

WALLIX
Support Services



WALLIX Support Services

CHARTRE DE SUPPORT

Ce document* a pour but de présenter les engagements et les conditions de service de support - **WALLIX Support Services** - que Wallix propose à ses clients dans le cadre de la maintenance de leur solution Bastion. Les WALLIX Support Services sont délivrés par le Technical Support Center de WALLIX.

1. Une équipe d'experts pour garantir votre continuité de service

Vous êtes assurés de la disponibilité d'experts certifiés, formés à votre solution, et forts de nombreuses années d'expérience terrain. Ils ont en effet installé le Bastion à de multiples reprises dans des environnements extrêmement variés. Physiquement voisins de nos laboratoires, ils travaillent en étroite proximité avec nos ingénieurs R&D.

2. L'engagement WALLIX

Réactivité, suivi et expertise technique sont nos principes d'action pour garantir votre satisfaction. Notre objectif est de trouver des solutions aux incidents dès votre premier appel. Pour cela, nous nous engageons à prendre en compte toute ouverture de ticket sous un délai raisonnable et nous proposons au souscripteur habilité du contrat de support de catégoriser tout incident validé par le Technical Support Center :

- Priorité 1 : Production interrompue ⇒ prise en compte en H+2
- Priorité 2 : Système partiellement utilisable ⇒ prise en compte en H+4
- Priorité 3 : Pas ou peu d'impact sur la production ⇒ prise en compte à J+1

3. Les WALLIX Support Services

WALLIX assure quatre niveaux de support en anglais comme en français : **Bronze, Silver, Gold et Platinum.**

SUPPORT TECHNIQUE | DESCRIPTIF

Maintenance et Support technique	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
Accès aux MAJ mineures	X	X	X	X
Accès aux correctifs logiciels	X	X	X	X
Interlocuteur dédié (Uniquement pour les contrats supérieurs à 80k€)				TAM
Accès au support (Nb d'utilisateurs enregistrés autorisés)	2	4	6	6
Appel & Portail Support	J+1	8 HEURES	2 HEURES	2 HEURES
Disponibilité	Du lundi au vendredi 8H / 19H CET 8:00 AM / 5:00 PM EST-NA	7J/7 8H/19H	24/7/365	24/7/365

PLUS
D'INFORMATION

WALLIX France
Technical Support Center

Tél. : +33 1 70 36 37 50

4. Bénéficiaire des Wallix Support Services

Votre organisation utilise l'un des logiciels WALLIX supportés (cf. lien vers page maintenance) et votre contrat de maintenance est en cours de validité ? Vous êtes officiellement identifié comme le souscripteur de ce contrat ? Vous bénéficiez des WALLIX Support Services ! Il vous suffit de soumettre une requête d'assistance technique. Les WALLIX Support Services sont assurés pour les problèmes techniques qui pourraient apparaître lors d'un usage normal des solutions.

5. Comment collaborer avec le Technical Support Center ?

Le respect du processus suivant garantit votre satisfaction client :

- Ouverture de l'incident par le souscripteur (revendeur ou client)
- Analyse de l'incident par le Technical Support Center
- Résolution de l'incident

Soumettez votre requête d'assistance technique :

- Via le portail de Support support.wallix.com

grâce au login vous est transmis lors de votre souscription

- Par téléphone :

+33 1 70 36 37 50 pour la région Europe Moyen-Orient-Afrique (ouvert, de 8:00 à 19:00 CET-EMEA)

+1 438.777.9439 pour la région Amérique du Nord (ouvert de 8:00 AM à 5:00 AM EST-NA)

Une fois déclaré, votre incident obtient un identifiant unique valide jusqu'à la résolution finale et est géré uniquement via le portail de Support www.WALLIX.force.com/support.

A l'ouverture de votre incident, nos ingénieurs experts récoltent auprès de vous toute information nécessaire à une résolution la plus rapide possible. Ils peuvent être amenés à :

- Vous fournir des instructions
- Se référer à des sections de la documentation technique WALLIX fournie avec le BASTION
- Rechercher des informations sur des incidents identiques dans la base de connaissance du support Wallix
- Collecter des informations, des fichiers d'erreurs ou de logs sur votre système ou environnement afin de pouvoir isoler la cause de l'incident et le reproduire
- Demander votre autorisation d'établir une connexion distante pour construire un diagnostic
- Impliquer éventuellement d'autres experts techniques WALLIX (chefs de produit, équipe R&D, ...) dans le cadre de procédures d'escalade

L'équipe technique du Centre de Support peut être amenée à vous demander une connexion à distance sur vos produits afin d'effectuer des vérifications / récupérer des traces.

Dans le cadre d'un problème matériel détecté sur une appliance Wallix, il sera procédé à un échange de celle-ci sur site selon les délais indiqués dans la description des WALLIX Support Services plus haut. Compte tenu de la sensibilité des informations, le client conservera ses disques durs lors du remplacement de matériels défectueux.

à propos de WALLIX

Editeur de logiciels de cyber sécurité, WALLIX Group est le spécialiste Européen de la gouvernance des comptes à privilèges. Répondant à l'évolution réglementaire récente (NIS/RGPD en Europe et OIV en France) et aux enjeux de cybersécurité qui touchent l'ensemble des entreprises, les produits et solutions WALLIX aident les utilisateurs à protéger leurs actifs informatiques critiques.

WWW.WALLIX.COM

