



Backgrounder / 05/2009

Symetria Support Organisation

**Symetria SA en collaboration avec Polycom® Global Services:
Une assistance haut de gamme dans le monde entier!**

L'organisation d'assistance de Symetria se compose de techniciens expérimentés en matière **d'infrastructure de Polycom** et se trouve à Tagelswangen et à Genève. Nous sommes en contact permanent avec le 3rd Level Support de Polycom ainsi qu'avec la R&D de Polycom afin de résoudre les problèmes liés aux produits.

Nos prestations d'assistance sont basées sur des SLA (**Service Level Agreement**) personnalisés pour les gros projets.

Notre **savoir-faire**, notre **expérience** ainsi que notre **infrastructure**, qui comprend des systèmes RMX 2000, des MCU MGC, PathNavigator Gatekeeper et des systèmes ReadManagers SE 200 ainsi que des terminaux, nous permettent de résoudre nous-mêmes les problèmes dans 90% des cas, sans avoir à impliquer Polycom.

Notre **helpdesk** est ouvert pendant les heures de bureau suisse, de 07:30 h à 18:00 h CET. En **cas d'urgence** en dehors des heures de bureau, l'assistance est assurée par Natel. En plus de notre service d'assistance, nous proposons un **service d'installation** qui comprend la coordination préalable, l'installation sur site, le test ainsi que la formation des utilisateurs.

Le tableau à la page 2 présente des informations plus précises quant aux différents niveaux de maintenance.

Garantie et Contract de Maintenance

Symetria propose la **maintenance** en collaboration avec Polycom. La garantie couvre le logiciel pendant quatre-vingt dix (90) jours et le matériel pendant un (1) an sauf dispositions contraires prises lors de l'achat.

La **garantie** fait partie intégrante de la gamme de produits et couvre aussi bien le logiciel que les défauts de fabrication ou les composants défectueux du matériel. Bien que cette garantie couvre les systèmes pendant une période donnée, il ne s'agit que d'un service de base et elle ne comporte pas de nombreuses caractéristiques spécifiques aux contrats de maintenance.

Cette garantie ne peut pas être assez détaillée. Nous recommandons donc d'étendre la garantie en un **contrat de maintenance** lors de l'achat d'un équipement afin que des problèmes éventuels du système soient traités en priorité, que la durée de réparation soit minimisée et que les dernières mises à jour du logiciel soient disponibles immédiatement après leur validation. En raison de l'évolution et de l'amélioration constante de notre logiciel, il est financièrement plus intéressant de conclure un contrat de maintenance afin que les systèmes bénéficient des dernières améliorations techniques.



La liste ci-dessous indique les caractéristiques **des différents niveaux** de service par rapport à la garantie. Nous proposons une durée de maintenance de 1 an ou de 3 ans.

Aperçu de Garantie et Maintenance Service

Couverture	GARANTIE	PREMIER MAINTENANCe	PREMIER PLUS MAINTENANCE
MATÉRIEL DOA	Panne lors de l'installation, le matériel de remplacement est envoyé dans les deux (2) jours ouvrés suivant l'établissement du RMA (Return Material Authorisation)	Envoi du matériel de remplacement* le jour ouvré suivant (interventions sur site exclues)	Envoi du matériel de remplacement* le jour ouvré suivant (interventions sur site inclus)
PROBLÈMES LOGICIELS	Mise à jour du logiciel ¹ pendant les premiers quatre-vingt dix (90) jours, versions de maintenance et suppression de virus comprises, mises à niveau ² du logiciel exclues.	Mise à jour et mises à niveau illimitées après leur validation*, suppression de virus illimitée	Mise à jour et mises à niveau illimitées après leur validation*, suppression de virus illimitée (leur installation, configuration, formation incombent ici au client)
PANNES DU MATÉRIEL	Un (1) an retour usine et réparation. Les unités réparées sont retournées au client dans les 30 jours suivant leur réception par Polycom. Les frais d'expédition sont à la charge du client	Couverture illimitée, pas de frais supplémentaires, traitement prioritaire, envoi de l'unité remplacée le jour ouvré suivant (intervention sur site exclues)	Couverture illimitée, pas de frais supplémentaires, traitement prioritaire, envoi de l'unité remplacée le jour ouvré suivant (intervention sur site inclus)
ASSISTANCE TECHNIQUE	Assistance téléphonique limitée pendant la garantie du logiciel et du matériel. Site Web pour les informations générales.	Assistance téléphonique illimitée* pendant les horaires de bureau. Accès au site Web pour les informations générales, e-service, accès protégé par mot de passe aux informations techniques, aux conseils techniques et aux FAQ (interventions sur site exclues)	Assistance téléphonique illimitée* pendant les horaires de bureau. Accès au site Web pour les informations générales, e-service, accès protégé par mot de passe aux informations techniques, aux conseils techniques et aux FAQ (interventions sur site inclus)

* Pendant la durée du contrat de maintenance, à l'exception de tout matériel nécessaire à la prise en charge des mises à niveau du logiciel

¹ Mises à jour du logiciel = peu de nouvelles fonctions et suppression de virus

² Mises à niveau du logiciel = extensions significatives du logiciel

Caractéristiques du service	GARANTIE	PREMIER MAINTENANCE	PREMIER PLUS MAINTENANCE
Assistance technique par tél.	limitée	●	●
Escalade	●	●	●
Assistance en ligne	●	●	●
Possibilités de test sur 24 heures	●	●	●
Remplacement des pièces déf. avant leur retour		●	●
Retour usine en 30 jours	●		
Mise à jour / mise à niveau du logiciel	Uniquement mise à niveau	●	●
Assistance sur site (matériels en panne seulement)			●

Déroulement d'une demande d'assistance

