



# Service Support Infinigate

Avec le support Infinigate, notre équipe technique devient votre interlocuteur privilégié pour tout problème technique. Vous, ou vos clients, ne jonglez plus avec les tickets chez l'éditeur. Vous disposez d'un circuit plus court et dédié pour une résolution des incidents plus rapide. Vous ne perdez plus de temps et vos clients sont rassurés.

Devoir faire face à un problème technique chez le client est toujours une situation délicate. Selon les contrats et les éditeurs, les processus de création de ticket et de prise en charge diffèrent, et peuvent vous faire perdre beaucoup de temps. Conscient de ces contraintes, Infinigate vous propose avec son offre de support une prise en charge unifiée des demandes techniques. Infinigate devient votre interlocuteur principal, ou celui de votre client si vous le souhaitez, et se charge de prendre en charge le problème. En fonction du niveau de criticité, le support est assuré en interne par notre équipe technique, ou en relation avec l'éditeur.

## **Le support Infinigate c'est :**

- 1/ Un support en français.
- 2/ Un ticket prioritaire chez Infinigate.
- 3/ Infinigate s'occupe de tout : vous avez un interlocuteur.
- 4/ Infinigate gère le problème directement avec le client, si vous le souhaitez.

## 3 niveaux de support inclus pour un service optimal

En fonction du problème rencontré, vous disposez de trois niveaux d'assistance inclus dans l'offre de support. Ces trois niveaux sont accessibles à travers un point d'entrée téléphonique ou email unique.

	1 <sup>er</sup> niveau	2 <sup>e</sup> niveau	3 <sup>e</sup> niveau
Déclaration d'incident	●	●	●
Collecte d'information	●	●	●
Analyse	●	●	●
Aide sur questions techniques		●	●
Troubleshooting		●	●
Prise en main a distance		●	●
Debug			●
R&D			●
Escalade éditeur			●

## Un délai de réponse adapté aux besoins

Durant ses heures d'ouverture, le support Infinigate vous assure un délai de prise en compte adapté au niveau de criticité de l'incident.

Niveau de criticité de l'incident	Description	Délai de réponse
P1 - Incident critique	Coupure totale de production	30 minutes
P2 - Incident majeur	Dégradation critique de service	2 heures
P3 - Incident mineur	Dégradation de service	4 heures
P4 - Information	Demande d'information sur une problématique	6 heures
RMA	Remplacement matériel	SLA éditeur

## Un point de contact unique

Vous accédez au support Infinigate à l'aide d'un seul numéro de téléphone, et d'un seul email. Votre suivi de dossier est simplifiée.



01 80 73 04 26



support@infinigate.fr

Support disponible du lundi au vendredi, de 9h à 17h

# Conditions d'application du support Infinigate

## **Validité du contrat de support Infinigate**

Pour être valable, chaque contrat de support Infinigate doit être adossé à un client, une solution (matérielle ou logicielle) et une commande réalisée chez Infinigate. La solution concernée par le support doit être à jour des abonnements de services ou de support envers l'éditeur de ladite solution. Dans le cas où la demande de support serait réalisée par un partenaire, celui-ci devra être en mesure de fournir à Infinigate l'ensemble des éléments requis à la prise en charge du support relatif à la solution installée chez son client.

## **Délai de réponse du support**

Les délais de réponse du support Infinigate s'entendent hors cas de force majeure. Ils s'entendent également hors délai de réponses du partenaire ou du client dans le cadre de la phase d'identification du problème.

## Annexes

Spécificités du support Infinigate par fournisseur

### CheckPoint

Informations nécessaires à l'ouverture de l'incident

- Numéro de série de l'équipement ou adresse MAC
- Modèle de l'équipement
- Version de l'équipement.
- Descriptif du problème : Descriptif de tous les symptômes du problème et des éléments déclencheurs (Changement de configuration, mise à jour logicielle ...).
- Fichiers permettant de faire l'analyse du problème (log, debug, trace, ...)
- En cas de RMA, les informations du client final :
  - RMA Shipment Details
  - Full Name
  - Company Name
  - Email Address
  - Device Number
  - Product
  - Street
  - City
  - State/Province
  - Country

Mode d'ouverture d'un incident

- Pour un incident de priorité 1 → Contacter le support au **01 80 73 04 26** ou par email à [support@infinigate.fr](mailto:support@infinigate.fr)
- Pour un incident de priorité 2, 3 ou 4 → Envoyer votre email à [support@infinigate.fr](mailto:support@infinigate.fr)