

# WALLIX SERVICES SUPPORT



# WALLIX Service Support

Le propos de ce document est de décrire les niveaux de service de support auxquels les clients disposant d'un contrat de maintenance valide ont accès.

## MAINTENANCE LOGICIELLE

### DEFINITIONS

#### VERSIONS

Les versions des produits WALLIX sont identifiées par des codes à 3 chiffres X.Y.Z

**Long Term Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.0.Z (X.0 indique le nom de la version LT)

**Intermediary Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.Y.Z (avec Y ≠ 0, X.Y indique le nom de la version intermédiaire)

**Hotfixes Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.Y.Z (Z indique le niveau de hotfix de la version)

**Supported Version:** Une version supportée est une version sur laquelle WALLIX développe des hotfixes.

#### MAINTENANCE LOGICIELLE ET CONTRAT DE MAINTENANCE

- Les clients sous contrat de maintenance valide ont le droit d'accéder aux **versions LT, aux versions intermédiaires et aux correctifs**.
- À sa seule initiative, WALLIX propose des **versions LT, des versions intermédiaires et des correctifs**.

#### MAINTENANCE ET SUPPORT LOGICIEL

À partir de la version 6.0, la politique de WALLIX est de prendre en charge les versions LT pendant une période de 3 ans à compter de la date de la première version. Pendant cette période, des **correctifs** sont régulièrement produits en plus de:

- La dernière des **versions intermédiaires**
- Le dernier niveau de **correctifs pour chaque version LT** de moins de 3 ans

Les informations sur la fin du support de nos versions sont disponibles dans une section du portail de support:

<https://support.wallix.com/login?ec=302&startURL=%2Fs%2Farticle%2FEnd-of-life>

Les versions disponibles sont proposées dans la section téléchargement de notre portail d'assistance. Une notification est envoyée à ceux qui ont un compte sur notre portail d'assistance lorsqu'elles sont disponibles.

## MAINTENANCE HARDWARE

### DEFINITION

**Hardware Appliances:** Hardware Appliances sont les appliances physiques fournis par WALLIX.

#### MAINTENANCE HARDWARE ET CONTRAT DE MAINTENANCE

- Les clients disposant d'un contrat de maintenance Hardware valide ont accès au support.
- Par défaut les contrats de maintenance support ont une validité de 3 ans démarrant à la date d'expédition depuis les locaux de WALLIX.
- La durée du contrat de maintenance Hardware peut être étendue pour un total de 4 ans ou 5 ans si le client souscrit à cette option soit au moment de l'acquisition des appliances soit 3 mois avant l'expiration du contrat initial de 3 ans.

## PLUS D'INFORMATION

**WALLIX**  
**Technical Support Center**

**Europe**  
**Middle East-Africa region**  
Tél. : +33.1.70.36.37.50  
(de 8h à 19h CET)

**North America region**  
Tel.: +1 438.777.9439  
(open from 8:00 AM to 5:00 PM EST-NA)

## MAINTENANCE HARDWARE ET SUPPORT

Quand un incident Hardware est qualifié par l'équipe de Support WALLIX, cette dernière déclenche une opération de maintenance. Notre objectif est de procéder à une intervention sur site dans les 4 heures suivant la phase de diagnostic. Les pièces endommagées sont remplacées quand elles sont disponibles en stock, selon les conditions du contrat de maintenance.

Notez que ces objectifs dépendent de la localisation du matériel au moment de l'ouverture de l'incident. Ci-dessous une liste des pays pour lesquels ces objectifs sont accessibles.

Algeria	France	Portugal	Qatar
Angola	German	Slovakia	Romania
Austria	Ghana	South Africa	Russia
Azerbaijan	Greece	Spain	Saudi Arabia
Bahrain	Hungary	Sweden	Serbia
Belgium	Iceland	Switzerland	Slovenia
Botswana	Iraq	Kenya	Tanzania
Bulgaria	Ireland	Kuwait	Tunisia
Czech Republic	Israel	Latvia	Turkey
Cote Ivoire	Italy	Libya	Uganda
Croatia	Jordan	Lithuania	Ukraine
Denmark	Kazakhstan	Morocco	United Kingdom
Egypt	Luxembourg	Mozambique	United Arab Emirates
Estonia	Netherlands	Namibia	
Ethiopia	Norway	Nigeria	
Finland	Poland	Oman	

Par ailleurs, dans l'éventualité où un disque dur devrait être remplacé, et dans la perspective de préserver la confidentialité de vos données, nous vous permettons de conserver le disque dur défectueux.

## MAINTENANCE SaaS

WALLIX fournit des solutions SaaS pour lesquelles les plates-formes et les processus sont conçus pour offrir un haut niveau de disponibilité. Cependant, nous devons déclencher des opérations de maintenance qui peuvent interrompre momentanément le service. Dans une telle situation, une notification est envoyée aux administrateurs des solutions 1 mois à l'avance:

Ces notifications les alertent de tout changement dans les fonctionnalités, de fonctionnement ou de service pouvant avoir un impact sur leur utilisation de nos solutions. Ces notifications peuvent inclure des actions que les administrateurs doivent entreprendre pour se préparer à ces modifications.

Les notifications de produits et de services comprennent:

- Rappels de version majeure
- Sorties hors cycle
- Changement de comportement du produit
- Maintenance des services
- Notifications de retrait de fonctionnalités (fin de support, fin de pilote)

Les notifications sont publiées sur notre portail d'assistance clientèle et envoyées par e-mail.

## CENTRE DE SUPPORT CLIENT

### ORGANISATION

Les consultants WALLIX sont formés sur toute la gamme des produits WALLIX. Ils ont une forte expérience terrain dans le déploiement de nos solutions. Les consultants WALLIX sont également directement en contact avec nos équipes de R&D.

Les requêtes de nos clients sont traitées dans un outil électronique permettant à nos clients d'y accéder en ligne. Le délai de prise en compte des requêtes est déterminé par le niveau de contrat auquel le client a souscrit tel que présenté dans la section niveaux de service.

Nous identifions quatre types de requêtes

- **Problème**
- **Question**
- **Demande de fonctionnalité**
- **Licence et accès (clé de licence ou conditions d'accès au service)**

Les requêtes sont prises en compte en fonction de leur niveau de priorité tel que défini par le client au moment de son ouverture, puis réévalué par l'équipe de WALLIX. Les règles de définition des priorités sont les suivantes :

- **Priority High** : Production interrompue
- **Priority Medium** : Le système est partiellement fonctionnel
- **Priority Low** : Peu ou pas d'impact sur la production

## OUVERTURE D'UNE REQUÊTE

Le moyen de création des requêtes à favoriser est l'utilisation de notre portail. En effet, ce dernier est associé à une base de connaissance que nous mettons régulièrement à jour et qui propose automatiquement des solutions potentielles au moment de la création de la requête: <https://support.wallix.com/>. Il permet également à nos clients d'attacher toute information utile à la résolution de la requête telle que des fichiers de logs, des copies d'écran, etc...

**Notre centre de support est aussi joignable au téléphone: +33.1.70.36.37.50 pour les régions Europe Middle East-Africa (de 8h to à 19h CET) ou +1 438.777.9439 pour la région Amérique du Nord (de 8:00 AM à 5:00 PM EST-NA).**

## TRAITEMENT DES REQUÊTES

Une fois que l'incident est ouvert, nos consultants collectent toutes les informations utiles pour que sa résolution soit la plus rapide possible. Dans ce cadre ils peuvent être amené dans un premier temps à :

- Proposer une instruction de résolution
- Vous renvoyer aux sections de la documentation technique fournie avec le produit et disponible sur le portail de support client ou à notre base de connaissances publique également disponible sur le portail de support client (<https://support.wallix.com/s/toparticles>).
- Faire référence à des versions correctives du produit
- Rechercher des incidents similaires dans notre base de connaissance
- Collecter des informations techniques, fichiers de log, de debug, traces de manière à isoler l'incident
- Demander l'autorisation d'établir une connexion à distance
- Transmettre la requête à d'autres experts de WALLIX (R&D, chef produit, équipe commerciale, etc...) en fonction de la nature de la requête.

## RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

WALLIX comprend que recevoir une assistance technique au bon moment de la part de professionnels qualifiés est un aspect clé des services d'assistance. Le rôle critique que joue le service informatique du client dans le support de ses utilisateurs est tout aussi important. Dans cette mesure, WALLIX a développé un programme de formation pour aider ses clients à administrer les solutions WALLIX. <https://www.wallix.com/wallix-academy/>

## REQUÊTES ESCALADÉES

### DÉFAUTS

Les défauts sont traités dans les versions de produit en fonction de la politique de maintenance définie dans la section Maintenance Logicielle. En fonction de leur priorité et si WALLIX l'estime approprié, la correction d'un défaut peut être intégrée dans une version hotfix ou une solution de contournement peut être proposée.

### DEMANDES D'ÉVOLUTION

Les demandes d'évolution sont prises en compte par notre équipe produit qui évalue la possibilité de les intégrer dans une version intermédiaire ou une version Long Term en fonction de la stratégie produit de WALLIX.

## OUTILS DISPONIBLES

Les clients ayant un contrat de maintenance valide ou un contrat d'abonnement ont accès aux outils décrits ci-dessous sur notre portail de support.

## SOLUTIONS

La section solution du portail donne un accès à une base de connaissance publique portant sur de la résolution d'incident. Elle peut être utilisée grâce à des mots clefs dans son moteur de recherche. Cette base est mise à jour de manière hebdomadaire.

## DOCUMENTATION

La section documentation donne accès à l'ensemble de la documentation publique relative à nos produits. Les Release Notes, les différents guides ainsi que la documentation des API.

## DOWNLOADS

La section Downloads donne accès aux packages des versions supportées de nos produits.

## SUPPORT TECHNIQUE ET NIVEAU DE SERVICE

### SUPPORT TECHNIQUE / NIVEAUX DE SERVICE

Offres de Maintenance	BRONZE	SILVER	GOLD
Accès aux Nouvelles versions Software	X	X	X
Accès aux Hotfixes Software	X	X	X
Self Service Support (Portail de Support Client disponible 24/7) <a href="https://support.wallix.com/s/toparticles">https://support.wallix.com/s/toparticles</a>	X	X	X
Accès au support du lundi au vendredi (hors jours fériés) 8:00 - 19:00, CET – EMEA 8 :00 AM/5 :00 PM – EST	X		
Accès au support 7 jours sur 7 8:00 - 19:00, CET – EMEA 8 :00 AM/5 :00 PM – EST		X	
Accès au Support – 24/7			X
Nombre de comptes d'accès au portail	2	4	6
Délai de prise en compte	D+1	H+4	H+2

## TAM SERVICE (TECHNICAL ACCOUNT MANAGER)

Le principe du service TAM est de fournir un contact dédié, membre de l'équipe de support dont la responsabilité est de gérer la relation avec notre client et d'agir en premier point d'escalade.

## SERVICE FOURNI

Le TAM n'est pas supposé gérer toutes les requêtes soumises par le client. Ces dernières sont gérées de manière standard par l'équipe WALLIX selon les conditions du niveau de service Platinum et selon les modalités décrites dans ce document.

Le TAM propose un rapport mensuel au client qu'il présente au cours d'une conférence téléphonique. A l'occasion de cette conférence les priorités sont mises à jour les points qui le nécessitent clarifiés et les plans d'action validés.

En cas d'urgence, le TAM ou son remplaçant sont disponibles au téléphone pour prendre en compte la situation.

Le TAM organise une réunion en présentiel tous les 6 mois soit dans les locaux du client ou dans les locaux de WALLIX. Les sujets abordés sont définis au préalable et peuvent couvrir la RoadMap produit, la mise à jour de la documentation technique du site du client, etc...

## A 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 et aux enjeux de cybersécurité qui touchent l'ensemble des entreprises, les solutions WALLIX protègent des cybermenaces, vols et fuites de données liés aux identifiants volés et aux privilèges détournés.

[WWW.WALLIX.COM](http://WWW.WALLIX.COM)

