

**WALLIX**  
**Service Support**



# WALLIX Service Support

Le propos de ce document est de décrire les niveaux de service de support auxquels les clients disposant d'un contrat de maintenance valide ont accès.

## MAINTENANCE LOGICIELLE

### DEFINITIONS

#### VERSIONS

Les versions des produits WALLIX sont identifiées par des codes à 3 chiffres X.Y.Z

**Long Term Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.0.Z (X.0 indique le nom de la version LT)

**Intermediary Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.Y.Z (avec Y ≠ 0, X.Y indique le nom de la version intermédiaire)

**Hotfixes Versions:** Pour les numéros de version de la forme X.Y.Z (Z indique le niveau de hotfix de la version)

**Supported Version:** Une version supportée est une version sur laquelle WALLIX développe des hotfixes.

#### MAINTENANCE LOGICIELLE ET CONTRAT DE MAINTENANCE

- Les Clients disposant d'un contrat de maintenance valide ont accès aux **LT Versions, Intermediary Versions et Hotfixes.**
- WALLIX décide du rythme de release des **LT Versions, Intermediary Versions and Hotfixes.**

#### MAINTENANCE LOGICIELLE ET SUPPORT

Depuis la version 6.0 du Bastion, la politique de WALLIX est de supporter les versions LT pendant 3 ans à compter de leur date de première mise à disposition. Pendant cette période, des **hotfixes** sont régulièrement publiés sur :

- La dernière des **intermediary** versions
- Le dernier niveau de **hotfixes** pour chaque version **LT** de moins de 3 ans

**En ce qui concerne les versions précédentes, la politique de maintenance est la suivante :**

- La version 5.0.4 est supportée jusqu'au 31/12/2019
- La version 4.2.4 est supportée jusqu'au 11/07/2018

Aucune version antérieure n'est supportée.

## MAINTENANCE HARDWARE

### DEFINITION

**Hardware Appliances:** Hardware Appliances sont les appliances physiques fournis par WALLIX.

#### MAINTENANCE HARDWARE ET CONTRAT DE MAINTENANCE

- Les clients disposant d'un contrat de maintenance Hardware valide ont accès au support.
- Par défaut les contrats de maintenance support ont une validité de 3 ans démarrant à la date d'expédition depuis les locaux de WALLIX.
- La durée du contrat de maintenance Hardware peut être étendue pour un total de 4 ans ou 5 ans si le client souscrit à cette option soit au moment de l'acquisition des appliances soit 3 mois avant l'expiration du contrat initial de 3 ans.

PLUS  
D'INFORMATION

**WALLIX**  
Technical Support Center

**Europe**  
**Middle East-Africa region**  
Tél. : +33.1.70.36.37.50  
(de 8h à 19h CET)

**North America region**  
Tel.: +1 438.777.9439  
(open from 8:00 AM to 5:00  
PM EST-NA)

## MAINTENANCE HARDWARE ET SUPPORT

Quand un incident Hardware est qualifié par l'équipe de Support WALLIX, cette dernière déclenche une opération de maintenance. Notre objectif est de procéder à une intervention sur site dans les 4 heures suivant la phase de diagnostic. Les pièces endommagées sont remplacées quand elles sont disponibles en stock, selon les conditions du contrat de maintenance.

Notez que ces objectifs dépendent de la localisation du matériel au moment de l'ouverture de l'incident. Ci-dessous une liste des pays pour lesquels ces objectifs sont accessibles.

Algeria	France	Portugal	Qatar
Angola	German	Slovakia	Romania
Austria	Ghana	South Africa	Russia
Azerbaijan	Greece	Spain	Saudi Arabia
Bahrain	Hungary	Sweden	Serbia
Belgium	Iceland	Switzerland	Slovenia
Botswana	Iraq	Kenya	Tanzania
Bulgaria	Ireland	Kuwait	Tunisia
Czech Republic	Israel	Latvia	Turkey
Cote Ivoire	Italy	Libya	Uganda
Croatia	Jordan	Lithuania	Ukraine
Denmark	Kazakhstan	Morocco	United Kingdom
Egypt	Luxembourg	Mozambique	United Arab Emirates
Estonia	Netherlands	Namibia	
Ethiopia	Norway	Nigeria	
Finland	Poland	Oman	

## CENTRE DE SUPPORT CLIENT

### ORGANISATION

Les consultants WALLIX sont formés jusqu'au niveau de certification WCE. Ils ont une forte expérience terrain dans le déploiement de nos solutions. Les consultants WALLIX sont également directement en contact avec nos équipes de R&D.

Les requêtes de nos clients sont traitées dans un outil électronique permettant à nos clients d'y accéder en ligne. Le délai de prise en compte des requêtes est déterminé par le niveau de contrat auquel le client a souscrit tel que présenté dans la section niveaux de service.

Nous identifions trois types de requêtes

- **Question**
- **Défaut**
- **Demande d'évolution**

Les requêtes sont prises en compte en fonction de leur niveau de priorité tel que défini par le client au moment de son ouverture, puis réévalué par l'équipe de WALLIX. Les règles de définition des priorités sont les suivantes :

- **Priority High** : Production interrompue
- **Priority Medium** : Le système est partiellement fonctionnel
- **Priority Low** : Peu ou pas d'impact sur la production

### OUVERTURE D'UNE REQUÊTE

Le moyen de création des requêtes à favoriser est l'utilisation de notre portail. En effet, ce dernier est associé à une base de connaissance que nous mettons régulièrement à jour et qui propose automatiquement des solutions potentielles au moment de la création de la requête: <https://support.wallix.com/>. Il permet également à nos clients d'attacher toute information utile à la résolution de la requête telle que des fichiers de logs, des copies d'écran, etc...

**Notre centre de support est aussi joignable au téléphone: +33.1.70.36.37.50 pour les régions Europe Middle East-Africa (de 8h to à 19h CET) ou +1 438.777.9439 pour la région Amérique du Nord (de 8:00 AM à 5:00 PM EST-NA).**

## TRAITEMENT DES REQUÊTES

Une fois que l'incident est ouvert, nos consultants collectent toutes les informations utiles pour que sa résolution soit la plus rapide possible. Dans ce cadre ils peuvent être amené dans un premier temps à :

- Proposer une instruction de résolution
- Faire référence à des éléments des différents guides ou documents disponibles sur notre portail de support
- Faire référence à des versions correctives du produit
- Rechercher des incidents similaires dans notre base de connaissance
- Collecter des informations techniques, fichiers de log, de debug, traces de manière à isoler l'incident
- Demander l'autorisation d'établir une connexion à distance
- Transmettre la requête à d'autres experts de WALLIX (R&D, chef produit, équipe commerciale, etc...) en fonction de la nature de la requête.

## REQUÊTES ESCALADÉES

### DÉFAUTS

Les défauts sont traités dans les versions de produit en fonction de la politique de maintenance définie dans la section Maintenance Logicielle. En fonction de leur priorité et si WALLIX l'estime approprié, la correction d'un défaut peut être intégrée dans une version hotfix ou une solution de contournement peut être proposée.

### DEMANDES D'ÉVOLUTION

Les demandes d'évolution sont prises en compte par notre équipe produit qui évalue la possibilité de les intégrer dans une version intermédiaire ou une version Long Term en fonction de la stratégie produit de WALLIX.

### OUTILS DISPONIBLES

Les clients ayant un contrat de maintenance valide ont accès aux outils décrits ci-dessous sur notre portail de support.

### SOLUTIONS

La section solution du portail donne accès à une base de connaissance publique portant sur de la résolution d'incident. Elle peut être utilisée grâce à des mots clefs dans son moteur de recherche. Cette base est mise à jour de manière hebdomadaire.

### DOCUMENTATION

La section documentation donne accès à l'ensemble de la documentation publique relative à nos produits. Les Release Notes, les différents guides ainsi que la documentation des API.

### DOWNLOADS

La section Downloads donne accès aux packages des versions supportées de nos produits.

## SERVICE LEVEL

## SUPPORT TECHNIQUE / NIVEAUX DE SERVICE

Offres de Maintenance	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
Accès aux Nouvelles versions Software	X	X	X	X
Accès aux Hotfixes Software	X	X	X	X
Accès au support du lundi au vendredi (hors jours fériés) 8:00 - 19:00, CET – EMEA 8 :00 AM/5 :00 PM – EST	X			
Accès au support 7 jours sur 7 8:00 - 19:00, CET – EMEA 8 :00 AM/5 :00 PM – EST		X		
Accès au Support – 24/7			X	X
Technical Account Manager (Disponible uniquement pour des achats de licences supérieurs à350k€)				X
Nombre de comptes d'accès au portail	2	4	6	8
Délai de prise en compte	D+1	H+4	H+2	H+2

## **TAM SERVICE (TECHNICAL ACCOUNT MANAGER)**

Le service TAM est une option qui est incluse dans le niveau de service Platinum. Le principe du service TAM est de fournir un contact dédié, membre de l'équipe de support dont la responsabilité est de gérer la relation avec notre client et d'agir en premier point d'escalade.

### PERSONNE IDENTIFIÉE

M ..... est le TAM pour ...

M ..... est le contact principal pour le TAM WALLIX pour le compte de ...

### SERVICE FOURNI

Le TAM n'est pas supposé gérer toutes les requêtes soumises par le client. Ces dernières sont gérées de manière standard par l'équipe WALLIX selon les conditions du niveau de service Platinum et selon les modalités décrites dans ce document.

Le TAM propose un rapport mensuel au client qu'il présente au cours d'une conférence téléphonique. A l'occasion de cette conférence les priorités sont mises à jour les points qui le nécessitent clarifiés et les plans d'action validés.

En cas d'urgence, le TAM ou son remplaçant sont disponibles au téléphone pour prendre en compte la situation.

Le TAM organise une réunion en présentiel tous les 6 mois soit dans les locaux du client ou dans les locaux de WALLIX. Les sujets abordés sont définis au préalable et peuvent couvrir la RoadMap produit, la mise à jour de la documentation technique du site du client, etc...

# à propos de WALLIX

Editeur de logiciels de cyber sécurité, WALLIX Group est le spécialiste Européen de la gouvernance des comptes à privilèges. Répondant à l'évolution réglementaire récente (NIS/RGPD en Europe et OIV en France) et aux enjeux de cybersécurité qui touchent l'ensemble des entreprises, les produits et solutions WALLIX aident les utilisateurs à protéger leurs actifs informatiques critiques.

[WWW.WALLIX.COM](http://WWW.WALLIX.COM)

