varie selon le fabriquant.

³ Uniquement sur le matériel audiovisuel courant (projecteurs, écrans, touchpanel, centrale domotique)



Résumé des services de Nevicom SA

Service	Premier	Premium	Platinum	Ultimate
Support technique 1er niveau, par téléphone, email, web et vidéo.	10x5	10x5	10x5	10x5
Support technique 2ème niveau, ingénieur	10x5	10x5	10x5	10x5
Plateforme de test vidéo	24x7	24x7	24x7	24x7
Nombre de tickets ouvert illimité	inclus	inclus	inclus	inclus
Délai de réponse maximum	2h	1h.	1h.	30min.
Prioritisation du ticket	--	--	inclus	inclus
Support à distance et diagnostic en ligne	--	inclus	inclus	inclus
Extention de garantie constructeur	inclus	Next-business-day	Next-business-day	Next-business-day
Technicien sur site, délai	--	Next-business-day	Next-business-day	1/2 jour
Procédures d'escalation	--	inclus	inclus	inclus

Updates, réparations et remplacements

Updates software, si applicable	inclus	inclus	inclus	inclus
Retour usine pour réparation et/ou pièces de rechange	--	--	inclus	inclus
Remplacement standard ou prêt d'équipement pendant réparation	--	--	--	Next-business-day
Solution de remise en marche (fixe ou temporaire)	--	--	--	Next-business-day



Nevicom Support
Reduce risk and **focus** on your core **business**