

Aimedis Maintenance & Support™



Assistance et maintenance Aimedis

est une offre complète vous assurant de profiter pleinement de votre investissement logiciel.

Que disent nos clients à propos de l'assistance et de la maintenance ?



L'assistance et la maintenance Aimedis ont prouvé leur efficacité. Obtenir une assistance technique aux personnes aussi compétentes qu'au sein de Aimedis, c'est essentiel.

- *Lawton Maui, Marriott Ko Olina Beach Club*

Service d'assistance compétent et professionnel. J'ai été impressionné.

- *Matthias Toepp, Toepp Electric*

Le niveau d'assistance technique de Aimedis a toujours été excellent. Les représentants de l'assistance technique semblent toujours connaître le problème initial ou le suivent du début à la fin jusqu'à ce que le cas soit résolu.

- *Craig Thomson, Telsco Security Systems*



Avantages clés

✓ Assistance prioritaire

Grâce à une équipe internationale expérimentée en assistance personnelle et de développeurs, vous disposez d'une riche expertise à exploiter. Nos efforts ne s'arrêteront pas tant que votre problème n'est pas résolu. L'assistance prioritaire inclut :

- Assistance prioritaire par téléphone, e-mail et Internet
- Assistance bureautique à distance
- Analyse de bugs prioritaire

✓ Maintenance logicielle

Accédez à des mises à jour logicielles, dès leur lancement, sans frais supplémentaires. Les mises à jour logicielles consistent en (de manière non exhaustive) :

- Nouvelles fonctionnalités et améliorations
- Publications à cycle court pour répondre aux défauts de produits

✓ Surveillance d'état

Grâce à la surveillance d'état Aimedis, vous êtes en mesure d'afficher le statut de vos serveurs et de vos caméras sur notre portail partenaire (Xnet). Des informations de statut périodiques sont enregistrées sur Xnet. La surveillance d'état vous offre des informations de suivi sur :

- L'utilisation du stockage
- Le statut des équipements connectés
- Les informations générales sur le serveur (version, etc.)

✓ Sauvegarde cloud

Cette fonctionnalité vous permet de sauvegarder à distance votre configuration de serveur sur notre système de cloud. Ces sauvegardes sont réalisées automatiquement une fois les intervalles paramétrés à travers le serveur.

Comparaison de programmes

	Serveurs sans assistance et maintenance	Serveurs avec assistance et maintenance de
Durée des conditions	90 jours avec de nouvelles licences	1 à 5 ans
Assistance de cas	3 cas par ferme par an	Illimité
Assistance self-service	.	.
Options de communication	Assistance par e-mail et Internet	Téléphone, e-mail et assistance Internet
Mises à jour de version gratuite (pendant la durée)	.	.
Corrections de bugs prioritaires		.
Transferts de licences entre les serveurs		.
Assistance à distance		.
Sauvegarde cloud		.
Surveillance d'état		.
Durées de réponse initiale	Priorité élevée : Jour ouvrable suivant Priorité moyenne : 2 jours ouvrables Priorité faible : 3 jours ouvrables	Priorité élevée : 4 heures ouvrables Priorité moyenne : 8 heures ouvrables Priorité faible : Jour ouvrable suivant
Durée de réponse en cours	Priorité élevée : 2 jours ouvrables Priorité moyenne : 3 jours ouvrables Priorité faible : 4 jours ouvrables	Priorité élevée : 8 heures ouvrables Priorité moyenne : 2 jours ouvrables Priorité faible : 3 jours ouvrables

Services professionnels Aimetis

À la recherche d'une solution pour vos besoins logiciels particuliers en matière de sécurité ? Les services professionnels Aimetis proposent une gamme de services de conseil, de développement personnalisé et des options d'assistance étendues pour répondre à vos exigences.

✓ Conseil

Que vous ayez besoin d'un petit conseil ou d'une conception complète de système, la société Aimetis est prête à vous aider. Notre équipe de consultants professionnels a démontré son expérience dans l'aide à la conception, l'implémentation et l'assistance de systèmes de toute taille dans presque tous les secteurs.

- Déploiement et conception d'architecture
- Redondance et plan de restauration des données en cas de sinistre
- Configuration de systèmes avancés

✓ Développement personnalisé

Les produits Aimetis offrent une vaste plateforme sur laquelle construire une solution vidéo complète. Tandis que notre suite de produits répond à la grande majorité des besoins du marché, notre équipe dédiée aux services professionnels peut élargir et améliorer votre solution sur mesure afin de satisfaire vos exigences, même les plus strictes.

- Développement de nouvelles fonctionnalités
- Conception d'un support visuel personnalisé et changement d'image
- Intégrations dans des systèmes tiers

✓ Assistance longue durée

Le programme d'assistance et de maintenance Aimetis constitue un filet de sécurité qui offre une assistance fiable pour des installations importantes pendant les heures d'ouverture. En ce qui concerne certains systèmes critiques, un service supplémentaire à l'assistance classique peut être souhaitable. Les services professionnels Aimetis proposent une assistance longue durée dans certaines situations exceptionnelles.

- Assistance sur site
- Assistance sur des produits en fin de vie
- Vérification de l'état de fonctionnement du système

