

Département du Support Technique InfoVista
Charte de qualité clients



Version: 4.9

Date: 19 mars 2009

Auteur: Shamil Hassanaly



1 Sommaire

1	SOMMAIRE	2
	INTRODUCTION	4
1.1	OBJECTIF DU DOCUMENT.....	4
1.2	EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ SUR LE CONTENU	4
1.3	QUESTIONS.....	4
1.4	OBJECTIFS DE LA CHARTE DE QUALITÉ CLIENTS.....	4
2	ELIGIBILITÉ AUX SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE	5
2.1	CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ	5
2.2	PÉRIMÈTRE DU SUPPORT TECHNIQUE.....	5
3	SUPPORT TECHNIQUE INFOVISTA : FONCTIONNALITÉS	6
4	CONTACTER LE SUPPORT D'INFOVISTA	7
4.1	OÙ ?	7
4.1.1	<i>Continent américain</i>	7
4.1.2	<i>Europe</i>	8
4.1.3	<i>Zone Asie-Pacifique</i>	8
4.2	COMMENT ET QUAND?	9
5	GESTION DES DOSSIERS DE SUPPORT	10
5.1	AVANT DE FAIRE APPEL AU SUPPORT POUR OUVRIR UN DOSSIER	10
5.1.1	<i>Quelles sont les informations administratives requises ?</i>	10
5.1.2	<i>Quelles sont les informations techniques requises ?</i>	10
5.2	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DU SUPPORT TECHNIQUE.....	11
5.2.1	<i>Introduction</i>	11
5.2.2	<i>Ouverture d'un dossier de support</i>	11
5.2.3	<i>Catégorie de demande du Client</i>	12
5.2.3	<i>Niveaux de priorité des dossiers</i>	12
5.2.3	<i>Gravité</i>	14
5.2.4	<i>Règles en matière de priorité et d'escalade</i>	14
5.2.5	<i>Reporting sur le statut du dossier</i>	16
5.3	PROCESSUS DE GESTION DES PROBLÉMATIQUES	17
5.3.1	<i>Création de dossier</i>	17
5.3.2	<i>Classification</i>	17
5.3.3	<i>Outils de résolution</i>	17
5.3.4	<i>Formulaire de résolution</i>	18
5.3.5	<i>Processus de résolution des problèmes</i>	18
5.3.6	<i>Processus de résolution d'un problématique fatale</i>	19
5.3.7	<i>Clôture d'un dossier</i>	20
6	DEMANDE DE CLÉS DE LICENCE	21
7	SERVICES EN LIGNE	22
7.1	E-DELIVERY	22
7.2	ACCÈS EN LIGNE AU DOSSIER	23
7.3	ACCÈS À LA BASE DE CONNAISSANCE	24



8	QUE FAIRE SI LE SERVICE CLIENTS N'EST PAS SATISFAISANT ?.....	25
9	ANNEXE 1: L'OPTION MISSION CRITICAL PROGRAM (MCP)	27
10	ANNEXE 2: MODÈLE D'EMAIL POUR NOTIFIER UNE PROBLÉMATIQUE.....	28



Introduction

1.1 Objectif du document

Ce document vise à informer les clients d'InfoVista sur les services fournis par son Département du Support Technique (CSO – Customer Support Organization).

Les services présentés dans ce document sont à la seule intention des clients des services de support qui sont à jour du règlement de leurs factures.

Ce document renseignera également les prospects qui souhaitent se familiariser avec nos services et notre Département de Support Technique.

1.2 Exonération de responsabilité sur le contenu

Ce document est fourni à titre informatif et présente certains de nos services. Il ne remplace ou n'amende en aucun cas les dispositions du contrat de licence.

InfoVista se réserve le droit de modifier à tout moment ce document, ainsi que les procédures et règles qui y sont stipulées.

Le terme de Client fait référence à un Client d'InfoVista.

1.3 Questions

Pour toute question sur les règles et processus présentés dans ce document, merci de contacter la direction du Support Technique sur support-mgt@infovista.com

1.4 Objectifs de la Charte de Qualité Clients

- Nous nous engageons à la satisfaction de nos clients.
- Nous nous engageons à une réponse rapide aux clients.
- Nous misons sur le professionnalisme et nous traitons chaque demande avec courtoisie et respect.



2 Éligibilité aux services de support technique

2.1 Conditions d'éligibilité

Pour accéder aux services de support, les clients doivent disposer d'un contrat de services de support et de maintenance et être à jour du paiement de leurs factures.

2.2 Périmètre du support technique

Les services proposés couvrent les versions logicielles en cours, ainsi que les versions précédentes. InfoVista s'engage à proposer un support pour chaque version logicielle et sur une période de 12 mois à compter du lancement de cette version.

Merci de consulter le site Web d'InfoVista pour une liste exhaustive des produits et solutions pris en charge par le Service Clients d'InfoVista.

http://www.infovista.com/services/customer_support/default.asp

N.B.: Une version peut être majeure (2.0 à 3.0) ou mineure (2.1 à 2.2 ou 2.2 à 2.2.1)



3 Support Technique InfoVista : fonctionnalités

Les clients ont accès aux services suivants, selon la nature de leurs besoins:

Solutions de services : programmes	Fonctionnalités
Accès illimité	Le Client bénéficie d'un accès illimité au support client.
Support par téléphone	Disponible aux titulaires de contrats de maintenance standards, pendant les heures d'ouverture (8 heures par jour, 5 jours par semaine). Disponible aux titulaires de contrats de maintenance MCP ("Mission Critical Program") 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Accès à la base de connaissance et aux informations techniques en ligne	http://www.infovista.com/
Accès en ligne aux dossiers de support	À la demande
Versions logicielles et mises à jour de maintenance	Mise à jour des versions des produits pris en charge (Service Packs inclus) Mise à disposition proactive des patches (correctifs) pour produits et solutions (Services Packs - Rollups)
Défense des intérêts du Client	Procédure d'escalade vers le Management des Services de support Clients.



4 Contacter le support d'InfoVista

4.1 Où ?

Le Support Technique mondial d'InfoVista s'adosse à trois centres de support régionaux:

- **Continent américain:** Herndon, Virginie, États-Unis
- **Europe, Moyen-Orient, Afrique:** Les Ulis, France
- **Zone Asie-Pacifique:** Singapour

4.1.1 Continent américain

Ce centre prend en charge l'Amérique du Nord, l'Amérique Centrale, l'Amérique Latine et les Caraïbes.

Lieux	États-Unis, Herndon
Services en ligne	www.infovista.com
Téléphone du support	+1 703-435-5571
Standard	+1 703-435-2435
Fax du support	+1 703-435-5122
Email	support@infovista.com
Horaires (*)	9:00 à 20:00 EST (Eastern Standard Time), du Lundi au Vendredi
Adresse	InfoVista Corporation 12950 Worldgate Drive, Suite 250 Herndon, VA 20170 USA



4.1.2 Europe

Ce centre prend en charge l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique.

Lieu	Les Ulis, France
Services en ligne	www.infovista.com
Téléphone du support	+ 33 1 64 86 79 11
Standard	+ 33 1 64 86 79 00
Fax du support	+ 33 1 64 86 79 79
Email	support@infovista.com
Horaires (*)	8:00 à 19:00 (heure française), du Lundi au Vendredi
Adresse	InfoVista S.A. 6, rue de la Terre de Feu 91952 Courtaboeuf, France

4.1.3 Zone Asie-Pacifique

Ce centre prend en charge l'Asie et la zone Pacifique.

Lieu	Singapour
Services en ligne	www.infovista.com
Téléphone du support	+ 65 6243 3763
Standard	+ 65 6449 7641
Fax du support	+ 65 6449 3054
Email	support@infovista.com
Horaires (*)	09:00 à 18:00 (heure de Singapour), du Lundi au Vendredi
Adresse	750C Chai Chee Road, Unit#03-16/17, Technopark, Singapore 469003

Les clients de cette zone peuvent également bénéficier du centre de support satellite basé à Sydney en Australie.

(*) hors jours fériés



4.2 Comment et Quand?

Le Centre de support InfoVista peut être contacté via différentes méthodes de communication utilisées par nos clients :

Vous êtes libre de choisir votre méthode de prise de contact selon la nature et l'urgence de votre problématique.

Méthode	Contact	Suggestions
Téléphone Un numéro de dossier sera attribué au client.	Merci d'indiquer votre numéro de contrat. InfoVista s'engage à vous recontacter dans les deux heures qui suivent la réception de votre demande.	Méthodes adaptées pour toutes les demandes et incidents. Recommandé pour les problématiques urgentes.
Email Un accusé de réception est envoyé au client avec mention du numéro de dossier.	support@infovista.com Merci d'indiquer votre numéro de contrat.	À éviter pour les problématiques urgentes. Recommandé pour les problématiques moins urgentes ou pour les demandes d'information auprès du Support Technique InfoVista.
Accès en ligne	Accès à la demande	À éviter pour les problématiques urgentes. Recommandé pour les problématiques moins urgentes ou pour les demandes d'information auprès du Support Technique InfoVista.
Fax		À éviter pour les problématiques urgentes ou critiques. À utiliser en tant que méthode de secours aux autres méthodes de prise de contact.



5 Gestion des dossiers de support

5.1 Avant de faire appel au support pour ouvrir un dossier

5.1.1 Quelles sont les informations administratives requises ?

Le Client doit fournir les informations suivantes pour enregistrer sa demande :

- Nom de l'entreprise
- Nom de la personne (nom de l'utilisateur final si possible)
- Numéro du contrat
- Description détaillée de la problématique
- Priorité de la problématique

5.1.2 Quelles sont les informations techniques requises ?

Les Ingénieurs Support d'InfoVista vous poseront plusieurs questions avant de s'attacher à résoudre une problématique. Le client devra donc disposer de l'ensemble des informations nécessaires et notamment des éléments suivants :

- Description et détails sur la configuration de votre environnement
- Version logicielle (avec les patches/correctifs installés)
- Système d'exploitation, versions et Services Packs installés
- Description détaillée de la problématique
- Description détaillée des symptômes liés à la problématique
- Mention des messages d'erreur le cas échéant
- Détail des processus et des événements qui ont généré la problématique
- Informations sur les actions menées avant ou lors de la problématique (nouvelle configuration, etc.)



5.2 Objectifs opérationnels du Support Technique

5.2.1 Introduction

Ce chapitre se penche sur les objectifs opérationnels du Support Technique d'InfoVista. L'objectif est de définir les attentes des clients en matière de solutions proposées par le Support Technique. Ce dernier intégrera ces attentes afin d'y répondre avec précision.

5.2.2 Ouverture d'un dossier de support

Le Support Technique d'InfoVista a pour objectif de **rappeler le client dans les deux heures ouvrables qui suivent sa demande.**

Gestion du dossier	Génération d'un numéro de dossier. Merci de conserver ce numéro pour toute référence future. Chaque dossier est mis en file d'attente selon sa priorité et sa date d'enregistrement. Chaque dossier est attribué à un Ingénieur Support qui collaborera avec vous pour résoudre votre problématique. Vous obtiendrez une réponse via le mode de communication utilisé pour nous contacter (email, téléphone ou Web).
Définition d'un dossier	Un dossier est constitué d'une seule question technique ou problématique. Chaque dossier dispose d'un numéro unique, d'un niveau de gravité et d'un niveau de priorité.



Catégorie de demande du Client

Chaque demande client est catégorisée selon sa nature.

Le tableau ci-après définit chacune des catégories.

Type de catégorie	Commentaire	Exemple
Problématique Un composant logiciel InfoVista est inopérant ou le Client suspecte un défaut du produit.		Le produit ne fonctionne pas comme prévu.
Information Le Client sollicite une information sur les produits InfoVista N.B: le Support Technique InfoVista n'apporte pas de réponses aux questions liées au conseil, à la personnalisation des applications ou à des configurations/installations avancées. Vous pouvez accéder à ces services techniques supplémentaires via votre contact commercial chez InfoVista.		Question sur l'usage d'un produit et sur les fonctionnalités standards. Questions de compatibilité logicielle.
Demande La demande du Client porte sur l'introduction d'une nouvelle fonctionnalité dans une version future d'un produit.	La demande est transférée à notre équipe de développement produits. Le demandeur est invité à remplir un formulaire de demande d'amélioration du produit (Request For Enhancement).	

5.2.3 Niveaux de priorité des dossiers

Définition

Le niveau de priorité est défini par nos clients pour déterminer l'impact de la problématique identifiée. Cet impact déterminera le niveau de service sur un dossier et permet au Support Technique de moduler le niveau de priorité lors d'un processus d'escalade, ou de fournir un service qui implique une approche non-standard.

Niveaux de priorité

Trois niveaux de priorité ont été définis :

- Priorité Haute
- Priorité Moyenne
- Priorité Basse

De plus, une priorité “Urgence” est également attribuée aux problématiques qui pèsent lourdement sur l'activité de l'entreprise requérante, et qui obtiendront donc notre totale et urgente attention. Un support en ingénierie sera également fourni si nécessaire. La résolution d'une problématique de priorité « Urgence » nécessite que le client dispose d'au moins un ingénieur certifié InfoVista sur site.

Type de priorité	Commentaire	Exemple
<p>Urgence</p> <p>La problématique rencontrée est critique pour le client. Il s'agit par exemple d'un dysfonctionnement de niveau Fatal au sein d'un environnement de production, ou sur un composant logiciel qui met en péril l'activité de l'entreprise.</p> <p>Dysfonctionnement majeur du système, ou perte/destruction des données, avec absence de moyen pertinent de restauration (crash systèmes, données indisponibles).</p> <p>Des services importants d'ingénierie sont exigés.</p>	<p>Suite à votre accusé de réception, InfoVista se penchera sur la problématique pendant les heures d'ouverture de son Support Technique. Le Client doit nommer un interlocuteur disponible en permanence pour faciliter le diagnostic de la problématique. L'implication du Client est en effet essentielle pour déterminer précisément l'origine d'une problématique. InfoVista proposera, dans les limites d'un effort commercial raisonnable, des solutions de restauration ou des correctifs, après reproduction de la problématique et que le défaut du produit ait été identifié. InfoVista pourra intégrer ces correctifs dans une version ultérieure de son logiciel.</p>	<p>Crash de l'environnement de production InfoVista.</p>
<p>Haute</p> <p>La problématique rencontrée est critique pour le client. Il s'agit par exemple d'un dysfonctionnement de niveau Fatal au sein d'un environnement de production.</p> <p>Dysfonctionnement majeur du système, ou une perte/destruction de données, avec absence de moyen pertinent de restauration (crash systèmes, données indisponibles).</p>	<p>Suite à votre accusé de réception, InfoVista se penchera sur la problématique pendant les heures d'ouverture de son Support Technique. Le client doit nommer un interlocuteur disponible en permanence pour faciliter le diagnostic de la problématique. L'implication du client est en effet essentielle pour déterminer précisément l'origine d'une problématique. InfoVista proposera, dans les limites d'un effort commercial raisonnable, des solutions de restauration ou des correctifs, après reproduction de la problématique et que le défaut du produit ait été identifié. InfoVista pourra intégrer ces correctifs dans une version ultérieure de son logiciel.</p>	<p>Crash de l'environnement de production InfoVista.</p>
<p>Moyen</p> <p>Un composant logiciel InfoVista connaît une problématique majeure au sein d'un environnement (problématique grave au sein d'un environnement).</p>	<p>InfoVista proposera, dans les limites d'un effort commercial raisonnable, des solutions de restauration ou de correctifs, après reproduction de la problématique. InfoVista pourra intégrer ces correctifs dans une version ultérieure de son logiciel.</p>	<p>Tableaux de bord sans résultats.</p> <p>Données manquantes.</p>
<p>Bas</p> <p>Dysfonctionnement non critique d'une fonctionnalité logicielle InfoVista. La problématique a été identifiée et ne pèse pas sur l'exploitation de l'environnement, ou la problématique peut être résolue temporairement via une solution acceptée par le Client.</p>	<p>InfoVista proposera, dans la mesure du possible, des solutions de restauration ou des correctifs, après que la problématique ait été reproduite. InfoVista pourra intégrer ces correctifs dans une version ultérieure de son logiciel.</p>	<p>Erreurs de formule.</p> <p>L'information affichée est incorrecte.</p>

A noter que la priorité d'une problématique peut être revue à la baisse si le client ne peut être contacté, ne répond pas aux demandes du Support Technique, ou n'applique pas la solution proposée de manière pertinente.

Gravité

Le Support Technique InfoVista attribue un niveau de gravité à toutes les problématiques qui lui sont notifiées. Ce niveau de gravité représente l'impact réel de cette problématique sur les produits InfoVista. Ce critère ne détermine donc pas directement la priorité d'un dossier, cette priorité étant liée à l'impact de la problématique sur le client (voir section 5.2.3 niveau de priorité des dossiers).

Le tableau suivant définit l'échelle de gravité d'une problématique.

Échelle de gravité	Commentaire	Exemple
<p>Fatal</p> <p>Arrêt d'un composant logiciel critique InfoVista au sein d'un environnement de production ou de développement.</p> <p>Système arrêté ou lourdement impacté, ou une perte/destruction de données, avec absence de moyen pertinent de restauration (crash systèmes, données indisponibles).</p>	<p>La priorité du dossier est définie par défaut comme Haute.</p>	<p>Crash du logiciel InfoVista. Arrêt total.</p>
<p>Majeur</p> <p>L'exploitation d'un composant logiciel InfoVista est lourdement restreinte.</p> <p>Aucune solution connue n'est proposée ou la solution est chronophage dans sa mise en œuvre ou difficile à utiliser.</p>	<p>La priorité du dossier est définie par défaut comme moyenne.</p>	<p>Tableaux de bord sans résultats.</p> <p>Données manquantes.</p>
<p>Mineur</p> <p>Dysfonctionnement non critique d'une fonctionnalité logicielle d'InfoVista. La problématique a été identifiée et ne pèse pas sur l'exploitation de l'environnement, ou la problématique peut être momentanément contournée via une solution acceptée par le client.</p>	<p>La priorité du dossier est définie par défaut comme basse.</p>	<p>Erreurs de formule.</p> <p>L'information affichée est incorrecte.</p>

5.2.4 Règles en matière de priorité et d'escalade

Processus d'escalade

Compte tenu de l'échelle de priorité, InfoVista a défini un processus d'escalade rigoureux, dont les objectifs sont les suivants :

- Notification du Management du Support Technique lorsque nécessaire
- Affectation appropriée de ressources pour isoler, reproduire et corriger la problématique
- Intervention d'ingénierie pour définir et mettre en œuvre les correctifs qui permettront de résoudre la problématique.

Le processus d'escalade assure des notifications automatiques selon les règles présentées ci-dessous.

Temps écoulé/ Priorité	Urgente	Haute	Moyenne	Basse
1 heure	Manager régional du support technique			
4 heures	Vice President, en charge du support technique	Manager régional du support technique		
12 heures	Senior Vice President, en charge de la division NPM (Network Performance Management)	Vice President, en charge du support technique		
24 heures	Senior Vice President, en charge des ventes	Senior Vice President, en charge de la division NPM (Network Performance Management)	Manager régional du support technique	
48 heures	Président et CEO	Senior Vice President, en charge des ventes	Vice President, en charge du support technique	Manager régional du support technique

N.B. :

- (1) Le processus d'escalade implique que le Client fournisse toutes les informations nécessaires et notamment les résultats de ses tests.
- (2) Les délais sont présentés à titre d'information et ne se substituent pas autoritairement aux meilleures pratiques mises en œuvre.
- (3) Les délais sont présentés en heures ouvrables.

Si le Client estime qu'il est nécessaire d'escalader sa problématique, InfoVista recommande que ce processus d'escalade initié par le Client s'adresse dans un premier temps au Manager de Support Technique de sa région géographique, puis que les personnes de niveau hiérarchique supérieur soient notifiées selon le processus d'escalade présenté ci-dessus. Ce processus permet ainsi aux personnes impliquées dans les services de support client de résoudre rapidement la problématique du client.



5.2.5 Reporting sur le statut du dossier

Ce reporting est également basé sur l'échelle de priorité et détermine la fréquence à laquelle nous notifions nos clients sur l'avancement de leur dossier.

Priorité	Urgente	Haute	Moyenne	Basse
Reporting sur le statut du dossier	Notification quotidienne du client par l'Ingénieur Support ou le Manager régional	Notification du client tous les trois jours	Notification hebdomadaire	Notification à la demande du client



5.3 Processus de gestion des problématiques

5.3.1 Création de dossier

- Le numéro de contrat de support est enregistré.
- Une description détaillée de la problématique est enregistrée.
- Un numéro de dossier est attribué à la problématique.
- Le dossier est mis en file d'attente selon sa priorité et sa résolution est affectée à l'équipe d'Ingénieurs Support la plus pertinente.
- Un Ingénieur Support est chargé de résoudre cette problématique dans la mesure du possible.

N.B.: Le mode de réponse d'InfoVista est souvent celui utilisé par le Client pour notifier sa demande de support. Par exemple, si une problématique a été enregistrée par email, le retour initial s'effectuera également par email.

5.3.2 Classification

Toutes les problématiques sont classifiées de la façon suivante:

- La problématique n'est pas liée à un défaut du logiciel
- La problématique résulte d'un défaut logiciel déjà connu
- La problématique révèle un nouveau défaut

5.3.3 Outils de résolution

L'Ingénieur Support utilise les fonctionnalités de diagnostic suivantes dans le cadre de la résolution de sa problématique :

- Base de connaissance des solutions
 - Problématiques communes
 - Messages d'erreur
 - Solutions précédemment utilisées
 - FAQ
 - Notes techniques
- Tests en laboratoire pour reproduire les problématiques (dossier de test)
- Accès distant pour visualiser la problématique via un outil collaboratif qui permet aux Ingénieurs Support de se connecter et d'accéder aux informations du système du client via une conférence Web. Une session d'accès distant est ainsi initiée par le Service Client InfoVista et avec l'autorisation du Client.
- Documentation
 - Manuels
 - Documents internes
 - Outils et documents de formation



- Membre de l'équipe de support technique : Il est parfois nécessaire d'impliquer des experts spécialisés pour résoudre une problématique qui nécessite une expertise technique précise.
- Spécialistes et Managers Produits
 - Utilitaires de Debugging
 - Développeurs

N.B: L'Ingénieur Support a besoin d'informations sur votre configuration et à votre système. Une coopération avec le client est nécessaire pour disposer de toutes les informations et fichiers requis.

5.3.4 Formulaire de résolution

Nous nous efforcerons de résoudre les problématiques présentes aussi rapidement que possible. La solution proposée peut prendre différentes formes:

- Une réponse à l'oral par téléphone.
- Une réponse écrite qui vous est adressée avec les mesures à prendre.
- La fourniture de documents supplémentaires.
- Un patch ou correctif
- Une demande de mise à niveau vers une version à jour.
- La fourniture d'une nouvelle version.

Note: les correctifs ou patches sont fournis par voie électronique.

5.3.5 Processus de résolution des problèmes

Au cours du processus, un Ingénieur Support détermine si la problématique (enregistrée dans notre base de suivi des projets), relève d'une des trois catégories mentionnées ci-dessous.

Problématique identifiée comme n'étant pas liée à un défaut du produit.

Si l'Ingénieur Support détermine que la problématique n'est pas un défaut du produit (et donc lié à une configuration, au système d'exploitation ou au matériel), et qu'elle peut être corrigée par le Service Clients InfoVista en collaboration avec le client, le dossier reste ouvert jusqu'à résolution de la problématique. Les actions de correction et le planning associé sont définis en collaboration avec l'Ingénieur Support et le Client selon les tâches à réaliser et la disponibilité des deux parties.

Problématique identifiée comme étant liée à un défaut du produit.

Si l'Ingénieur Support détermine que cette problématique résulte d'un défaut logiciel déjà identifié dans le passé, l'Ingénieur Support procédera comme suit :

- Proposer une solution temporaire à la problématique. Si aucune solution n'est disponible mais néanmoins nécessaire, l'Ingénieur Support collaborera avec le Client pour trouver la solution la mieux adaptée.
- Notifier le Client de la clôture de son rapport de défaut, accompagner la mise en œuvre de la solution et mettre à jour le dossier du Client.

Problématique identifiée comme un nouveau défaut du produit

Si l'Ingénieur Support identifie la problématique comme étant un nouveau défaut du logiciel jusqu'à présent non identifié, l'Ingénieur Support procédera comme suit :

- Tentative de reproduire la problématique sur le composant logiciel défaillant.
- Les caractéristiques détaillées de la problématique seront notées et un rapport de défaut logiciel sera créé.
- S'efforcer de proposer une solution temporaire à cette problématique jusqu'à ce qu'une solution finale soit disponible. L'ingénieur Support fera appel si nécessaire à la direction Recherche et Développement d'InfoVista.
- Notifier le Client lorsque le défaut est validé, accompagner la mise en œuvre de la solution et mettre à jour le dossier du Client.

Les équipes de développement logiciel prennent en charge les nouveaux défauts, et détermine les délais et moyens de résoudre ce défaut. Plusieurs décisions peuvent être prises:

- Le défaut est considéré comme ayant un impact lourd : un patch est créé et fourni au Client pour une mise en œuvre immédiate.
- L'impact du défaut est considéré comme moindre. Un patch sera créé, testé et fourni au client, ou inclus dans la version suivante du logiciel.
- L'impact du défaut est considéré comme bénin et le défaut sera pris en charge lors d'une version logicielle future.

N.B:

- (1) Compte tenu de la complexité de l'environnement Client et de la charge requise en matière de développement, de vérification et de test, le délai de mise à disposition de patch correctif est susceptible d'être important.
- (2) Si la problématique ne peut être reproduite et que toutes les informations pertinentes ont été fournies par le Client, l'Ingénieur Support proposera un nouveau plan d'actions.
- (3) Pour les produits tiers, nous invitons nos clients à s'adresser au fournisseur de ce produit si le Service Client InfoVista diagnostique que la problématique n'est pas liée à un logiciel InfoVista.
- (4) Il est de la responsabilité du Client de récupérer les patches, de les installer, et de tester le logiciel pour s'assurer de son bon fonctionnement.
- (5) Dans certains cas, la résolution d'un défaut implique d'installer la version logicielle la plus récente : certains patches ne peuvent en effet pas être développés à partir d'une version antérieure.
- (6) Lorsqu'un produit n'est plus pris en charge, le Support Client accompagnera néanmoins le Client dans la mesure du possible, mais risque de ne pas pouvoir proposer analyse le logiciel ou proposer un correctif.

5.3.6 Processus de résolution d'une problématique fatale

Définition

Une problématique est considérée comme fatale lorsqu'un composant logiciel critique InfoVista est inopérant. La réponse et le processus de résolution sont alors accélérés.

Demande d'assistance lors d'une problématique critique

Pour obtenir un support lors de ces situations critiques :

- Contactez le Support Technique InfoVista par téléphone.



- Informez l'Ingénieur Support de votre situation en fournissant autant de détails techniques que possible.
- Proposez vos informations de contact qui permettront à l'Ingénieur Support InfoVista de revenir vers vous dans les plus brefs délais.

N.B.: nous déconseillons l'utilisation de l'email ou l'envoi de messages via notre site Web dans le cas des situations critiques. Ces communications électroniques peuvent néanmoins être suivies par un appel téléphonique pour obtenir une priorité plus élevée.

Responsabilités en matière de résolution

Lorsqu'une problématique est évaluée comme fatale, l'Ingénieur Support InfoVista et le Client sont responsables de sa résolution.

Responsabilités du Support Technique InfoVista :

- Répondre à la problématique dans les deux heures ouvrables.
- Travailler sur cette problématique jusqu'à trouver la solution définitive ou temporaire, ou que le niveau de priorité soit revu à la baisse.

Responsabilités du client:

- Le Client doit être totalement disponible pour collaborer sur cette problématique
- Le Client doit être capable de réaliser des tests et de fournir toutes les informations nécessaires au Support Technique InfoVista

5.3.7 Clôture d'un dossier

Un dossier est clos lorsque:

- Le Client est satisfait de sa réponse, de sa solution temporaire ou définitive ou du patch dont il dispose
- L'information demandée par le Support Technique n'as pas été fournie dans les 10 jours ouvrables suivants et que le client a été notifié 5 jours avant la clôture effective du dossier
- Le Client nous a informés que le dossier n'est plus problématique

N.B.: le client peut rouvrir le dossier à tout moment.



6 Demande de clés de licence

Une clé de licence valide peut être nécessaire pour activer les solutions et produits InfoVista. Pour demander une clé de licence, il vous suffit de compléter une demande en ligne (voir adresse ci-dessous) et la clé de licence vous sera fournie dans les deux jours ouvrés qui suivent.

http://www.infovista.com/services/customer_support/license_key/default.asp.

Clés permanentes

Le Client peut utiliser les produits et solutions InfoVista sans restrictions. Merci de télécharger le logiciel à partir de notre service E-delivery. Vous y trouverez les numéros de série nécessaires à l'obtention de clés permanentes, qui ne seront fournies qu'une seule fois.

Clés d'évaluations

Avant d'obtenir une clé d'évaluation, merci de contacter votre représentant commercial qui vous fournira un accès à notre service de téléchargement E-delivery. La durée d'évaluation d'un logiciel est de 30 jours et ne nécessite aucune clé. Les clés d'évaluation ne sont nécessaires que pour les périodes d'évaluation supérieures à 30 jours.



7 Services en ligne

Un service de support est disponible en ligne et accessible en permanence:

- Téléchargement électronique via notre plateforme d'E-Delivery
- Accès en ligne aux dossiers
- Aide en mode autonome

7.1 E-Delivery

E-Delivery est un service de téléchargement en ligne pour :

- Toutes les versions et mises à jour logicielles, dès leur disponibilité, et réservé aux clients disposant d'un contrat de maintenance auprès d'InfoVista. Vos versions logicielles sont ainsi toujours à jour.
- Tous les patches et les Service Packs (roll-ups)

Pour se connecter au service E-Delivery, le Client doit nommer une personne appropriée au sein de son Entreprise qui disposera du rôle d'administrateur, dénommé "Administrator".

Les informations suivantes sont nécessaires pour créer un compte administrateur :

- > Prénom
- > Nom
- > Adresse email
- > Adresse complète
- > Numéro de téléphone

L'Administrateur reçoit un nom d'utilisateur et un mot de passe confidentiel pour accéder à son compte E-Delivery à l'adresse suivante :

<https://infovista.subscribenet.com/>

Accès à E-Delivery pour un individu qui n'est pas Administrateur

L'Administrateur du compte est la seule personne autorisée à offrir des accès personnels sur le compte client.

Si vous connaissez votre Administrateur, envoyez-lui un message pour être ajouté à la liste des personnes autorisées ou pour télécharger le logiciel souhaité.

Si vous ne le connaissez, envoyez un email à edelivery@infovista.com pour connaître l'email de votre Administrateur de compte.



Problème de téléchargement avec E-Delivery : qui contacter ?

Vous pouvez contacter le Centre de Support E-Delivery sur infovista@subscribenet.com ou appeler un des numéros suivant :

En dehors des Etats-Unis	Aux Etats-Unis
+1-925-253-6565	+1-888-715-4687

7.2 Accès en ligne au dossier

À sa demande, le Client pourra accéder à son dossier en ligne. Une demande devra être formulée sur support@infovista.com avec les informations suivantes :

- Prénom
- Nom
- Numéro de contrat
- Adresse email

Un accès en ligne à votre dossier permet de:

- Soumettre un dossier en ligne
- Suivre l'évolution du statut de vos dossiers

Le champ statut peut présenter une des valeurs suivantes :

<p>OPEN: Le dossier vient d'être enregistré et attend d'être attribué à un Ingénieur Support.</p> <p>ASSIGNED: Le dossier a été attribué à un Ingénieur du Support Technique, mais la recherche de solution n'as pas encore été initiée.</p> <p>WIP (Work in Progress) : Le dossier est en cours d'étude par un Ingénieur Support.</p> <p>ESCALATED: L'Ingénieur Support a escaladé le dossier en interne (au département Recherche et Développement, aux chefs de produits, ou tout autre département pertinent chez InfoVista)</p> <p>ON HOLD: L'Ingénieur Support attend des informations de la part du Client.</p> <p>RESOLVED: l'Ingénieur Support a proposé une solution au client et attend confirmation que le dossier peut-être clos.</p> <p>CLOSED: le Client accepte de clore le dossier (voir section 5.3.7).</p>
--



7.3 Accès à la base de connaissance

Les clients peuvent tirer avantage de notre base de connaissance et ainsi accéder aux documents techniques, ressources et meilleures pratiques à jour.

Le Client, à sa demande, se verra attribuer un accès à la base de connaissance. La demande doit être formulée par email sur support@infovista.com.

Notre base de connaissance propose une foire aux questions, et avec les fonctionnalités de recherche sur les champs suivants :

SUMMARY: contient une description synthétique de l'article.

DETAILS: contient une description complète de l'article (ce champ peut être utilisé pour la recherche des messages d'erreur notamment).

SOLUTION: contient la résolution à une problématique donnée (ce champ peut-être utilisé pour rechercher un numéro de patch, un numéro de défaut ou un numéro de demande de fonctionnalités).

Les nouveaux articles sont mis en ligne de manière hebdomadaire, pour ainsi garantir une information toujours à jour.



8 Que faire si le service clients n'est pas satisfaisant ?

Si nos processus de support ne répondent pas à vos attentes, vous pouvez escalader votre problématique selon le processus ci-dessous :

Escalade à l'échelle régionale

Contactez le Support Technique InfoVista.

Demandez à parler au Manager du Support Technique et il vous proposera un plan d'actions pour résoudre votre problématique.

Continent américain:

Jean François Mach, Customer Support Manager

Tel: +1 703-707-1742

Email: jfmach@infovista.com

Europe:

Sandrine Faucher, Customer Support Manager

Tel: +33 1 64 86 85 39

Email: sfaucher@infovista.com

Asie-Pacifique:

SweeBoon Heng, Customer Support Manager

Tel: +65 6 2402 604

Email: hboon@infovista.com



Escalade à l'échelle mondiale

Si vous estimez que nous n'avons pas répondu à vos attentes et après avoir appliqué le processus d'escalade à l'échelle de votre région, merci de contacter :

Shamil Hassanaly, Vice Président en charge du Support Client

Email: sha@infovista.com

Note: vous pouvez contacter directement les différentes personnes mentionnées ci-dessus .Nous vous remercions néanmoins de suivre le processus d'escalade présenté, même en cas d'urgence.



9 Annexe 1: L'option Mission Critical Program (MCP)

Si vous avez commandé l'option Mission Critical, vous disposez d'un accès à nos services de support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour signaler une problématique en dehors des heures d'ouverture de notre Support Technique ou pendant le week-end :

1. Appelez le numéro de votre centre de support. Vous devrez fournir votre nom, celui de votre entreprise, le numéro de votre contrat de maintenance et votre numéro de téléphone. Votre dossier sera orienté vers l'équipe support la plus pertinente.
2. Ne nous contactez pas par email, fax ou web.

Un Ingénieur Support InfoVista vous répondra dans l'heure qui suit et vous accompagnera selon les processus décrits dans ce document.

Un contact technique devra être disponible chez le Client pour collaborer avec le Support Technique InfoVista pendant toute la période de l'intervention (heures de fermeture ou durant les week-ends notamment).



10 Annexe 2: modèle d'email pour notifier une problématique

Vous trouvez ci-dessous un modèle que vous pouvez utiliser pour nous notifier d'une problématique :

À l'attention du support InfoVista

Nous souhaitons notifier InfoVista de la problématique que nous avons identifiée et qui est présentée ci-dessous.

Description du problème:

(Merci de décrire les symptômes de votre problématique et les étapes qui vous ont conduit à cette problématique)

Niveau de priorité

(Il s'agit de VOTRE appréciation de la gravité de la problématique):

S'agit-il d'un environnement de production ?

(Oui / Non)

La problématique peut-elle être reproduite?

(Oui / Non)

Information sur le produit

- Serveur hôte qui subit la problématique:
- Nom du produit:
- Build du produit, avec les patchs installés:
- Operating System:
- Mise à jour du système d'exploitation: (date du plus récent cluster installé)

Fichiers à joindre:

- Fichier « Support Package » qui reflète la problématique (généralisé via VistaCockpit).
- Copies d'écran relatives à la problématique
- En cas d'interruption de service, merci de télécharger vos fichiers sur un site FTP.