

Contrat Sérénité Cloud

Accompagnement à la mise en service et assistance



Le contrat Sérénité vous permet une totale prise en charge des problèmes techniques que peuvent rencontrer vos clients, dans l'utilisation quotidienne du service de visioconférence Cloud Lifesize.

La souscription à ce contrat vous permet également d'obtenir une extension aux garanties constructeurs habituelles (voir descriptif du contrat ci-dessous).

	Garantie LIFESIZE	Contrat Sérénité DWPRO
Options d'extension de garantie constructeur du service pendant la durée du contrat (1 à 5 ans)	✓	✓
Garantie de disponibilité du service (SLA) à 99,9%	✓	✓
Assistance téléphonique et/ou email illimitée en anglais 24/7	✓	✓
Mises à jour des services du constructeur (mineures et majeures) pendant toute la durée du contrat	✓	✓
Ce que vous apporte le CONTRAT SÉRÉNITÉ de DWPRO en plus de la garantie constructeur		
Assistance à la mise en route du service de visioconférence Cloud Lifesize	✗	✓
Assistance téléphonique et/ou email illimitée en français 5 jrs/ 7 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)	✗	✓
Assistance possible directement par visioconférence	✗	✓
Un point d'accès dédié pour toutes les demandes d'échange, de réparation ou de prestations techniques complémentaires	✗	✓
Prise en main à distance pour dépannage	✗	✓
Tarif préférentiel sur d'éventuelles interventions physiques sur site	✗	✓
En cas de panne avérée, mise à disposition d'une solution alternative de communication sous 24-48h	✗	✓

Tous les contrats de maintenance et de service sont réassurés directement auprès du constructeur.

Ce document est un descriptif et ne peut, en aucun cas, faire office de contrat. Valable en France métropolitaine.