

**LAN**active

SUPPORT ET SERVICES



**N**exans

# Contrats de Support

## Nous vous accompagnons

Nexans offre différents niveaux de Support et de Services pour une assistance sur ses solutions actives LANactive, les FTTO-Switches et Switches durcis. Ces contrats s'adressent aux utilisateurs finaux ou à leurs partenaires intégrateurs et permettent une haute réactivité à la moindre question, au moindre problème.

Ces offres pré-définies de Support et de Service vont de l'assistance pour la mise en service au service après-vente, en passant par des formations et des contrats de support. Elles garantissent un accès privilégié, une grande réactivité et un support professionnel.

Service **"Engage"** pour une assistance à distance lors de la mise en service du réseau (forfait de 10 heures valable 1 an: analyse de la configuration, recommandations, introduction à LANactive Manager, support pour l'interopérabilité avec les switches de coeur, etc)

Service **"Formation LANactive Manager"** pour une formation sur site à la plate-forme Nexans de management des FTTO-Switches et Switches durcis.

Service **"Engage"** pour un support de niveau 3 avec temps garantis de réaction et d'apport de solution intermédiaire et finale.

Services Après-vente de réparation et remplacement pour une maintenance sur-mesure.

Proposez nos services de support à vos clients et accompagnez-les de la mise en service à l'exploitation des produits actifs de leur infrastructure IT.

# Getting Started

## Pour bien démarrer

Le contrat de service „Getting Started“ apporte un soutien pour que les produits Nexans LANactive utilisés soient efficacement intégrés avec votre réseau. Vous profiterez de réponses professionnelles à vos questions et réduirez au minimum les arrêts de travail imminents. Le Contrat est signé pour la durée de 1 an et est conçu pour vous accompagner idéalement dans les étapes de mise en service des switches Nexans.

### MODULES DU CONTRAT “GETTING STARTED”

#### 1. Introduction via Teamviewer à LANactive Manager

Vous apprendrez les techniques de base pour travailler sur la plate-forme Nexans de management des switches : LANactive Manager. Ceci vous permettra d'administrer efficacement les switches Nexans.

En option, il est possible de transformer l'Introduction à LANactive Manager via Teamviewer en formation complète sur site. Pour plus d'informations consultez „LANactive Manager Training“.

#### 2. Analyse de la Configuration des Switches

Un expert support Nexans analysera avec vous par tel, mail ou teamviewer votre configuration des switches Nexans et vous aidera à l'affiner à vos exigences spécifiques.

#### 3. Interopérabilité

Nexans vous assistera en cas de questions quant à l'interopérabilité avec des produits tiers et travaillera avec vous pour atteindre une interopérabilité optimale.

#### 4. Accès privilégié au Support

Nexans vous attribuera une adresse mail de contact privilégié (différente de l'adresse générique).

#### 5. Contingent d'heures de Support

Un contingent de 10 heures de support à distance (via e-mail, téléphone ou TeamViewer) vous permet de disposer de façon flexible d'une assistance au coup par coup. Le décompte s'opère par tranches de 15 minutes. A l'issue de la période du contrat, les heures non utilisées sont périmées.

#### 6. Entretien Final

Environ 4 semaines avant la fin du contrat, un ingénieur-support Nexans vous invite à un entretien de clôture.

# Engage

## Accompagnement dans la durée

Le contrat de service **“Engage”** de Nexans est un contrat de support signé directement avec Nexans, le fabricant, garantissant une analyse rapide et efficace. Il comprend une assistance technique par un de nos experts produits en cas de difficulté complexe qui n’a pu être résolue par le client (1st level) ou son prestataire de services (2nd level), ni par un remplacement du produit. Si la cause du problème est un produit Nexans, Nexans développera des updates software/firmware si nécessaire, et les mettra à la disposition du partenaire.

Le Contrat **“Engage”** peut être signé pour un produit jusqu’à ce que ce produit atteigne sa « fin de service ». Nexans annonce toute « fin de service » 12 mois à l’avance.

### MODULES DU CONTRAT “ENGAGE” :

#### 1. Temps garantis de réponse et résolution

1. Vos requêtes sont traitées par notre équipe « Support prioritaire ».

	Minor	Major
Temps de réponse	1 jour ouvré	1 jour ouvré
Solution de transition	10 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Patch correctif	180 jours ouvrés	20 jours ouvrés

#### 2. Accès privilégié au Support

Nexans vous attribuera un n° de téléphone et une adresse mail de contact privilégié (différents des génériques).

#### 3. Formation à LANactive Manager

Une formation „LANactive Manager Training” sur la plate-forme Nexans de management des switches ANS est comprise.

#### 4. Accès aux pre-releases de firmware

Vous pourrez bénéficier des nouvelles features mises en œuvre dans les switches et/ou NEXMAN avant leur diffusion dans les minor/major releases.

#### 5. Demande de features software

Nexans analysera vos demandes de fonctionnalités software et pourra éventuellement décider de les mettre en œuvre.

#### 6. Contingent illimité d’heures de Support

Les frais de support à distance (via e-mail, téléphone ou TeamViewer) sont inclus.

#### 7. Accès au portail support

Vous aurez accès aux informations sur les updates de sécurité, aux guides de configuration et à la section FAQ.

## VOS AVANTAGES EN UN CLIN D'OEIL

	Getting Started	Engage
Access to high-priority support	-	✓
Traitement des demandes en priorité	✓	✓
Support à distance illimité	-	✓
LANactive Manager Training	optional	✓
Assistance quant à l'interopérabilité	✓	✓
Analyse de la configuration des Switches	✓	✓
Requêtes de Software considérées en priorité	-	✓
Accès aux Pre-Releases	-	✓
Accès aux contenus spécifiques du portail support	-	✓
Traitement des demandes en 1 journée de travail	-	✓
Temps de réaction et de résolution garantis	-	✓

## DÉFINITION DES TERMES

**Minor:** Erreur non-critique ou cosmétique, limitant légèrement l'emploi du switch. Mise à disposition d'une solution de transition.

**Major:** La fonctionnalité première du switch est altérée. Haut niveau de support continu jusqu'à résolution du problème ou retour à l'état d'avant altération.

**Temps de réaction:** Période de temps entre le moment d'annonce par mail ET par téléphone du problème et le commencement de la résolution pendant les heures de support.

## HEURES DE SUPPORT

Nos spécialistes support sont disponibles pendant les heures de travail Nexans Allemagne, actuellement de 08:00 à 16:00 du lundi au vendredi.

## SUPPORT À DISTANCE

Nombre de demandes de support peuvent être résolues à distance via Internet. Nexans utilise le logiciel TeamViewer pour travailler avec vous à distance. Il est très simple d'emploi tout en répondant à nos attentes en termes de sécurité: [www.teamviewer.com/de/products/security.aspx](http://www.teamviewer.com/de/products/security.aspx)

# Transmettre notre savoir

## LANactive Manager Training

### OBJECTIFS

Les participants au « LANactive Manager Training » apprennent à configurer et administrer les switches Nexans LANactive via SNMP, Telnet, Web et via l'outil Nexans ANS « LANactive Manager ». Dans un premier temps, une information générale est délivrée sur les fonctionnalités et possibilités du Firmware Nexans. Dans un second temps, les outils spécifiques LANactive Manager d'administration de réseaux complexes sont détaillés un à un. Enfin, des exemples concrets permettent d'approfondir sur certaines features et configurations.

### PRÉMISSES

Il est supposé des connaissances de base concernant les switches en général (Cisco, HP, Extreme, Alcatel, etc.) ainsi que concernant leur configuration.

### CONTENU

- Switch –Présentation Hardware
- LANactive Manager - Introduction
- Switch – Présentation Software
- Recommandations de configuration des Switches Nexans
- Portail Support
- Discussion

### BÉNÉFICES

- Rapide prise en main de l'outil et des fonctionnalités spécifiques
- Définition d'une configuration „Best Practice“
- Certificat de formation

### DÉTAILS

Durée:	1 journée
Matériel:	compris
Nbre participants:	max 5 personnes
Lieu:	chez Nexans Allemagne (Mönchengladbach) ou sur le site du client/partenaire
Frais:	Frais de voyage à la charge des participants. Si le training a lieu chez le client/partenaire, les frais réels de voyage du formateur Nexans sont facturés.



# Services de Réparation et d'échange anticipé

## SERVICE DE RÉPARATION

En cas de panne d'un switch, le client procède à un constat détaillé pour bien identifier et reporter le problème. Il retire le matériel pour le retourner chez Nexans ANS. Un stock de spare sur place est recommandé. Le client contacte Nexans ANS pour ouvrir un ticket et obtenir un n° de RMA (Return Material Authorization) puis il retourne le matériel à Nexans ANS (Allemagne) accompagné du formulaire RMA dûment rempli.

A réception, Nexans ANS répare ou remplace le matériel sous 6 semaines et le renvoie au client. Hors garantie, Nexans facture un forfait pour chaque réparation plus les frais de port. Lorsqu'un produit a atteint le statut „End of Service“, Nexans ne procède plus à la réparation.

## SERVICE D'ÉCHANGE ANTICIPÉ

Dans le cadre de ce service, Nexans procède à un échange anticipé de tout switch défectueux (hormis alimentations et SFP). L'identification du switch défectueux et son remplacement sur place sont à la charge du client.

Pour toute demande d'échange anticipé, le client contacte Nexans ANS et obtient un n° de RMA. Après remplacement, le switch défectueux est à retourner sous mention du n° RMA (frais de retour à charge du client). A défaut, une facture sera émise au bout de 4 semaines après envoi du switch neuf.

S'il s'avère que le switch défectueux a été endommagé du fait d'une mauvaise manipulation ou exploitation, d'une sur-tension, humidité trop élevée, ou même volontairement, le switch neuf sera facturé.

Le Service d'échange anticipé est contracté uniquement dès la livraison et pour la quantité totale de switches Nexans livrée dans le cadre d'un même projet ; il démarre au 1<sup>er</sup> du mois suivant la livraison de chaque produit. Le forfait est annuel.

Le contrat de 12 mois se renouvelle automatiquement, à moins qu'une partie le résilie 3 mois avant échéance. La durée maximum est de 7 ans, à moins que le type de switch couvert devienne "End of Service". Nexans informe du statut "End of Service" minimum 12 mois à l'avance.

## OFFICES

Alsebergsesteenweg 2 b3  
1501 Buizingen  
Belgium

Bonnenbroicher Strasse 2-14  
41238 Mönchengladbach  
Germany

Immeuble Le Vinci  
4 allée de l'Arche  
92070 Paris La Défense Cedex  
France

Office 1703, Jumeirah Bay Tower - X3  
Jumeirah Lake Towers  
PO Box 634339  
Dubai  
United Arab Emirates

[www.nexans.com/LANsystems](http://www.nexans.com/LANsystems)