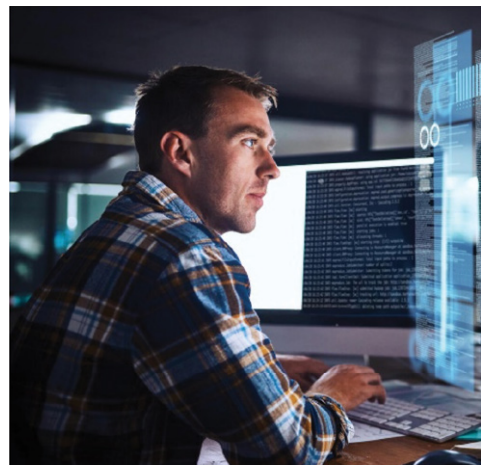


Assistance Diamond pour les solutions de communications d'Alcatel-Lucent Enterprise

L'excellence du support Premium d'ALE

Diamond Support est le service d'assistance Premium d'Alcatel Lucent Enterprise, conçu pour garantir un fonctionnement fiable, sécurisé et performant des infrastructures de communications ALE. Il s'appuie sur le plus niveau d'expertise de support, une relation client suivie et un engagement fort en matière de disponibilité et de continuité de service.

Cette offre s'adresse à tout environnement couvert par un contrat Software Premium Service (SPS) en cours de validité ou un abonnement Purple on Demand (PoD). Elle est particulièrement adaptée aux organisations à la recherche de performances, de maîtrise opérationnelle et de tranquillité d'esprit, ainsi qu'aux environnements critiques nécessitant une haute disponibilité, des performances constantes et une sécurité renforcée.



Un expert dédié pour une assistance haut de gamme

Pendant les heures ouvrables, chaque client bénéficie de l'assistance d'un ingénieur de support dédié (DSE) ou de son remplaçant — un expert de niveau 3 maîtrisant parfaitement les solutions de communications ALE.

Ce modèle d'assistance exclusif offre :

- Une communication personnalisée d'expert à expert
- Une connaissance approfondie de l'architecture et de l'historique du client
- Une compréhension immédiate du contexte et des priorités opérationnelles
- Une gestion plus rapide et mieux ciblée des incidents critiques

Le DSE peut également proposer :

- Un transfert de connaissances ciblé, visant à renforcer l'autonomie de l'équipe informatique du client
- Une assistance à distance pendant les opérations de maintenance planifiées afin de sécuriser les équipes techniques du client.
- Des recommandations proactives pour faciliter les mises à niveau et les déploiements futurs

Fiche technique

Assistance Diamond pour les solutions de communications d'Alcatel-Lucent Enterprise

Un modèle d'abonnement annuel simple

L'offre est proposée sous la forme d'un abonnement annuel, qui comprend un nombre défini de demandes d'intervention (SR) classées « Diamond ».

Les demandes d'intervention « Diamond » peuvent être ouvertes 24 h/24 et 7 j/7 :

- par téléphone, ou
- via le portail ALE MyPortal

Le traitement des demandes d'intervention respecte toutes les règles du contrat SPS, avec une intervention immédiate du DSE pendant les heures de bureau et une assistance assurée par les équipes d'astreinte en dehors de ces heures.

Description du Service

Le service d'assistance haut de gamme Diamond, comprend les éléments suivants :

- Accès par le client final au support d'ALE
- Accès privilégié à un ingénieur du support dédié (DSE)
- Réunions de suivi opérationnel
- Conseils et recommandations proactifs de la part du constructeur
- Assistance à distance à la demande pendant les périodes de maintenance programmées
- Transfert de connaissances sur les nouvelles fonctionnalités

Bénéfice client

Accès direct à un expert ALE

- Une assistance rapide et de haut niveau assurée par un ingénieur de niveau 3 dédié qui connaît parfaitement votre environnement

Disponibilité maximale et résolution plus rapide

- Un traitement prioritaire et une escalade accélérée garantissent la continuité de votre infrastructure de communications critiques

Optimisation proactive

- Des conseils d'experts qui améliorent la stabilité, renforcent la sécurité et préparent votre système à ses évolutions futures

Contacts

ALE recommande que les demandes d'assistance Diamond soient traitées par téléphone ou via MyPortal afin d'accélérer leur acheminement.

Numéros de téléphone :

- | | | |
|------------|------------------|-------------------------------------|
| • Anglais | + 1 650 385 2193 | (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) |
| • Allemand | + 1 650 385 2197 | (De 7h00 à 19h00 CET/CEST) |
| • Français | + 1 650 385 2196 | (De 7h00 à 19h00 CET/CEST) |
| • Espagnol | + 1 650 385 2198 | (De 7h00 à 19h00 CET/CEST) |

Les numéros de téléphone gratuits sont disponibles sur MyPortal dans la section Assistance.

MyPortal: <https://myportal.al-enterprise.com>

Couverture produits

La liste ci-dessous est fournie à titre indicatif uniquement et est susceptible d'évoluer au fil du temps. Veuillez-vous reporter à votre offre (SOW) pour connaître la liste officielle des produits applicables à votre service :

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple
- Alcatel-Lucent OmniVista®™ 8770 NMS
- Rainbow Business, Enterprise
- Dispatch Console
- OmniPCX Open Gateway
- OpenTouch SBC
- Visual Automated Attendant
- Visual Notification Assistant

Prérequis

- L'équipement doit être couvert par un contrat SPS valide, ou par un abonnement à Purple on Demand ou Rainbow
- L'assistance Diamond Communications est accessible aux partenaires commerciaux disposant d'un contrat de distribution valide ou d'une charte de partenaire indirect valide.

Disponibilité géographique

Les services d'assistance Diamond sont disponibles dans le monde entier, sauf indication contraire dans le document "Support Services for Communication Products, Service Essentials for Business Partners".

Processus de traitement des tickets Diamond

Soumission des tickets

Le client ou le partenaire envoie une demande via MyPortal ou par téléphone via le Centre d'accueil.

Attribution des tickets

- Pendant les heures ouvrables : Le ticket est immédiatement assigné au DES pour traitement
- Hors des heures ouvrables : le ticket suit les règles standard de Support. En fonction de la gravité du problème et du produit concerné, il est transmis à l'équipe de support de niveau 3 d'astreinte ou à l'équipe de support de niveau 2, qui en assurent le traitement jusqu'au retour du DSE.

Traitement des tickets

Les tickets sont traités conformément au document "Support Services for Communication Products, Service Essentials for Business Partners".

Informations relatives à la commande

Service disponible uniquement à la demande et sous réserve de l'accord d'ALE. Pour obtenir un devis, veuillez contacter le Centre d'accueil ALE ou votre représentant ALE.

- L'offre « Diamond Communication Support » inclut un volume annuel minimum de 30 demandes de service (SR).
- La durée de l'offre « Diamond Communication Support » est de douze (12) mois.