

Package de service Premium



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

CONTENU

Package de service Premium	3
Création et gestion des incidents	4
Base de connaissances	4
Ressources d'aide automatique supplémentaires	5
Contacteur l'équipe d'assistance	5
Accélérer le processus de résolution	5
Niveaux de service Premium et standard	6
Niveaux de priorité et SLA	7
SLA et délais	8
Réponse initiale	9
Solution	9
Résolution complète	10
Délais d'exécution du SLA	10
Comment faire remonter un incident	11
Politique de protection des données	12
Informations d'identification personnelle	12
Accès à distance	12

PACKAGE DE SERVICE PREMIUM

Datapath se mobilise pour délivrer une qualité de service exceptionnelle. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients afin d'assurer un déploiement et une utilisation réussis de nos solutions. Nous examinons et améliorons nos pratiques afin de pouvoir vous offrir un service qui dépasse vos attentes.

Nos équipes de support dédiées partagent une expérience cumulée de plus de 50 ans et des connaissances spécialisées concernant tous les produits et toutes les technologies connexes de Datapath. Notre Package de service Premium est disponible pour tous les contrôleurs de murs vidéo VSN et iolite, les contrôleurs multi-écrans X-Series et le logiciel WallControl 10.

PORTAIL CLIENTS DATAPATH

Le portail Clients est l'une des interfaces entre les clients et l'équipe d'assistance Datapath. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, il vous permet d'enregistrer rapidement et facilement vos incidents et sert de point de contact central pour vos besoins en assistance.

Pour vous connecter ou vous inscrire sur le portail d'assistance, veuillez utiliser le lien suivant : <https://support.datapath.co.uk>.

Le portail Clients contient de nombreuses informations sur les solutions Datapath que vous utilisez, y compris des trucs et astuces utiles sur votre système. Il évolue en permanence et est conçu pour simplifier et accélérer le processus de signalement des incidents.

CRÉATION ET GESTION DES INCIDENTS

Le portail est la méthode la plus rapide pour signaler de nouveaux incidents. C'est également le seul endroit où vous pouvez visualiser et gérer tous vos incidents existants. Lorsque vous créez un incident sur le portail, vous avez le choix entre une **demande de service, incident** et une **demande de modification**. Cet incident est ensuite directement envoyé à l'équipe d'assistance qui pourra requalifier le type d'incident afin de s'assurer que l'incident reçoive toute l'attention nécessaire. Pour en savoir plus sur les tickets que vous pouvez créer, rendez-vous page 8.

Le portail vous permet de sélectionner le niveau de priorité, à l'exception des incidents de priorité 1 qui doivent être signalés par téléphone. Comme pour les types d'incident, notre équipe d'assistance pourra modifier la priorité de l'incident après son signalement. Pour en savoir plus sur les niveaux de priorité, consultez la section Niveaux de priorité et SLA à la page 8.

BASE DE CONNAISSANCES

Notre vaste base de connaissances constitue un point d'information centralisé sur nos produits : des guides pratiques aux FAQ, ces articles couvrent des informations essentielles, des questions fréquentes et des fonctionnalités relatives à notre logiciel. Nous l'alimentons sans cesse afin de répondre à vos questions le plus rapidement possible. Vous pouvez utiliser le portail pour accéder instantanément aux publications les plus récentes, aux derniers correctifs et téléchargements, avec toutes les notes de publication associées. Vous n'avez pas besoin de créer un incident. Cette base réunit des informations à jour mises à votre disposition.

RESSOURCES D'AIDE AUTOMATIQUE SUPPLÉMENTAIRES

En plus des ressources disponibles sur le portail, notre logiciel possède des fichiers d'aide intégrés qui remplacent les « guides de l'utilisateur » traditionnels. Certains de ces fichiers sont dotés de fonctionnalités de recherche pour vous aider à trouver les réponses à vos questions. Vous y trouverez des informations détaillées sur certains aspects précis du logiciel qui pourront vous aider à résoudre rapidement un problème.

AVANT DE NOUS CONTACTER

Vous pouvez aider nos équipes d'assistance à résoudre votre problème le plus rapidement possible. Voici comment : lorsque cela est possible, essayez de recréer le problème et de définir les éventuels facteurs contributifs. Vous pourrez ainsi informer les agents de nos équipes d'assistance du scénario et de ses conséquences. Dans la plupart des cas, nos équipes devront recréer le problème elles-mêmes avant de pouvoir le résoudre. En leur donnant ces informations, vous les aiderez à résoudre rapidement le problème.

Le cas échéant, explorez vos données de super utilisateur ou d'intégrateur système avant de contacter Datapath pour signaler un incident.

CONTACTER L'ÉQUIPE D'ASSISTANCE

Pour contacter nos équipes d'assistance, plusieurs options s'offrent à vous :

Portail Clients : pour avoir un aperçu de toutes les fonctionnalités clés du portail, consultez la section [Portail Clients](#).

E-mail : vous pouvez envoyer un e-mail à notre équipe d'assistance à l'adresse support@datapath.co.uk. Veillez à inclure le plus d'informations possible.

Téléphone : vous pouvez appeler les lignes de notre service Premium dédiées pour parler directement à l'un de nos experts. Le numéro de téléphone, joignable 24 heures sur 24, 5 jours sur 7, figure sur votre certificat de service Premium.

Lorsque vous signalez un incident à nos équipes d'assistance, pensez à vous munir du numéro de série de votre système afin que nous puissions vérifier que le système est enregistré auprès du service Premium.

ACCÉLÉRER LE PROCESSUS DE RÉOLUTION

Lorsque vous contactez l'équipe d'assistance, veuillez (le cas échéant) fournir les informations suivantes afin d'accélérer le processus de résolution :

- nom de votre organisation avec votre nom, vos coordonnées et le numéro de série de votre système ;
- description détaillée de votre problème en mentionnant les entrées ou sorties affectées ;
- numéro de version du logiciel et du pilote ;
- impact pour le consommateur final ;
- numéro de référence de l'incident (si l'appel concerne un incident existant) ; et
- si le problème peut se reproduire, avec les étapes correspondantes pour le recréer.

NIVEAUX DE SERVICE PREMIUM ET STANDARD

Le service Premium est disponible pour tous les contrôleurs de murs vidéo Datapath VSN et iolite, les contrôleurs multi-écrans X-Series et le logiciel WallControl 10.

Le service standard est gratuit. Sa disponibilité est limitée, comme indiqué ci-dessous.

	Standard	Premium
Support technique	3 mois	Oui
Heures d'ouverture du service d'assistance	Heures de bureau	24 h/24, 5 jours sur 7
Accès au service d'assistance	E-mail et web	E-mail, web et téléphone
Assistance à distance	Non	Oui
Contrat de niveau de service (SLA)	Non	Oui
Délai de réponse	48 heures	<u>Voir SLA</u>
Remplacement anticipé	Non	Oui
Délai de traitement RMA	10 jours ouvrés	1 jour ouvré*
Garantie du matériel	3 ans	3 ou 5** ans
Sortie des correctifs logiciels	12 mois	Oui

NIVEAUX DE PRIORITÉ ET SLA

Les incidents Datapath auront différents niveaux de priorité selon leurs conséquences pour l'utilisateur final. Chaque niveau de priorité a des délais de réponse et de résolution différents. Le niveau de priorité peut également changer au cours de la gestion de l'incident, ce qui signifie que les délais de réponse et de résolution peuvent changer pendant le traitement de l'incident. Datapath attribuera et évaluera le niveau de priorité en fonction des informations fournies et des fichiers journaux réunis afin de s'assurer que ceux-là sont à jour et exacts.

Les priorités sont définies de la manière suivante :

Priorité 1 : lorsque, lors d'une utilisation système normale, un système qui avait été configuré et fonctionnait jusqu'alors correctement devient complètement inutilisable. Cela comprend, entre autres, les problèmes suivants : toutes les sorties vidéo sont indisponibles ou ne répondent pas, verrouillage complet du système avec le clavier et la souris qui ne répondent plus, système dans l'impossibilité d'accéder au système d'exploitation de MS Windows ou tout autre problème rendant la solution inutilisable. Remarque : les problèmes causés par une mauvaise utilisation de la part de l'utilisateur et les dégâts intentionnels ne sont pas couverts par le SLA.

En cas de suspicion d'un incident de priorité 1, l'incident doit être signalé par téléphone à Datapath afin que nous puissions nous assurer que le problème sera traité comme il se doit.

Priorité 2 : lorsque, lors d'une utilisation système normale, un système qui avait été configuré et fonctionnait jusqu'alors correctement présente un important dysfonctionnement. Cela comprend, entre autres, les problèmes suivants : plusieurs sorties n'affichent pas de contenu, au moins deux sorties sont inutilisables ou ne reconnaissent pas les sources individuelles, le logiciel se bloque ou se déconnecte régulièrement, rendant le système inutilisable pendant une durée définie ou des systèmes qui s'arrêtent automatiquement après une utilisation prolongée. Remarque : les problèmes causés par une mauvaise utilisation de la part de l'utilisateur et les dégâts intentionnels ne sont pas couverts par le SLA.

Priorité 3 : cela comprend les problèmes système mineurs, comme, par exemple, des informations erronées sur le fichier d'aide, des bugs logiciels ayant des conséquences minimales sur l'utilisation du système, des problèmes de pilote ou de firmware entraînant une perte occasionnelle de signal résolue par une intervention manuelle ou tout autre dysfonctionnement visuel temporaire mineur.

Priorité 4 : il s'agit essentiellement de demandes de fonctionnalités ou d'améliorations considérées comme des demandes de fonctionnalités indépendantes du fonctionnement prévu initial des systèmes Datapath. Cela peut comprendre la demande de fonctionnalités supplémentaires sur des produits et systèmes existants, la demande d'améliorations du flux ou de l'interface utilisateur sur le logiciel ou de toute autre suggestion considérée par Datapath comme n'appartenant pas aux cas d'utilisations prévus actuels de ses produits.

SLA ET DÉLAIS

Priorité	Description	Réponse initiale (24 heures sur 24, 5 jours sur 7)	Solution	Résolution complète
1	Un système configuré et jusque-là opérationnel est arrêté et complètement inutilisable.	4 heures pour une réponse directe non automatisée Les incidents de priorité 1 doivent être signalés directement à un technicien du service d'assistance par téléphone.	12 heures	48 heures
2	Un système configuré et jusque-là opérationnel présente un important dysfonctionnement, mais reste utilisable.	8 heures pour une réponse directe non automatisée	48 heures	96 heures
3	Problème système mineur	24 heures	72 heures	Prochaine version du service
4	Demande de fonctionnalité ou d'amélioration	48 heures	N/A	Inclusion envisagée dans la feuille de route du produit

RÉPONSE INITIALE

Lorsque vous souhaitez signaler un incident au service d'assistance de Datapath, nous vous conseillons, pour les incidents potentiellement de Priorité 1, d'utiliser le numéro de téléphone du service Premium de Datapath. C'est le moyen le plus rapide pour signaler un incident. À partir de là, un de nos agents pourra récupérer toutes vos informations, notamment le numéro de série de votre système, et évaluer la priorité de votre problème.

Après avoir signalé l'incident, vous serez contacté par l'un de nos techniciens d'assistance de deuxième ligne pour commencer la résolution des problèmes dans les délais prévus par le SLA en fonction de la gravité de votre problème. Sachez que cette prise de contact peut se faire par téléphone ou par e-mail. Le technicien vous demandera peut-être des journaux et des informations supplémentaires concernant le problème afin de s'assurer qu'il possède les bonnes informations pour nous permettre de diagnostiquer votre problème.

Lorsque nous aurons toutes les informations nécessaires et que nous aurons réussi à collecter les journaux nous permettant de comprendre pleinement le problème, nous commencerons à élaborer des hypothèses pour résoudre ce problème.

SOLUTION

Le SLA concernant la résolution des problèmes s'applique à partir du premier contact avec le service d'assistance Datapath. Nos techniciens feront tout leur possible pour permettre à votre système de fonctionner à nouveau correctement.

La solution peut impliquer un redémarrage en mode minimal du système qui permettra de tout remettre en état de marche. Si, après cette manipulation, le système refonctionne correctement, Datapath continuera à travailler avec vous pour comprendre la cause première du problème. Toutefois, l'incident passera d'un incident de priorité 1 à un incident de priorité 3 et le SLA sera ajusté en conséquence.

D'autres solutions peuvent nécessiter de retirer ou de désactiver du matériel pour avoir un fonctionnement partiel du système. Dans ce cas, la priorité passera de 1 à 2, ce qui vous permettra de continuer à travailler pendant que nous essayerons de résoudre correctement le problème.

Dans certains cas extrêmes, nos techniciens pourront vous demander de rétablir les paramètres d'origine du système en utilisant les processus de récupération fournis par Datapath. Dans le cas peu probable où cela arriverait, Datapath n'est pas responsable des sauvegardes du logiciel ni de la reconfiguration du système une fois la récupération terminée. Cependant, nous nous efforcerons de vous aider à faire en sorte que le système soit de nouveau pleinement opérationnel.

Si, dans le cas peu probable où nous déterminerions qu'un composant matériel est défectueux et qu'un remplacement anticipé (ASO) est nécessaire, nous suivrons notre procédure ASO et vous expédierons la pièce concernée dans les 24 heures. Sachez que, selon la zone géographique et les conditions d'expédition, certains facteurs peuvent échapper au contrôle de Datapath. Le SLA relatif à la résolution du problème pourra alors être suspendu jusqu'à la livraison du matériel.

RÉSOLUTION COMPLÈTE

Le délai de résolution complète correspond à la durée nécessaire pour rétablir le système dans un état parfaitement fonctionnel. La réparation peut comprendre la réinitialisation aux paramètres d'usine d'un périphérique ou système ainsi que le remplacement de tout matériel défectueux identifié. Comme indiqué plus haut, si du matériel doit être remplacé, il sera expédié dans les 24 heures après l'identification du problème et sera soumis aux délais d'expédition et de livraison locaux pour lesquels Datapath ne pourra être tenu responsable.

Des numéros de suivi pourront être fournis pour suivre l'acheminement des colis.

Une fois que le système sera de nouveau opérationnel et ne relèvera plus du niveau de priorité 1 ou 2, Datapath commencera à rechercher la cause première du problème afin de s'assurer que les modifications de logiciel ou de matériel nécessaires puissent être prises en compte et éventuellement intégrées à un prochain correctif si nécessaire. Cependant, le principal objectif sera toujours de remettre le système en état de marche le plus rapidement possible.

DÉLAIS D'EXÉCUTION DU SLA

Les délais d'exécution du SLA sont soumis aux délais définis dans les conditions d'utilisation du service Premium, c'est-à-dire du lundi 00:00 au vendredi 23:59.

COMMENT FAIRE REMONTER UN INCIDENT

Les services d'assistance de Datapath possèdent des procédures internes pour surveiller et faire remonter les incidents en interne, mais dans certains cas, vous aurez peut-être envie d'attirer l'attention sur un incident particulier.

Vous pouvez faire remonter un incident lorsque vous avez l'impression que le processus d'assistance normal n'apporte pas de solution adaptée à un incident et que cela a des effets néfastes sur votre activité.

Pour faire remonter un incident, vous devez contacter l'un de nos techniciens ou votre représentant commercial Datapath.

Le tableau suivant décrit le processus de remontée et les actions adaptées à chaque étape :

Remontée	Interlocuteur	Actions
Première	Membre de l'équipe d'assistance/représentant commercial	Examiner l'incident. Élaborer un plan. Mettre le plan en œuvre.
Deuxième	Chef d'équipe/assistance de première ligne Responsable/représentant commercial	Examiner le plan. Examiner la remontée précédente. Élaborer et mettre en œuvre un nouveau plan.
Troisième	Responsables du service d'assistance	Analyser la situation du client. Développer et déployer les ressources du service concernées.
Quatrième	Chef du service d'assistance ou de gestion de la fourniture de services	Analyser la situation du client. Développer et déployer les ressources de l'entreprise concernées.

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES

Nous avons tout mis en œuvre pour mettre en place un cadre de conformité efficace en termes de protection des données au sein de notre organisation et nous respectons nos obligations en matière de protection des données personnelles.

Pour en savoir plus sur notre Politique de confidentialité, rendez-vous sur le site Internet de Datapath : <https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

INFORMATIONS D'IDENTIFICATION PERSONNELLE

Afin de respecter les exigences de sécurité et la législation en matière de protection des données en vigueur, lorsque vous nous contactez, nous ne vous demandons aucune information permettant d'identifier un individu au-delà de ce qui est disponible dans le domaine public. Pour clarifier les choses, aucun des fichiers journaux et aucune des données diagnostiques demandés par le service d'assistance ne contiennent d'informations d'identification personnelle.

ACCÈS À DISTANCE

Dans certains cas, la solution la plus rapide nécessitera que le service d'assistance de Datapath accède à distance à votre système. Dans ce cas, il vous incombe d'informer Datapath de toute politique d'accès à distance en vigueur afin que le technicien puisse se conformer à cette politique. Tous les employés de Datapath sont liés par un accord de confidentialité dans leur contrat de travail. Si vous avez besoin qu'un accord de confidentialité spécial soit mis en place, cela doit être fait avant la session d'accès à distance.

Si votre politique n'autorise pas l'accès à distance, Datapath fera tout son possible pour résoudre l'incident par téléphone ou par e-mail. Le service d'assistance de Datapath a une grande expérience dans la gestion des problèmes d'assistance dans des environnements de salle de commande sensibles, mais l'absence d'accès à distance peut engendrer des retards et les délais du SLA ne pourront donc pas être garantis.

© Datapath Ltd, Angleterre 2020

Datapath Limited détient les droits d'auteur relatifs à ce document. Aucune partie de ce Guide de l'utilisateur ne peut être reproduite, publiée, divulguée, stockée dans un quelconque format électronique ni utilisée en tout ou en partie à d'autres fins que celles mentionnées aux présentes sans l'autorisation expresse de Datapath Limited.

Datapath Limited met tout en œuvre pour s'assurer que les informations fournies dans le présent Guide de l'utilisateur sont correctes. Toutefois, Datapath Limited ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant à son contenu, et décline toute responsabilité pour d'éventuelles erreurs ou omissions.

Datapath se réserve le droit de modifier les spécifications sans préavis et ne peut assumer la responsabilité de l'utilisation qui est faite des informations fournies. Datapath Limited reconnaît toutes les marques commerciales enregistrées utilisées dans ce Guide de l'utilisateur.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Waygoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2490 General Armistead Avenue,
Suite 102,
Norristown, PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATA PATH
EXCELLENCE BY DESIGN