



OFFRES DE SERVICES PROFESSIONNELS

Adaptée à votre organisation - notre nouvelle structure d'assistance à nos clients

Vous utilisez maintenant un système de notre marque et nous vous en remercions. Afin d'assurer la maintenance et une longévité fonctionnelle de votre installation, Commend propose une gamme de services spécifiques adaptés. Grâce à elle vous pourrez calculer à l'avance vos coûts opérationnels de manière transparente et ainsi sécuriser votre investissement. L'objectif est de vous accompagner et de vous aider à apporter un service de qualité à vos clients.



N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez obtenir plus de détails à ce sujet ou discuter de la manière dont nous pouvons vous aider !

BUREAU GENÈVE

Chemin du Château Bloch 10
1219 Le Lignon
+41 22 782 03 08
romandie@commend.ch

BUREAU ZÜRICH

Mülistrasse 4
8320 Fehrlatorf
+41 44 955 02 22
commend@commend.ch

WEBSITE & LINKEDIN

[Commend AG Team Genève](#)
[Commend AG Team Zürich](#)
[Commend Professional Services](#)
[Commend AG LinkedIn](#)

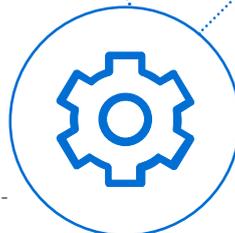
SERVICE DE PROGRAMMATION ET DE MISE EN SERVICE

Augmentez l'efficacité et réduisez les coûts pour vos ingénieurs - moins de temps de configuration tout en réduisant les risques lors de l'installation. L'expertise technique de Commend vous fournira un système entièrement programmé sur la base des exigences de votre cahier des charges. Commend peut aussi vous assister pour une mise en service sur site, la réception et la documentation si nécessaire. Vous recevez un système entièrement fonctionnel et entièrement configuré. Nous garantissons une sauvegarde complète de tous les fichiers de configuration et des dispositifs sur notre infrastructure certifiée ISO 27001. Les données sont toujours disponibles pour les extensions et les modifications futures, ainsi que pour une assistance rapide et efficace en cas de dysfonctionnement.

Veuillez contacter notre service commercial pour un conseil personnalisé ou l'élaboration d'une offre.

PROGRAMMATION ET MISE EN SERVICE COMMEND

- Logiciel du serveur d'interphonie configuré selon vos spécifications
- Sauvegarde complète des fichiers de la configuration sur notre infrastructure certifiée ISO 27001
- Configuration des appareils IMS et Cloud Symphony
- Commend peut mettre en service, configurer, vérifier et tester l'ensemble du système en laboratoire FAT (en option SAT).
- Emballage et expédition à l'endroit souhaité pour la configuration finale et la mise en service



SUPPORT TECHNIQUE

- Un technicien Commend vous aider à configurer votre système, à distance ou sur place
- Disponible en français, anglais ou allemand

BENEFICES

- Vous pouvez être sûr que le système sera configuré conformément au cahier des charges, dans le respect du budget et dans les délais souhaités
- Sauvegarde et documentation stockées chez nous pour l'assistance en cas d'extension, de modification et de support

PLAN DE MISE A JOUR (SUP)

La partie logicielle de nos systèmes devient de plus en plus importante, la mise à jour régulière et permanente est un point primordial pour assurer la sécurité informatique et une compatibilité constante. Un programme de mise à jour (SUP) apporte les avantages suivants :

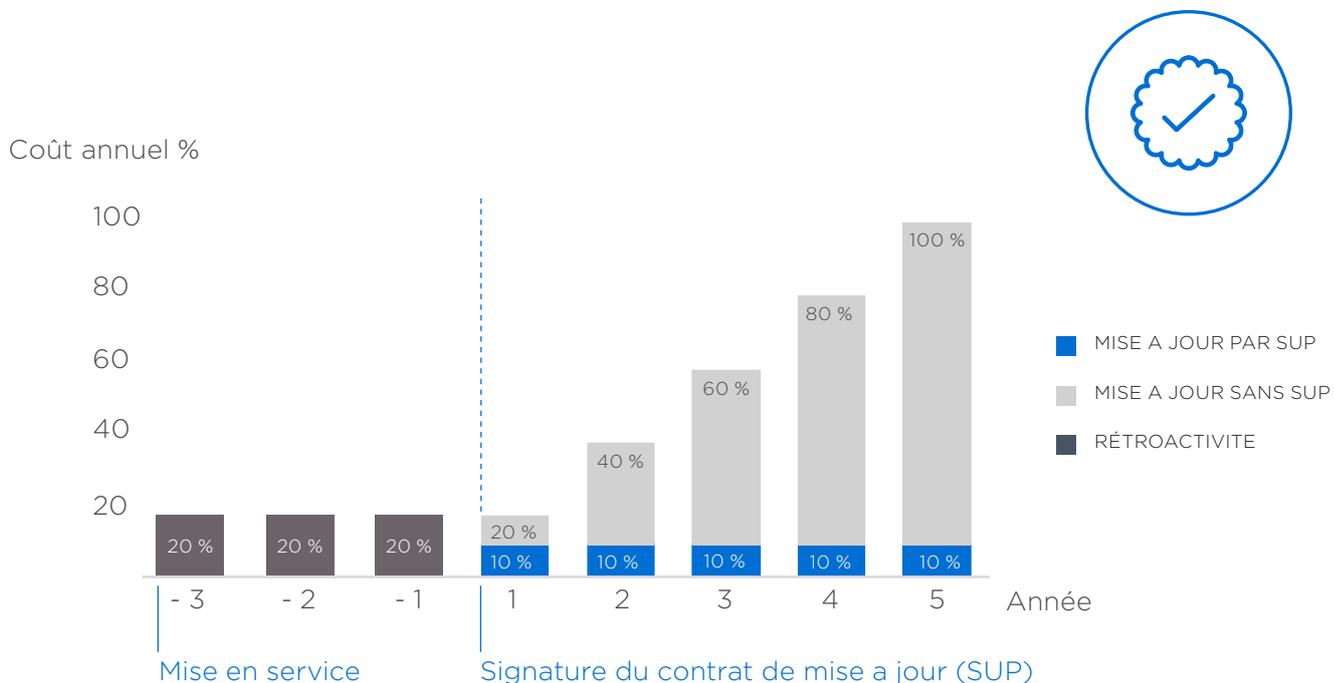
Sécurité accrue : Des mises à jour régulières garantissent que votre système est toujours à jour en matière de sécurité informatique et d'accès indésirables. Même dans les réseaux fermés, des points faibles peuvent être corrigés de manière permanente.

Extension simplifiée : Lorsque le système est à jour, l'ajout de nouveaux périphériques ou de nouveaux modules est beaucoup plus facile et supprime les incompatibilités et les temps d'arrêt éventuels.

Coûts prévisibles : Les modifications, extensions ou renouvellements partiels de votre système ne seront effectués que si ceux-ci correspondent à la version actuelle du logiciel. Évitez les coûts superflus non identifiés ou non programmés pour la mise à jour de votre système existant.

Une plus grande efficacité : Profitez de l'optimisation constante des performances de votre logiciel et de la correction des éventuels problèmes (bugs) et prolongez le cycle de vie de vos investissements.

En option, complétez votre SUP avec un remplacement automatique du matériel (S3 / S6) vieillissant (uniquement avec un contrat de 5 ans).



La commande du SUP doit être passée au plus tard 1 an après l'activation des licences du serveur. Les commandes ultérieures seront facturées rétroactivement pour chaque année de retard avec un C-E-SIS-USUBR!

Plan de mise à jour 5 ans

10%
par an

(Coût basé sur le total des licences du serveur au 01/01, actualisé de chaque année)

Durée 5 ans, prolongement automatique 1 an

Facture Chaque année au 1er janvier, (Prorata pour la 1ère facture)

Préavis 3 Mois

Code article

Studio C-E-ST-USUB5

VirtuoSIS C-E-SIS-USUB5

Plan de mise à jour 3 ans

12%
par an

(Coût basé sur le total des licences du serveur au 01/01, actualisé de chaque année)

Durée 3 ans, prolongement automatique 1 an

Facture Chaque année au 1er janvier, (Prorata pour la 1ère facture)

Préavis 3 Mois

Code article

Studio C-E-ST-USUB3

VirtuoSIS C-E-SIS-USUB3

Plan de mise à jour 1 an

15%
par an

(Coût basé sur le total des licences du serveur)

Durée 1 an, prolongement automatique 1 an

Facture Chaque année au 1er janvier, (Prorata pour la 1ère facture)

Préavis 3 Mois

Code article

Studio C-E-ST-USUB1

VirtuoSIS C-E-SIS-USUB1

Plan de mise à jour Rétroactivité

20%
par an

(Coût basé sur le total des licences du serveur)

Durée 1 an, prolongement automatique 1 an

Facture En même temps que le 1er règlement du plan de mise à jour

Code article

Studio C-E-ST-USUBR

VirtuoSIS C-E-SIS-USUBR

PLAN DE MISE A JOUR (SUP)

En ce qui concerne la maintenance logicielle, les principales versions de nos logiciels sous licence tels que « VirtuoSIS » et « Commend Studio » sont soumises au cycle de vie suivant :

1. DISPONIBILITÉ :

Ce logiciel est officiellement disponible sur le marché. Il est entièrement développé, testé et peut être acheté et utilisé par les clients. À ce stade, le produit est activement vendu et pris en charge. Cela inclut des mises à jour régulières basées sur notre cycle de publication, des améliorations de nouvelles fonctionnalités, des mises à jour de sécurité et des corrections de bogues. La durée de cette phase est de 12 mois.

2. MAINTENANCE (EOS) :

le logiciel n'est plus disponible à la vente. Les clients continueront à recevoir une assistance et des mises à jour, y compris des corrections de bogues et des mises à jour de sécurité. Les améliorations de fonctionnalités ne sont plus disponibles pour cette version majeure. La durée de cette phase est de 12 mois.

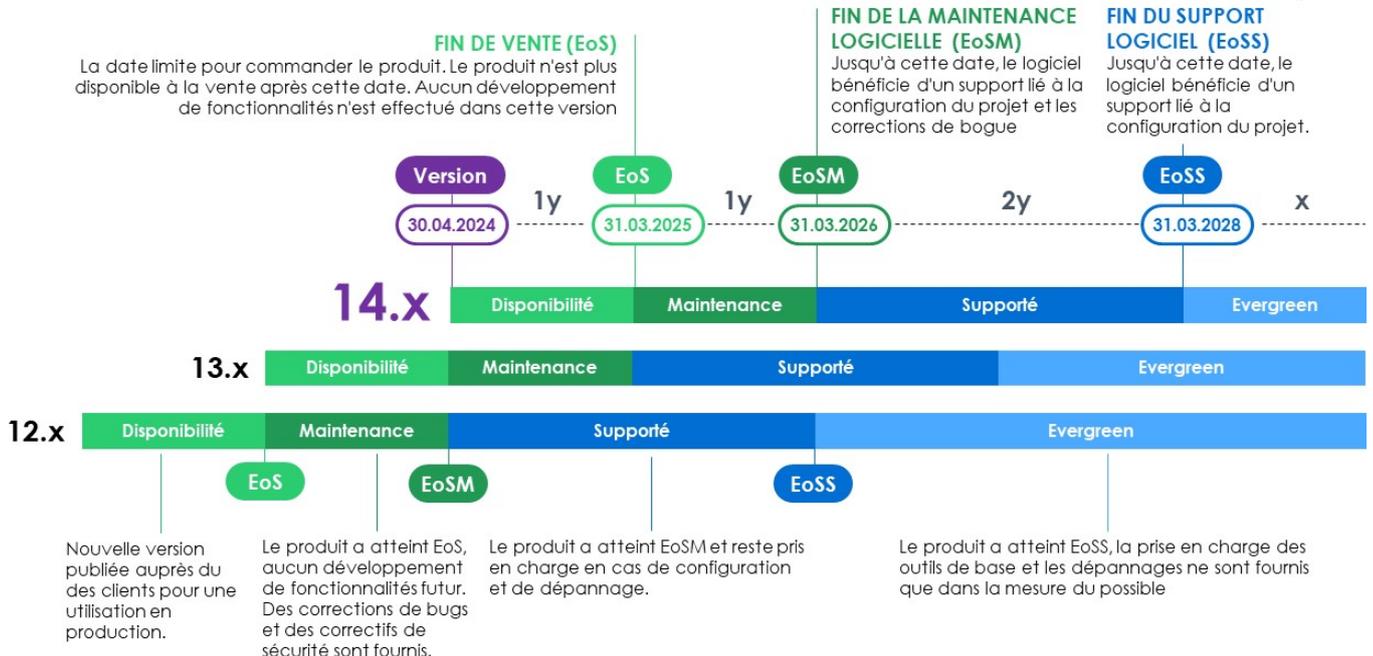
3. SUPPORTE (EoSM) :

Le logiciel est toujours opérationnel et pris en charge, mais aucune amélioration des fonctionnalités ou mise à jour régulière, y compris des corrections de bogues, des mises à jour de sécurité n'est fournie. Les clients continueront à bénéficier d'une assistance pour les fonctionnalités existantes. La durée de cette phase est de 24 mois.

4. EVERGREEN (EoSS) :

Le logiciel n'est plus activement pris en charge, les outils de configuration sont toujours disponibles et le dépannage est effectué au mieux de nos capacités.

VIRTUOSIS CYCLE DE VIE



CONTRAT DE MAINTENANCE (SLA)

Certains clients nécessitent une grande disponibilité de leur système et un temps de rétablissement rapide en cas de défaillance. Ces cas doivent être identifiés dès la mise en service pour y apporter la meilleure réponse. Nous vous aidons avec ces propositions à l'organisation et à la mise en place du service permettant cette haute disponibilité que ce soit au niveau des pièces essentielles et critiques de vos installations ou du support technique de soutien de **2ème niveau** que vous attendez d'un constructeur et de ses techniciens et ingénieurs

SERVICE DE PIQUET

Afin de vous assister et vous apporter le bon support lors des interventions de vos techniciens chez vos clients, nous pouvons vous proposer divers services. :

- Assistance téléphonique garantie dans les x heures pendant les jours ouvrables ou 24/24
- Support du fabricant sur site dans les x heures pendant les jours ouvrables ou 24/24
- Possibilité de gestion à distance (TeamViewer)
- Pour les intégrateurs, le contrat peut porter sur plusieurs installations



VISITE ANNUELLE

Afin de maintenir fonctionnel votre système et d'avoir annuellement un rapport d'état, nous proposons des visites préventives, consistant à :

- Un debriefing avec les personnes exploitant le système pour le retour d'expérience des utilisateurs
- Un contrôle des serveurs, PC et de la centrale (Physique, backup)
- Un contrôle visuel des terminaux
- Un contrôle du fonctionnement des terminaux (des appels, des asservissements et des ouvertures)
- Un nettoyage et petites actions correctives (vérification des câbles et fils sur la station, échange standard (si réserve disponible) ...)
- L'établissement d'un rapport technique incluant les propositions d'optimisations d'améliorations ou d'update des installations

SUP + VISITE ANNUELLE !

Si un contrat de mise à jour est souscrit la mise à jour est installée gratuitement avant la visite annuelle. Le système est alors testé de manière optimale.

STOCK DE PIÈCES DE RECHANGE

Le délai d'approvisionnement de produit peut être de 1 à 3 semaines. Une haute disponibilité du système avec un temps de rétablissement rapide en cas de défaillance nécessite la composition d'un stock d'un lot de pièces de maintenance

- Il peut être acheté soit par le client ou soit par vous. Dans ce cas nous pouvons vous aider à identifier les éléments sensibles et vous faire une proposition de lot de maintenance à prix privilégié.
- Nous avons aussi un programme de location de lots de maintenance permettant de disposer à la demande d'une quantité définie de pièces détachées stockées dans nos locaux à Genève. (Env. 4-6%/an du prix de la liste des pièces) Ces pièces sont envoyées immédiatement à la demande ou sur déplacement de nos techniciens. Cette solution a pour avantage d'être économique, de pouvoir ajuster votre lot de maintenance d'année en année et aussi de ne pas se retrouver avec un stock de pièces obsolètes.

Nous pensons sérieusement que la maintenance est un point critique pour le fonctionnement et la pérennité de vos systèmes. Merci de nous contacter afin d'établir le cas échéant une offre commerciale pour les services que vous auriez trouvés nécessaires d'acquies.

FORMATION TECHNIQUE

COMMEND ACADEMY

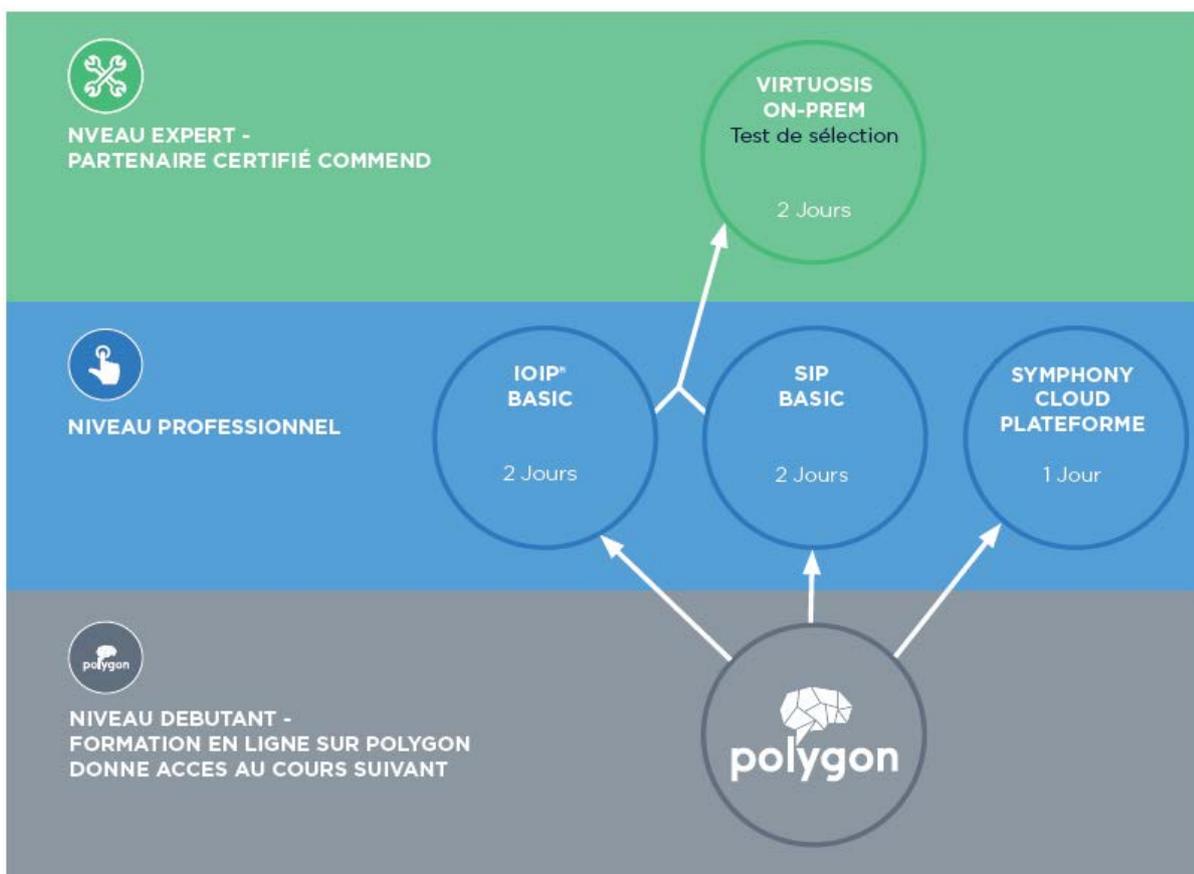
L'Académie Commend offre à nos partenaires ou revendeurs une formation technique actualisée et concise sur l'ensemble de la gamme des systèmes d'interphonie Commend. La nouvelle plateforme d'apprentissage en ligne Polygone de Commend permet aux techniciens de mettre à jour leurs connaissances sur les produits existants et nouveaux, moyennant une cotisation annuelle de 350 CHF.

Le [programme de formation](#) en classe est publié sur le site Internet de Commend AG. Des formations liées aux entreprises et aux projets sont également disponibles sur simple demande. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre responsable de compte Commend ou notre responsable de l'Académie Commend.

NIVEAUX DE FORMATION



PRESENTATION DES MODULES



Programme de la Commend Academie

Mois	Date	Module de formation	Niveau	Public ciblé	Lieu
A tout moment		01 E-Learning	DEBUTANT	Technicien	en ligne
Printemps	Sur demande	02 IoT® Basic	PROFESSIONAL	Technicien	Le Lignon
	Sur demande	04 Symphony Cloud	PROFESSIONAL	Technicien	Le Lignon
Automne	Sur demande	03 SIP Basic	PROFESSIONAL	Technicien	Le Lignon
	Sur demande	05 VirtuoSIS	EXPERT	Technicien	Le Lignon
Sur demande		06 Formation On Site	PERSONNALISE	Technicien	Selon demande

Les modules doivent être renouvelés toutes les deux années civiles pour que le statut de partenaire certifié Commend puisse être maintenu. Veuillez discuter individuellement avec votre interlocuteur des différents modules qui peuvent faire l'objet d'une re-certification pour votre entreprise.

Toutes les formations marquées d'un * peuvent être suivies au plus tôt un an après avoir terminé le niveau professionnel (IoT®- et SIP-Basic). Ces formations présupposent au moins une année d'expérience dans la réalisation de projets avec les produits Commend.

Sur demande, des modules de formation peuvent être organisés dans votre entreprise et être personnalisés. N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations.

Inscription et informations complémentaires : romandie@commend.ch

TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.

Siège Fehrlatorf

Commend AG
Mülistrasse 4
8320 Fehrlatorf
+41 44 955 02 22

commend@commend.ch



Succursale romande

Commend AG
Chemin du Château Bloch 10
1219 Le Lignon
+41 22 782 03 08

romandie@commend.ch