



TRIAX

connecting the future

Contrat de maintenance TRIAX

Simplifiez votre activité et offrez plus d'avantages à vos clients

Une assistance et des services dédiés qui garantissent la satisfaction des clients et des utilisateurs finaux

Les contrats de maintenance et de Service TRIAX visent à assurer le bon fonctionnement, la mise à jour et le suivi permanent de vos solutions en vous fournissant les meilleurs services et une assistance optimale. Vous pouvez ainsi mener à bien une activité professionnelle rentable..

Vos avantages

Services d'assistance pour la configuration

- Bénéficiez des services de dépannage et de téléchargement en ligne des mises à jour logicielles, des notes de version, des guides utilisateur et pratiques, etc.
- Services d'assistance dans tous les pays (action locale) Contactez nos centres d'assistance TRIAX via le service client TRIAX, par e-mail ou téléphone
- Installation gratuite pendant 30 jours avec accès illimité à toutes les fonctionnalités

Services d'assistance pour l'installation

- Assistance liée à la planification des projets
- Sauvegarde en ligne des solutions dans un centre d'hébergement sécurisé
- Formation personnalisée dans les locaux de TRIAX

Prise en charge de la solution

Service d'échange disponible sur le matériel :

- Minimisez le temps d'arrêt de votre solution TRIAX Headend grâce à ce service
- Tirez parti de la gestion des incidents par priorités (vous recevez votre solution de remplacement le même jour)

Maintenance matérielle et logicielle :

- Prolongez de 36 mois la garantie matérielle standard de 24 mois couvrant les réparations ou les remplacements nécessaires
- Profitez de remises sur les mises à niveau logicielles, en plus des correctifs logiciels que couvre la garantie standard



Bénéficiez d'un contrat de maintenance TRIAX approprié

Protégez et rentabilisez votre activité en souscrivant un contrat de maintenance TRIAX qui répond à vos besoins. Choisissez parmi les trois niveaux de services : A la carte, BASIC et PLUS. Vos clients en seront plus que satisfaits.

Niveaux de services :

	A la carte	BASIC	PLUS
Support technique et formation			
Heures d'ouverture du support technique	9.00-15.00 Du lundi au vendredi Fuseau horaire : GMT+1	9.00-15.00 Du lundi au vendredi Fuseau horaire : GMT+1	8.00-18.00 Du lundi au vendredi Fuseau horaire : GMT+1
Support technique à distance (accès en ligne)	Non disponible	Non disponible	✓
Frais d'assistance téléphonique et électronique	Facturé à l'heure	✓	✓
Frais d'assistance dans le cadre d'une visite sur place *	Facturé à l'heure	Facturé à l'heure	Facturé à l'heure
Accès en ligne au système de dépannage TRIAX	✓	✓	✓
Accès en ligne aux FAQ techniques et aux guides pratiques	✓	✓	✓
Sauvegarde des systèmes et des solutions dans un centre d'hébergement TRIAX	✓	✓	✓
Formation d'initiation de base dans les locaux de TRIAX **	Disponible moyennant des frais supplémentaires	✓	✓
Formation aux produits et aux applications dans les locaux de TRIAX **	Disponible moyennant des frais supplémentaires	Disponible moyennant des frais supplémentaires	1 session annuelle (6 heures, 6 participants)
Formation sur place aux produits et aux applications **	Disponible moyennant des frais supplémentaires	Disponible moyennant des frais supplémentaires	Disponible moyennant des frais supplémentaires
Fonctionnalités et mises à niveau logicielles			
Correctifs logiciels (correction des bugs)	✓	✓	✓
Mises à jour logicielles (optimisation)	Remise de 0 %	Remise de 50 % sur le prix du produit	Remise de 100 % sur le prix du produit
Mises à niveau logicielles (nouvelles fonctionnalités)	Remise de 0 %	Remise de 25 % sur le prix du produit	Remise de 50 % sur le prix du produit
Garantie et service d'échange			
Garantie prolongée (durée de la garantie standard : 24 mois)	Disponible moyennant des frais supplémentaires	Disponible moyennant des frais supplémentaires	Disponible moyennant des frais supplémentaires
Service SWAP TRIAX (Livraison le lendemain si nous obtenons la commande avant 3pm)	Non disponible	Remise de 20 % sur le module de remplacement par rapport au nouveau prix	Remise de 30 % sur le module de remplacement par rapport au nouveau prix

* Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du CLIENT.

** Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du CLIENT. Les frais d'hébergement et de restauration lors de la session de formation sont à la charge de TRIAX.

Nous contacter

Pour plus d'informations sur les conditions contractuelles, contactez votre représentant ou votre service de support technique TRIAX local : triax.com/support