



◇◇ QUE COMPREND LE SUPPORT H5 NETWORK ?

H5 Network fournit un support sur l'ensemble de ses solutions (H5-Appliance, H5-FLOW, H5-CPR). Ce support est disponible pour une durée de 1 an, 3 ans et 5 ans. Il comprend la maintenance du matériel, le support des logiciels et une prestation d'assistance forfaitaire. Les interventions sur site ne sont pas comprises.

◇◇ MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

Pour tout client H5 Network, une assistance à la mise en œuvre et un examen des incidents liés à l'utilisation de l'équipement sont fournis. Dans le cas d'un problème hardware et enregistré par notre équipe Support, une procédure RMA sera lancée.

Un nouvel équipement sera expédié dans un délai de 5 jours ouvrables, en respectant les spécifications et les caractéristiques du matériel initial. La date d'expédition sera indiquée à partir de la création d'un ticket par notre équipe Support.

◇◇ SUPPORT LOGICIEL

L'équipe Support H5 Network fournit un support logiciel à ses clients. Cela inclut : une assistance dans le cas de problèmes avec le logiciel, la mise à jour de Nouvelles fonctions et la fixation de bugs.

Les versions de logiciel H5 Network sont téléchargeables sur notre site internet www.h5-network.com. Il est nécessaire de demander vos codes d'accès à notre équipe Support avant connexion.

◇◇ ASSISTANCE TECHNIQUE CONTRACTUELLE

- Support aux équipements H5 Network : Usage hardware et software
- Assistance téléphonique
- Réactivité : Une réponse de notre équipe Support dans l'heure après avoir reçu votre demande (pendant jours et horaires d'ouverture).
- Diagnostic : En cas de dysfonctionnement constaté et référencé, notre équipe Support s'engage à apporter un diagnostic et une solution adéquate.
- Installation : Notre équipe Support installe toutes les versions de logiciel sélectionnées par le client.
- Assistance : Traiter toutes demandes d'aide à la configuration.

• **Contact:** Assistance téléphonique en français et en anglais
+33 (0)1.56.83.77.36

• **Horaires:** Du lundi au vendredi – 9h-12h / 13h30-18h
(Horaires hors jours fériés)



Référence	Support technique et nouvelles versions 1G - H5-Appliance
1an/3ans/5ans – H5-100 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-100cc (15 000 pps max, 1G Ethernet NIC pour surveillance), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-250 GB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-200 PR	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-200 (50 000 pps max, 2G Ethernet NIC pour surveillance), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-200 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-200cc (50 000 pps max, 2G Ethernet NIC pour surveillance), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-2 TB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-300 PR	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-300 (150 000 pps max, 2G Ethernet NIC pour surveillance), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, multi-utilisateur, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-300 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-300cc (150 000 pps max, 2G Ethernet NIC pour surveillance), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, les nouvelles versions.
Référence	Support technique et nouvelles versions 10 et 40 GB - H5-Appliance
1an/3ans/5ans – H5-700 PR-R	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-700 (1 800 000 pps max, 2x10G Ethernet NIC et 2x1G Ethernet NIC pour surveillance), SSD raid. Incluant H5-DOCK, H5-OS, le nouvel H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-700 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-700cc (1 800 000 pps max, 2x10G Ethernet NIC et 2x1G Ethernet NIC pour surveillance, SFP+). Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-48 TB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-710 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-710cc (1 800 000 pps max, 2x10G Ethernet NIC et 2x1G Ethernet NIC pour surveillance, SFP+). Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-64 TB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-720 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-720cc (1 800 000 pps max, 2x10G Ethernet NIC et 2x1G Ethernet NIC pour surveillance, SFP+), Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-160 TB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-730 PR-CC	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-700cc (1 800 000 pps max, 2x10G Ethernet NIC et 2x1G Ethernet NIC pour surveillance, SFP+). Incluant H5-DOCK, H5-OS, H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, la capture cyclique-308 TB, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-800 PR-20	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-800-20 (3 600 000 pps max, 2x40G QSFP+ pour surveillance), SSD raid. Incluant H5-DOCK, H5-OS, le nouvel H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, les nouvelles versions.
1an/3ans/5ans – H5-800 PR-40	Support technique pour une sonde de surveillance réseau et des applications véhiculées, modèle H5-800-40 (7 200 000 pps max, 2x40G QSFP+ pour surveillance), SSD raid. Incluant H5-DOCK, H5-OS, le nouvel H5-Performance Reporter, le multi-utilisateur, les nouvelles versions.
Référence	Support technique et nouvelles versions - H5-FLOW & H5-CPR
1an/3ans/5ans – H5-FLOW-ENT	Support technique pour une sonde de collecte et présentation des données Netflow et sFlow, modèle Entreprise , nouvelles versions incluses.
1an/3ans/5ans – H5-FLOW DC 100Kf	Support technique pour une sonde de collecte et présentation des données Netflow et sFlow, modèle Data Center , nouvelles versions incluses.
1an/3ans/5ans – H5-PRServer-10	Support technique pour serveur H5-Performance Reporter– jusqu'à 10xH5 unités – Rapport et administration multi-sondes centralisé (H5-Appliance et H5-FLOW)
1an/3ans/5ans – H5-PRServer-50	Support technique pour serveur H5-Performance Reporter – jusqu'à 50xH5 unités – Rapport et administration multi-sondes centralisé (H5-Appliance et H5-FLOW)

NOTRE VISION: VISIBILITE & TECHNOLOGIE DE VOTRE RESEAU

L'équipe R&D de H5 Network a conçu des technologies innovantes qui permettent aux entreprises, aux fournisseurs de services et aux gouvernements d'améliorer la visibilité de leur réseau et de leurs applications au niveau mondial. Avec H5-Appliance, les entreprises peuvent déployer une solution logicielle et matérielle complète facile à utiliser. Solution offrant aux équipes l'accès aux informations informatiques dans un format adapté.

L'utilisation d'un outil commun, pour l'édition de rapports, permet aux utilisateurs de diffuser des informations claires et complètes sur le comportement des applications et les tendances du réseau. H5-Appliance fournit une solution puissante de visibilité du réseau pour : les centres d'exploitation du réseau, les gestionnaires du réseau, et les services d'assistance.