



Que comprend le support H5 audits ?

H5 audits fournit un support sur l'ensemble de ses solutions (H5-100V, H5-100, H5-200, H5-300, H5-700, H5-Flow-Ent, H5-Flow-DC et H5-OAC). 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.

Maintenance matériel

- **Assistance téléphonique** en langue française et anglaise, (tél : 01 56 83 77 33) 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 œuvre 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 défaillants sont à la charge du client, l'envoi du matériel de remplacement est à la charge de H5 audits.



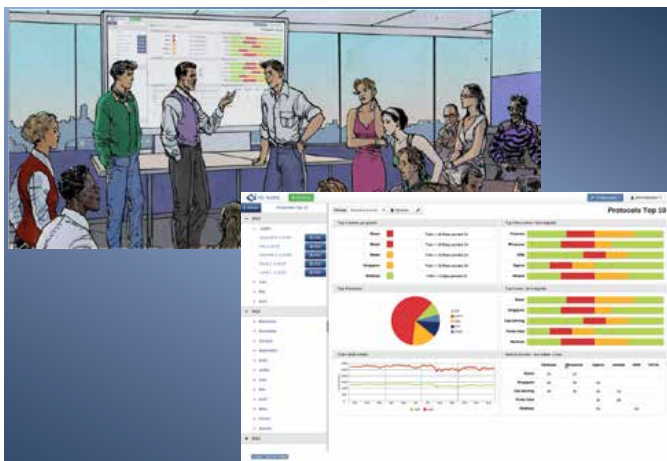
H5-Appliance



H5-Flow



H5-OAC



Support logiciel

- **Assistance téléphonique** en langue française et langue anglaise, (tél : 01 56 83 77 33) 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 œuvre 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.

Différentes références de support

Le support H5 audits s'applique sur tous les produits H5 pour une durée d'un an, de trois ans et de cinq ans (au choix).

SUPPORT	1 an	3 ans	5 ans	Description
H5-100V	NA	✓	✓	Support pour une licence H5-Appliance-Virtuelle de surveillance du réseau et des applications, modèle H5-100V (15.000 pps max, 1 port d'analyse). Incluant H5-Dock, H5-0S, H5-Performance Reporter, multiclient-user et licence perpétuelle.
H5-100	NA	✓	✓	Support pour une H5-Appliance de surveillance du réseau et des applications, modèle H5-100 (15.000 pps max, 1 port d'analyse Gigabit Cuivre). Incluant H5-Dock, H5-0S, H5-Performance Reporter, multiclient-user et l'accès au support et aux nouvelles versions.
H5-200	✓	✓	✓	Support pour une H5-Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-200 (50.000 pps max, 2 ports d'analyse Gigabit Cuivre). Incluant H5-Dock, H5-0S, H5-Performance Reporter, multiclient-user et l'accès au support et aux nouvelles versions.
H5-300	✓	✓	✓	Support pour une H5-Appliance de surveillance du réseau et des applications véhiculées, modèle H5-300 (150.000 pps max, 2 ports d'analyse Gigabit Cuivre). Incluant H5-Dock, H5-0S, H5-Performance Reporter, multiclient-user et l'accès au support et aux 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, H5-0S, H5-Performance Reporter, multiclient-user et l'accès au support et aux 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, H5-0S et H5-Performance Reporter
	✓	✓	✓	Support pour Bundle pour upgrade H5-Flow-Ent de 50 à 200 interfaces.
H5-Flow-DC	✓	✓	✓	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, H5-0S et H5-Performance Reporter.
	✓	✓	✓	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.
H5-OAC	✓	✓	✓	Support pour un outil d'archivage de capture filtrant - 1 port giga -livré en châssis 1U format télécom.