



Maintenance matériel

- Assistance téléphonique en langue française et anglaise, (tél : 01 56 83 77 36) assurée du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, à l'exclusion des jours fériés, pour les utilisateurs des produits H5® avec aide à la mise en oeuvre et prise en compte des incidents d'utilisations des matériels. Une autre possibilité d'accès à ce service est offerte par messagerie électronique, en contactant l'adresse suivante :

support@h5audits.com

- En cas de panne matérielle diagnostiquée et enregistrée par le support H5 audits, ce dernier déclenche l'expédition d'un matériel de remplacement fonctionnellement identique à celui en cause. Cette expédition garantit une livraison sur site sous 5 jours ouvrés après l'enregistrement du ticket de panne. Les frais d'envoi des matériels défectueux sont à la charge du client, l'envoi du matériel de remplacement est à la charge de H5 audits.

Support H5 audits

Que comprend le support H5 audits ?

H5 audits fournit un support sur l'ensemble de ses solutions (H5-100V, H5-100cc, H5-200, H5-200cc, H5-300cc, H5-700, H5-700cc, H5-Flow-Ent, H5-Flow-DC). Ce support est disponible pour une durée d'un an, de trois ans et de cinq ans. Il comprend la maintenance du matériel, le support des logiciels et une prestation d'assistance forfaitaire. Il ne comprend pas les interventions sur site.

Support logiciel

- Assistance téléphonique en langue française et langue anglaise, (tél : 01 56 83 77 36) assurée du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, à l'exclusion des jours fériés, pour les utilisateurs des produits H5® avec aide à la mise en oeuvre et prise en compte des incidents d'utilisations des logiciels. Une autre possibilité d'accès à ce service est offerte par messagerie électronique, en contactant l'adresse suivante :

support@h5audits.com

- Mise à disposition des nouvelles versions incluant des mises à niveau des logiciels (nouvelles fonctionnalités, corrections d'anomalies, etc...) par Internet via notre site web :

www.h5audits.com

Assistance forfaitaire

La prestation d'assistance forfaitaire est incluse dans les prestations de support et de maintenance.

Fournie par H5 audits, elle consiste en conseils:

- À l'utilisation des matériels et logiciels fournis par le titulaire, en réponse à des demandes formulées par le client.
- À assurer un support téléphonique de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 les jours ouvrés.
- À prendre en compte tout appel, mail ou fax dans l'heure de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h00.
- En cas de dysfonctionnement constaté à apporter un diagnostic et à fournir un correctif (patch ou nouvelle version).
- À fournir les procédures d'installation de toutes les versions retenues par le client.
- À traiter toute demande d'aide à la configuration.

Cette assistance forfaitaire est incluse dans les prestations de support et maintenance.

SUPPORT	1 an	3 ans	5 ans	Description
H5-100V	✓	✓	✓	Licence 1/3/5 ans d'une Appliance virtuelle de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-100V simultanées (15 000 pps max) inclue l'accès au support, la fourniture des nouvelles versions
H5-100cc	✓	✓	✓	Support pour une H5 Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-100cc (15 000 pps max, 1 port d'analyse Gigabit Cuivre)- Support H5-DOCK, H5-OS, H5 Performance Reporter, capture cyclique 250Go inclus, multicit-usr inclus - incluant la fourniture des nouvelles versions.
H5-200	✓	✓	✓	Support pour une Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-200 (30 000 pps max, 2 ports d'analyse Gigabit Cuivre)- incluant H5-DOCK, H5-OS, H5 Performance Reporter multicit-usr inclus- incluant la fourniture des nouvelles versions.
H5-200cc	✓	✓	✓	Support pour une Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-200cc (50 000 pps max, 2 ports d'analyse Gigabit Cuivre) - Support H5-DOCK, H5-OS, H5 Performance Reporter, capture cyclique 2 To inclus, multicit-usr inclus - incluant la fourniture des nouvelles versions.
H5-300cc	✓	✓	✓	Support pour une Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-300cc (150 000 pps max, 2 ports d'analyse Gigabit Cuivre) - Support H5-DOCK, H5-OS, H5 Performance Reporter, capture cyclique 12 To inclus, multicit-usr inclus - incluant la fourniture des nouvelles versions.
H5-700	✓	✓	✓	Support pour une H5-Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-700 (1.800.000 pps max, 2 ports d'analyse 10Gigabit Fibre).Incluant H5-Dock, H5-OS, H5-Performance Reporter, multicient-user et l'accès au support et aux nouvelles versions.
H5-700cc	✓	✓	✓	Support pour une Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-700cc (1 800 000 pps max, 2 ports d'analyse 10GIGA Fibre) - H5 Performance Reporter, capture cyclique 48 To inclus, multicit-usr inclus - incluant l'accès au support, la fourniture des nouvelles versions
H5-Flow-Ent	✓	✓	✓	Support pour une H5-Flow de collecte et de présentation des données NetFlow et sFlow , modèle Entreprise -livré en châssis 1U format Télécom. Incluant une licence pour 50 interfaces, H5-Dock, H5-OS et H5-Performance Reporter
	✓	✓	✓	Support pour Bundle pour upgrade H5-Flow -Ent de 50 à 200 interfaces.
	✓	✓	✓	Support pour une H5-Flow de collecte et de présentation des données NetFlow et sFlow , modèle Datacenter -livré en châssis 2U format Télécom. Incluant 100 000 flux simultanés max, H5-Dock, H5-OS et H5-Performance Reporter.
H5-Flow-DC	✓	✓	✓	Support pour bundle pour upgrade H5-Flow-DC 100.000 à 200.000 flux simultanés maximum.
	✓	✓	✓	Support pour bundle pour upgrade H5-Flow-DC 100.000 à 500.000 flux simultanés maximum.



Contactez-nous
Tel : 01.56.83.77.36
support@h5audits.com

Rejoignez-nous
www.h5audits.com