



AVID SUPPORT

Les offres de support, jusqu'à présent disponibles chez Avid à travers CTM Solutions, sont remplacées par les contrats **Expert**, **ExpertPlus** et **Élite**. Ces nouvelles offres plus ciblées ont été développées suite aux nombreux retours clients reçus. L'accès au support a été amélioré, les offres sont plus flexibles, les systèmes et le fonctionnement même du support ont été optimisés pour vous offrir une qualité de service maximale, et tout cela avec un seul objectif : vous satisfaire. Découvrez ci-dessous en synthèse les 3 niveaux de supports proposés :

3 niveaux de supports proposés :□

- 1- **Expert**
- 2- **ExpertPlus**
- 3- **Elite**

Pour synthétiser les nouveaux contrats de support proposés par Avid :

1- Le contrat **Expert** vient remplacer l'**Avid Support Standard** actuel

- Les + :
 - Accès au web case 7/7 (WE support avec réponse en J+1) > <http://www.avid.com/csportal>
 - Standard phone support avec process d'escalation standard
- Les - :
 - Mises à jour non intégrées au contrat Expert (même pas en option)
 - Les options possibles (coût supplémentaire) :
 - Couverture hardware (Advance replacement en J+2)
 - Avid System Monitor
 - Health Checks

2- Le contrat **ExpertPlus** vient remplacer l'**Avid Support Priority** actuel

- Les + :
 - Accès au web case 7/7 (WE support avec réponse en H+4) > <http://www.avid.com/csportal>
 - Priority phone support avec process d'escalation en code Blue
 - Mises à jour incluses au contrat

• Les - :

- Couverture hardware en option
- Les options possibles (coût supplémentaire) :
- Couverture hardware (Advance replacement en J+2)
- Avid System Monitor
- Health Checks
- Onsite support

3- Le contrat Elite vient remplacer l'Avid Support Uptime actuel

•. Les + :

- Accès au web case 7/7 (WE support avec réponse en H+1) > <http://www.avid.com/csportal>
- Highest phone support avec process d'escalation en code Blue
- Mises à jour incluses au contrat
- Couverture hardware (Advance replacement en J+1)
- Avid System Monitor
- Health Checks

Les options possibles (coût supplémentaire) :

- Onsite support

Pour tout étude de devis, contacter notre service commercial : ventes@ctmsolutions.com