

## Support et maintenance des produits AeroScout

### Assistance de classe entreprise pour les installations AeroScout

#### Aperçu

AeroScout s'engage à veiller au fonctionnement efficace de votre entreprise. Nous avons développé une série d'options de support de haut niveau pour vous aider à atteindre cet objectif. Trois facteurs sont critiques pour éviter les pertes et les interruptions de service inutiles: la vitesse, l'accessibilité et une connaissance approfondie. La mission d'AeroScout est d'offrir à nos clients un service de niveau international en dotant nos équipes d'assistance de toutes les compétences et outils nécessaires, en gérant nos comptes de manière proactive et en misant sur des relations interdépartementales pour atteindre un niveau élevé de satisfaction de la clientèle.

#### Coordonnées pour l'assistance

##### Aux États-Unis:

(sans frais) 1 877 AERO-555  
(international) 1 650 292-4953

##### Régions EMA et APAC:

+972 8 936-3136, p. 116

##### Amérique latine:

+1 650 292-4953  
<http://support.aeroscout.com>

#### Services d'assistance

Les services d'assistance technique d'AeroScout répondent à la fois aux besoins proactifs et réactifs de nos précieux clients par le biais des services suivants:

##### Entretien du matériel et du logiciel

AeroScout offre des innovations matérielles et des améliorations logicielles uniques sur le marché. Nous offrons aussi des services d'entretien complets et de qualité pour les versions existantes des produits afin de répondre à toutes les préoccupations de nos clients. Les clients et nos partenaires peuvent facilement gérer et rafraîchir leurs solutions en téléchargeant des mises à jour du site Web d'assistance d'AeroScout.

##### Assistance téléphonique

AeroScout offre une panoplie de services d'assistance téléphonique aux clients et aux partenaires afin de répondre à tous les besoins et convenir à tous les budgets. Notre personnel qualifié est disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine, pour vous venir en aide.

##### Site Web d'assistance

Le site d'assistance d'AeroScout offre aux clients et aux partenaires une gamme complète d'outils interactifs et automatisés permettant de soumettre des dossiers, de demander de l'information, de suivre l'évolution des dossiers ou des demandes de service et plus encore.

##### Centre de connaissances

AeroScout offre un référentiel Web complet et constamment mis à jour contenant des données sur les produits, des solutions techniques

et de l'information supplémentaire sur les produits et services. Les utilisateurs ont ainsi accès à de l'information et de la documentation à jour pour les aider à trouver eux-mêmes la solution avant de soumettre un dossier d'incident ou une demande de service.

##### Service d'assistance sur place

AeroScout offre un service d'assistance sur place. Les clients peuvent s'y abonner au tarif pièces et main-d'œuvre sur la base d'un énoncé des travaux ou par l'entremise d'un contrat annuel de niveau de service.

#### Ouverture de dossier

Les clients et les partenaires peuvent ouvrir un dossier à tous les niveaux de priorité soit par téléphone, soit par l'entremise du site Web d'assistance d'AeroScout:

É.-U. : 1 877 AERO-555 (à partir des États-Unis)  
1 650 292-4953 (international)  
Asie-Pacifique et EMA : +972 8 936-3136, p. 116  
Amérique latine : 1 650 292-4953  
<http://support.aeroscout.com>

##### Priorisation des dossiers

AeroScout priorise les dossiers soumis selon l'importance de leur impact (catégories : Critique, Élevé, Moyen et Faible). Le client attribue la priorité initiale. Le niveau de priorité attribué à un dossier détermine les actions prises par AeroScout pour corriger le problème. Le Contrat de niveau de service AeroScout décrit en détail chaque niveau de priorité.

##### Suivi des dossiers

Un numéro de pistage est attribué à chaque dossier et l'état du dossier fait l'objet d'un suivi jusqu'à sa résolution. Le client reçoit un avis par courriel chaque fois que l'état du dossier change.

#### Programmes d'assistance

AeroScout offre deux niveaux d'assistance:

##### Assistance standard

Offre aux clients et aux partenaires un accès rapide à nos experts pendant les heures normales d'affaires, ainsi que la gamme complète d'outils et d'information en ligne. Le coût du programme d'assistance standard est de 18 % du prix courant.

##### Assistance de qualité supérieure

Ce programme a été conçu pour les clients et partenaires qui ont besoin d'un accès continu aux experts d'AeroScout, 24 heures sur 24. Les clients et les partenaires qui adhèrent au programme d'assistance de qualité supérieure ont droit au plus haut niveau d'assistance et leurs demandes sont toujours considérées comme prioritaires. Le coût du programme d'assistance de qualité supérieure est de 22 % du prix courant.

## Support and Maintenance Plans Summary

Caractéristique	Assistance standard	Assistance de qualité supérieure
<b>ACCÈS ET RÉPONSE</b>		
Heures d'assistance (dans le fuseau horaire du client)	Lundi au vendredi, 9 h à 17 h (excluant les jours fériés d'AeroScout)	Sept jours par semaine, 24 heures sur 24 Inclus
Assistance téléphonique après fermeture	200 \$/heure	
Nombre de dossiers inclus	Illimité	Illimité
Télédiagnostic*	Inclus	Inclus
Signalisation proactive	Inclus	Inclus
Contacts techniques**	2	Maximum 5
Objectif de réponse pour:		
Dossiers de priorité critique	4 heures ouvrables	2 heures ouvrables
Dossiers de priorité élevée	1 jour ouvrable	4 heures ouvrables
Dossiers de priorité moyenne	3 jours ouvrables	1 jour ouvrable
Point de contact unique	Non disponible	Offert en échange d'une redevance annuelle supplémentaire
Assistance sur place (si qualifiée par AeroScout)	Dans les 48 heures (72 heures à l'extérieur de l'Amérique du Nord)	Dans les 48 heures (72 heures à l'extérieur de l'Amérique du Nord)
<b>LIBRE SERVICE</b>		
Gestion des dossiers en ligne	Inclus	Inclus
Accès en ligne à la base de connaissances et aux ressources	Inclus	Inclus
<b>LOGICIEL</b>		
Mise à niveau du logiciel***	Inclus	Inclus
Versions supportées	Version en cours et version précédente, avec application des plus récents ensembles de modifications provisoires et correctifs à chaud	Version en cours et version précédente, avec application des plus récents ensembles de modifications provisoires et correctifs à chaud
<b>MATÉRIEL</b>		
Délai d'autorisation de retour d'article (au port)	10 jours ouvrables	5 jours ouvrables Remplacement anticipé
Frais d'expédition pour le retour d'articles	L'acheteur paie les frais de l'expédition à AeroScout; AeroScout paie les frais de l'expédition à l'acheteur	L'acheteur paie les frais de l'expédition à AeroScout; AeroScout paie les frais de l'expédition à l'acheteur

\* L'acheteur doit fournir un accès VPN ou un accès similaire. L'absence d'un tel accès peut entraîner des frais supplémentaires ou prolonger le délai de résolution.

\*\* Les ressources techniques de l'acheteur doivent suivre la formation à l'intention des administrateurs fournie par AeroScout au moment de l'installation et plus tard, sous réserve du paiement d'un tarif supplémentaire.

\*\*\* Incluant les versions mineures et majeures, les ensembles de modifications provisoires et les correctifs à chaud. Les fonctions et options vendues séparément ne sont pas incluses. Les services d'installation ne sont pas inclus.

## Meilleures pratiques pour collaborer avec le service d'assistance AeroScout

- Toujours communiquer avec vos contacts techniques désignés
- Consulter le site Web d'assistance pour chercher les solutions aux problèmes connus
- Dans la mesure du possible, soumettre les dossiers d'incident par l'entremise du site Web d'assistance
- Déterminer les priorités de manière juste et réaliste, selon les définitions établies
- Fournir tous les détails relatifs aux incidents:
  - o Remplir toutes les zones du dossier Web
  - o Fournir toutes les données de configuration

- o Indiquer tout changement récent au sein de l'environnement
- o Préciser s'il s'agit d'un problème nouveau ou récurrent
- o Préciser si le problème est local ou s'il affecte l'ensemble du système
- o Copier exactement les messages d'erreur
- o Préciser les étapes pour reproduire l'erreur
- o Annexer des journaux d'erreur par l'entremise du site Web
- o Consulter le site Web d'assistance pour vérifier l'état des dossiers et les fermer rapidement lorsqu'ils sont résolus
- o Fournir un accès à distance au site au besoin
- o Faire un effort raisonnable pour résoudre l'erreur après avoir communiqué avec AeroScout