

Contrats d'assistance et de maintenance de VIAVI

L'assurance de maintenir la productivité de votre entreprise en toute circonstance

Votre temps et celui de votre équipe est précieux! Nous aidons votre équipe à optimiser sa productivité grâce à des services de support et de maintenance ! Un service irréprochable est un aspect essentiel de votre expérience avec VIAVI. Nos contrats d'assistance et de maintenance offrent des services prioritaires à un tarif peu élevé et fixe, assorti d'avantages exclusifs. Nous :

- **entretenez votre équipement par le biais de calibrages et réparations afin de lui assurer des performances et une précision optimales.**
- **facilitons l'apprentissage grâce à des formations à distance et à une assistance technique prioritaire.**
- **optimisons votre temps en offrant un service prioritaire, des prêts express et le remplacement gratuit de batteries, sacoches et accessoires usés.**

Choisissez un contrat d'assistance et ou de maintenance lors de l'achat de votre équipement de test afin de budgétiser vos frais de service sur une période pouvant aller jusqu'à cinq ans, au coût le plus bas. Rendez vos coûts prévisibles et allégez votre charge administrative ! Ces contrats peuvent souvent être rentabilisés dès l'achat en raison de leur bon retour sur investissement : ils coûtent en effet jusqu'à 65 % de moins que les achats à la carte. Offrez-vous la tranquillité d'esprit de savoir que votre équipement est à jour, qu'il fonctionne de manière optimale et que vos techniciens savent comment utiliser leurs instruments efficacement.



Maintenance à coût faible et prévisible






Productivité maximale du personnel



Mesures précises avec calibrage

Présentation des contrats d'assistance standard de VIAVI

*pour les contrats sur 5 ans uniquement

Contrat	Objectif	Assistance technique	Réparation en usine	Service prioritaire	Formation à votre rythme	Batterie et sacoche couvertes 5 ans	Calibrage en usine	Accessoires couverts	Prêt express
Garantie du fabricant	Réparation/défauts de fabrication	Standard Plus	✓						
 BronzeCare	Efficacité technique	Premium	✓	✓	✓				
 SilverCare	Maintenance et mesures de précision	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓		
 MaxCare	Haute disponibilité	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓	✓	✓

Découvrez la différence VIAVI :

VIAVI remet votre produit dans l'état qui était le sien à sa sortie d'usine, avec en plus une maintenance et des mises à jour qui prolongeront sa durée de vie. Tous les modifications techniques approuvées et les logiciels seront mis à jour systématiquement. Les paramètres ayant besoin de calibrage peuvent être ajustés pour garantir l'exactitude des mesures.

Formations à la demande et support applicatif : Exploitez votre temps et les capacités de votre produit au maximum dès le départ.

- Apprenez rapidement, mais à votre propre rythme, grâce à notre bibliothèque de modules de formation sur les produits, disponible exclusivement pour les clients des contrats de support. Inclut des questionnaires permettant de tester la compréhension du contenu de la formation et de certifier leur achèvement.
- Accès prioritaire au support technique, avec la prise en mains du produit à distance pour un guidage en direct sur le terrain.

Réparations rapides : des services de haute qualité avec un délai de traitement garanti

Fonctionnalité	Réparations via un contrat de support VIAVI	Réparations effectuées par un tiers
Délai de traitement rapide de 5 jours ou moins (en exclusivité pour les clients bénéficiant d'un contrat de support)	✓	Souvent renvoyées vers VIAVI
Vérification et analyse du problème	✓	✓
Réparation/remplacement	Pièces VIAVI authentiques	Assemblages et matériel tiers
Mises à jour produits et modifications techniques d'équipements	✓	
Nettoyage/polissage des connecteurs optiques	✓	Frais supplémentaires
Remplacement de la fibre dans l'appareil (pigtail)	✓	Frais supplémentaires et risques d'endommagement
Vérification de la performance	Vérification complète de la performance basée sur des standards de test d'usine VIAVI	Vérification/tests manuels du produit basés sur quelles normes ?
Nouvelle référence et nouveau rapport de calibrage lorsque réalisé dans le cadre du processus de réparation	✓	?
Préservation/chargement du contenu du produit (options logicielles, modèles/profils et mises à jour StrataSync)	✓	
Centres et procédures de réparation certifiés TL9000	✓	?

Calibrage : précision des mesures–L'exactitude est importante pour éviter d'avoir à recommencer le travail !



Au fil du temps et d'un usage fréquent sur le terrain, les lasers, les composants RF et les pièces optiques doivent être recalibrés et réajustés. Sans cela, les mesures peuvent perdre de leur précision. En outre, les connecteurs, les ports et les raccords de câbles qui connectent ces différents éléments sont malmenés au fil des cycles de connexion/déconnexion.

- Nous nous assurons que tous les composants et logiciels exigeant un calibrage sont calibrés, avec des tests logiciels automatiques qui garantissent une précision de niveau usine. Les réglages sont inclus. Très souvent, les sociétés tierces nous renvoient le produit hors tolérances qui ralentit votre équipe.
- Tous les connecteurs, ports et produits sont nettoyés et révisés lorsque vous calibrez votre produit dans un atelier VIAVI certifié TL9000. Des contrôles de sécurité sont effectués sur la mise à la terre (DIN VDE 0701 partie 1)
- Votre certificat de calibrage est stocké en ligne, dans StrataSync, sous le numéro de série du produit, afin de faciliter la gestion de la conformité avec vos clients et auditeurs.

Les prêts express du contrat MaxCare vous garantissent une haute disponibilité

Pour que toutes vos journées soient productives : vous n'aurez plus besoin de retarder votre travail ni de louer un appareil lorsque vos équipements de test sont en maintenance. VIAVI vous enverra un appareil de prêt avant même de recevoir le vôtre. Les accessoires sont également couverts.

Des options flexibles de contrats de support sont disponibles pour les clients importants

Contrat	Objectif	Assistance technique	Réparation en usine	Service prioritaire	Formation à votre rythme	Batterie et sacoche couvertes 5 ans	Calibrage en usine	Accessoires couverts	Prêt express
 Support Gold	Vendu d'avance avec les produits	Premium							
 FleetCare	Vendu plus tard pour la base de clients installée avec durée de contrat connexe	Premium							
Services standard + Services personnalisés : Calibrage et formation sur site, journées ingénieur d'application sur site FAE (Field Applications Engineer), abonnements au support ou aux logiciels personnalisés									

- Configurez les services de votre contrat d'assistance et de maintenance selon vos besoins, en incluant le calibrage et la formation sur site, ainsi qu'un support personnalisé.
- Chaque contrat est personnalisé en fonction des demandes de nos clients.

Références commerciales

Les instruments VIAVI s'assortissent de périodes de garantie diverses et ont des cycles de calibrage recommandés variant selon les produits. Sélectionnez la couverture appropriée.

Description des contrats d'assistance de VIAVI	Référence
Programme Bronze, sur 2 ans	BRONZE-2
Programme Bronze, sur 3 ans	BRONZE-3
Programme Bronze, sur 4 ans	BRONZE-4
Programme Bronze, sur 5 ans	BRONZE-5
Programme Silver, sur 2 ans	SILVER-2
Programme Silver, sur 3 ans	SILVER-3
Programme Silver, sur 4 ans	SILVER-4
Programme Silver, sur 5 ans	SILVER-5
Programme MaxCare, sur 3 ans	MAXCARE-3
Programme MaxCare, sur 5 ans	MAXCARE-5

Foire Aux Questions (FAQ)

Question : Qu'en est-il de mes produits existants, achetés il y a quelques années ? Peuvent-ils eux aussi bénéficier d'un contrat d'assistance VIAVI ?

Réponse : Oui. Si vos produits sont sous garantie, vous pouvez souscrire un contrat d'assistance VIAVI par tranches annuelles. Pour les produits qui ne sont plus sous garantie, nous proposons l'option FleetCare. FleetCare vous permet d'appliquer un contrat d'assistance à tout votre stock d'instruments, avec le même niveau de service et la même durée de contrat. Cette option peut grandement simplifier votre processus de service. FleetCare est un contrat de service personnalisable. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant VIAVI local. Remarque : les produits qui ne sont plus sous garantie seront évalués avant de pouvoir bénéficier d'un contrat de support.

Question : VIAVI offre-t-elle toujours des services à la carte et à prix fixes ?

Réponse : Oui. Les réparations, le calibrage et les formations sont disponibles avec des devis à prix fixe. Néanmoins, les contrats d'assistance VIAVI sont proposés à des prix réduits et offrent des avantages exclusifs, tels que les services prioritaires, qui ne sont pas disponibles avec les services à prix fixe.

Pour des informations plus détaillées sur un produit spécifique, veuillez consulter notre site VIAVI en ligne sur viavisolutions.fr/viavicareplan



Contactez-nous **+1 844 GO VIAVI**
(+1 844 468 4284)
+33 1 30 81 50 50

Pour contacter le bureau VIAVI le plus proche,
rendez-vous sur viavisolutions.fr/contact

© 2019 VIAVI Solutions Inc.
Les spécifications et descriptions du produit
figurant dans ce document sont sujettes à
modifications sans préavis.
caresupportplans-br-ser-nse-fr
30191144 901 1219