



business network communications



## Support Services 2

### Le défi

Une panne système est toujours contrariante. Et comme, en vertu de la loi de Murphy, elle se produit presque toujours au mauvais moment, nous sommes à vos côtés pour résoudre le problème le plus vite possible. Vous souhaitez également obtenir le soutien d'ingénieurs expérimentés pour implémenter des changements et mettre à jour vos systèmes. Nos «Support services» couvrent ces besoins. Il vous est possible de combiner les différents «Supports Services» en fonction des exigences et des besoins de votre entreprise. Une bonne combinaison vous permet de choisir exactement les services dont vous avez besoin. C'est-à-dire ni trop, ni trop peu.

En sa qualité de prestataire de services d'infrastructure IT pour les moyennes et grandes entreprises en Suisse, BNC Business Network Communications SA propose des «Support Services» professionnels. BNC vous soutient dans l'exploitation de votre infrastructure IT de façon compétente, rapide et pragmatique.

### Notre modèle des «Support Services»

Depuis de nombreuses années, nous fournissons des services de support à nos clients, investissons dans le savoir-faire de nos collaborateurs et développons continuellement notre équipe support. Cette dernière est responsable de jour, tandis que nos ingénieurs support d'astreinte se tiennent à disposition la nuit, les week-ends et les jours fériés. Un centre d'appel professionnel reçoit les appels en dehors des heures de bureaux et les transmet à l'ingénieur respectif.

BNC est à même de fournir des services de support 24h/24, 7j/7 pour tous ses focus partners (**Check Point, Palo Alto Networks, NetApp, Nutanix, Pure Storage, Veeam, VMware, Arista, Aruba, Extreme Networks**).

En matière de «Support Services» BNC fait la distinction entre les «General Services» et les «Part Services». Un «Support Service» optimal se caractérise par le bon «General Service» assorti des «Part Services» adaptés à vos besoins.

### AVANTAGES ET BENEFICES

- Options éligibles, selon vos besoins spécifiques
- Expérience de support de longue date
- Temps d'interventions et de réaction optimaux

### BNC SERVICE DESK

Notre Service Desk est le point de contact pour toutes les demandes de nos clients concernant le support, les change requests, les Managed Services ainsi que les questions techniques en général.

Comment joindre le Service Desk BNC?

Hotline 7x24h : +41 31 858 58 59  
Support Portal : <https://support.bnc.ch>

### VOTRE CONTACT

Nous répondons volontiers à vos questions de manière personnalisée.



**Bernhard Leutwiler**  
Chief Operations Officer  
Tel. +41 31 858 58 87  
E-mail : [bernhard.leutwiler@bnc.ch](mailto:bernhard.leutwiler@bnc.ch)  
Web : [www.bnc.ch](http://www.bnc.ch)

### General Services – Des ingénieurs support BNC à votre service

Le «General Service» définit les services de support par téléphone, email, à distance et sur site, les demandes d'assistance pour des modifications, ainsi que la gestion de l'inventaire. Ces services s'appliquent aux systèmes sous maintenance. BNC vous propose de choisir parmi plusieurs «General Services» disponibles. Le «General Service» détermine un niveau de service (Service Level) commun qui simplifie la maintenance et garantit la fourniture des prestations attendues.

## Part Services - Remplacement du hardware en cas de panne et mise à disposition d'updates

Les «Part Services» sont spécifiques aux fabricants et comprennent le remplacement de hardware défectueux, ainsi que la mise à disposition de mises à jour software et de la documentation du fabricant. Les «Manufacturer Part Services» sont pris en charge par les fabricants, tandis que BNC intervient directement dans le cas des «BNC Part Services». Les coûts pour les Part Services dépendent du fabricant et du produit, de même que du niveau de support. Il est possible de choisir pour chaque système le «Part Service» adapté. Par exemple «Advance Delivery» (livraison seulement) ou «Advance Replacement» (livraison et installation par un technicien qualifié). Pour les «Manufacturer Part Services», le partenaire contrac-

tuel est le fabricant lui-même, alors que pour les «BNC Part Services» c'est BNC qui assure le partenariat. Grâce aux «General Services», il vous est possible, en tant que client, d'avoir BNC comme **Single Point of Contact** même si certains systèmes sont couverts par un «Manufacturer Part Service» pour lequel le fabricant est le partenaire contractuel.

## Service Pool - Pour le décompte transparent des heures

Vous souhaitez disposer d'un carnet d'heures, pour pouvoir nous confier des tâches de manière simple et rapide. Vous pouvez payer en avance ou opter pour une facturation périodique. L'ensemble des heures dues dans le cadre des services de support sont facturées par l'intermédiaire du «Service Pool».

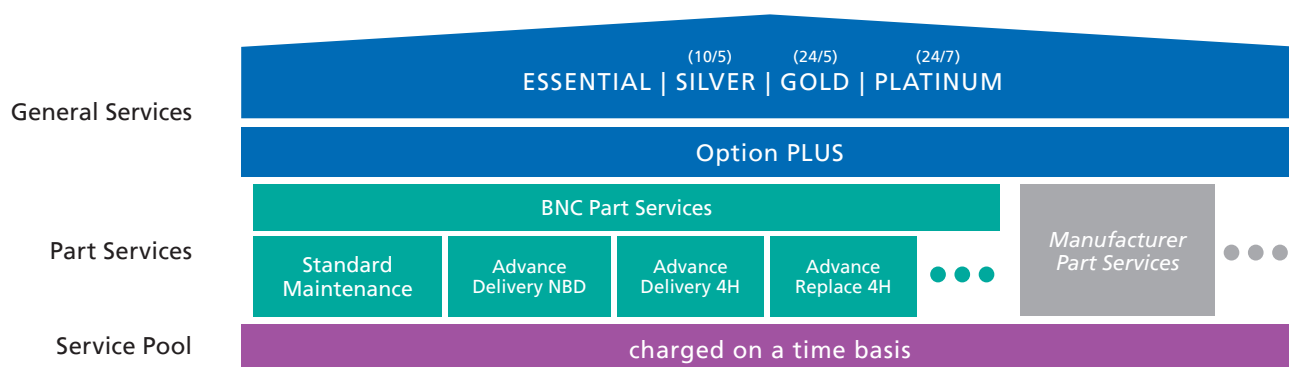


Illustration : modèle des «Support Services»

## Temps de réponse et d'intervention

Les temps de réponse et d'intervention sont importants pour la spécification des «Support Services». Les graphiques ci-dessous définissent ces temps, ainsi que les plages horaires BNC. Le temps de réponse est le temps qui s'écoule entre la réception d'une demande par BNC et le début de l'analyse

par un ingénieur support qualifié. Le temps d'intervention quant à lui, est le temps qui s'écoule entre la prise de décision d'intervenir sur site, et le début de cette intervention dans vos locaux.

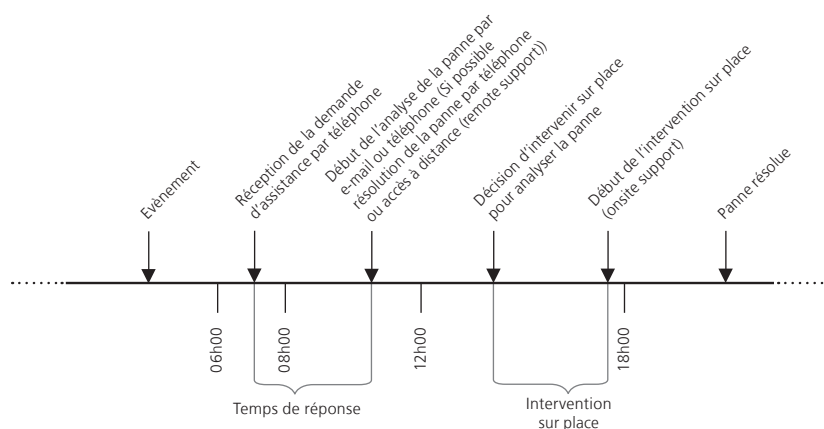


Illustration : Temps de réponse et d'intervention

<p><b>Plage horaire A</b> Lundi - Vendredi, 08h00 - 18h00, hors jours fériés</p> <p><b>Plage horaire B</b> Lundi - Vendredi, 18h00 - 8h00, hors jours fériés</p> <p><b>Plage horaire C</b> Samedi, Dimanche et jours fériés</p> <p><b>Jours fériés</b> Nouvel An, 1er janvier / Berchtoldstag, 2 janvier / Vendredi saint / Lundi de Pâques / Ascension / Lundi de Pentecôte / Fête nationale, 1er août / Noël, 25 décembre / Saint-Etienne, 26 décembre</p>
--

Illustration : Plages horaires BNC

## Notre offre «General Services»

### General Service «ESSENTIAL» – la couverture de base

Ce Service Level gratuit offre des prestations minimales pendant les heures de travail sans garantie du temps de réponse ou d'intervention. Il est adapté pour des clients ayant des exigences très modestes en matière de support.

### General Service «SILVER» – pour des besoins 10h/24, 5j/7

Ce Service Level payant s'adresse à une clientèle ayant des exigences élevées en termes de support, en semaine de 8 heures à 18 heures.

### General Service «GOLD» – pour des exigences élevées 24h/24, 5j/7

Ce Service Level payant est intéressant pour les entreprises de taille moyenne à grande qui ont de fortes exigences en termes de support, jour et nuit du Lundi au Vendredi.

### General Service «PLATINUM» – pour des exigences extrêmes 24h/24, 7j/7

Ce Service Level payant s'adresse à des entreprises de taille moyenne à grande qui ont de très fortes exigences en termes de support, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

### Option «PLUS» - l'assurance d'un budget maîtrisé

Avec l'option «PLUS» vous avez l'assurance de maîtriser votre budget. Cette tarification forfaitaire couvre les prestations de résolution de panne et les questions standards. Les demandes d'assistance pour modification restent facturées en fonction des prestations fournies.

General Services		ESSENTIAL			SILVER			GOLD			PLATINUM		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
<b>Temps de réponse et début de l'analyse de la panne</b> – Questions standards – Support en cas de panne	Email	NBD**			NBD**			NBD**			SD**		
	Phone (Remote)	NBD**			1 h			20 min			20 min		
<b>Temps d'intervention sur place</b> – Support en cas de panne* (avis par téléphone)	Onsite				NBD**			4 h			4 h		
<b>Facturation</b> – Questions standards – Support en cas de panne – Assistance pour modification / configuration		en régie	en régie avec indemnité d'intervention		en régie			en régie			en régie		

Option	PLUS		PLUS		PLUS	
	compris	en régie	compris	en régie	compris	en régie
<b>Facturation</b> – Questions standards – Support en cas de panne						

gratuit	Prix sur demande payable d'avance annuellement	Prix sur demande payable d'avance annuellement	Prix sur demande payable d'avance annuellement
---------	--	--	--

Illustration : General Services

\* Les pannes non-critiques sont traitées pendant la plage horaire A.

\*\* NBD signifie Next Business Day (jour ouvré suivant) et SD Same Day (jour ouvré pour une demande avant 16h00) pendant la plage horaire A.