

# Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Alcatel-Lucent  
Enterprise

Année 2025

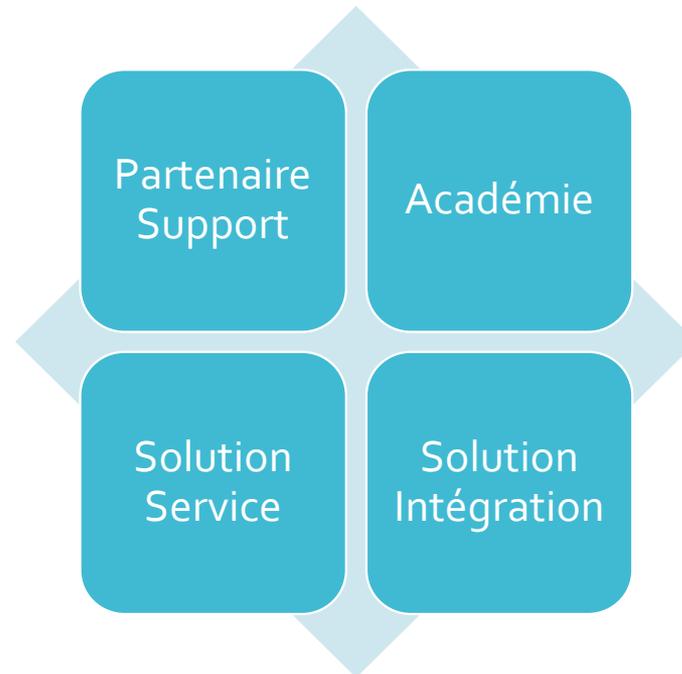


# Présentation

Au cœur d'Alliance-Com, PCIS est **un pôle mutualisé de compétences, d'intégration et de services.**

Il a pour mission d'apporter chaque jour, aux sociétés membres du réseau, **le soutien avant-vente et après-vente nécessaire pour vous aider dans votre efficacité commerciale.**

Il regroupe des équipes de soutien technique et technologique, **des équipes de suivi de projets, des formateurs et des concepteurs de maquettes pour garantir à nos clients revendeurs et installateurs des solutions performantes et ouvertes aux exigences des technologies de demain.**



# Sommaire



<b>Partenaire Support</b> .....	4
<b>Académie</b> .....	8
<b>Solution Service</b> .....	9
<b>Solution Intégration</b> .....	11

# Partenaire Support

Un service assuré par des  
experts systèmes certifiés  
Alcatel-Lucent Enterprise



Le service support sur les produits Alcatel c'est :

**Une interface unique avec les constructeurs**

**Un numéro d'appel unique national**



Un mail unique :

**[supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com)**

Possibilité de **création de ticket directement sur le site web**

Besoin d'une documentation, d'une communication technique, d'une version ou l'historique de vos appels au service support

- Connectez-vous au site web **[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)**  
ou sur l'un des sites web du réseau Alliance com

# Partenaire Support

## Support Alcatel-Lucent Voix

(Réf : PCIS-SUPALCVOH15)

(Réf : PCIS-SUPALCVOH10)

(Réf : PCIS-SUPALCVOH5)



990 € H.T.

790 € H.T.

440 € H.T.



Partenaire Support 2025



### Partenaire Support Alcatel-Lucent Enterprise Voix

15 heures / 10 heures / 5 heures

Référence: PCIS-SUPALCVOH15 / PCIS-SUPALCVOH10 / PCIS-SUPALCVOH5

#### L'offre de service support Alcatel-Lucent Enterprise voix inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Alcatel-Lucent Enterprise voix distribués par Alliance-Com
- Ouverture des tickets support par téléphone, par mail ou directement sur notre site internet
- Gestion et suivi de vos tickets à travers notre outil de ticketing
- Traitement et stockage des appels dans une base de données permettant un historique et un suivi des informations, consultables sur le site internet :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

- Interface unique avec le constructeur Alcatel-Lucent Enterprise
  - Remontée des anomalies niveau 3
  - Résolution des incidents liés aux logiciels
- Diffusion des informations et des outils liés à la gestion des produits
  - Accès aux téléchargement des logiciels et des documentations constructeur
  - Accès aux communications techniques PCIS

#### Contact et horaires d'ouverture du service support :

☎ 01 41 66 32 94

✉ [supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com)

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

#### Site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

#### Tarif :

- 990€ H.T. /an forfait 15 heures
- 790€ H.T. /an forfait 10 heures
- 440€ H.T. /an forfait 5 heures

Édition 1 mise à jour le 19/12/2024

# Partenaire Support

## Support Alcatel-Lucent Networking

(Réf : PCIS-SUPALCNEH15)

(Réf : PCIS-SUPALCNEH10)

(Réf : PCIS-SUPALCNEH5)



990 € H.T.

790 € H.T.

440 € H.T.



Partenaire Support 2025



### Partenaire Support Alcatel-Lucent Enterprise Networking

15 heures / 10 heures / 5 heures

Référence : PCIS-SUPALCNEH15 / PCIS-SUPALCNEH10 / PCIS-SUPALCNEH5

#### L'offre de service support Alcatel-Lucent Enterprise Networking inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Alcatel-Lucent Enterprise Networking distribués par Alliance-Com
- Ouverture des tickets support par téléphone, par mail ou directement sur notre site internet
- Gestion et suivi de vos tickets à travers notre outil de ticketing
- Traitement et stockage des appels dans une base de données permettant un historique et un suivi des informations, consultables sur le site internet :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

- Interface unique avec le constructeur Alcatel-Lucent Enterprise
  - Remontée des anomalies niveau 3
  - Résolution des incidents liés aux logiciels
- Diffusion des informations et des outils liés à la gestion des produits
  - Accès aux téléchargement des logiciels et des documentations constructeur
  - Accès aux communications techniques PCIS

#### Contact et horaires d'ouverture du service support :

☎ 01 41 66 32 94

✉ [supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com)

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

#### Site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

#### Tarif :

- 990€ H.T. /an forfait 15 heures
- 790€ H.T. /an forfait 10 heures
- 440€ H.T. /an forfait 5 heures

Édition 1 mise à jour le 19/12/2024

# Partenaire Support

**Ticket support**  
(Réf : PCIS-SUPTICKET)



**160 € H.T.**



Partenaire Support 2025

Alcatel-Lucent   
Enterprise

**Partenaire Support**  
Alcatel Lucent Enterprise Voix / Networking - ticket  
Référence: PCIS-SUPTICKET

**En l'absence de contrat, vous pouvez accéder à notre service par l'achat d'un ticket :**

- Un support assuré par des experts certifiés
- Sur prise de RDV - selon la disponibilité de nos techniciens

**Valable sur les produits**

**Alcatel-Lucent Enterprise Voix / Networking  
distribués et supportés par Alliance-com**

**Notes :**

- Sous réserve d'un accès à distance sur le produit nécessitant une intervention
- La configuration d'éléments non supportés par le constructeur est exclue

**Achat du ticket support:**

- En ligne sur le site e-commerce Alliance-Com
- Contacter votre commercial Alliance-Com référent

**Horaires d'ouverture du service support :**

- Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

**Tarif :**

- 160€ H.T. / ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 1 mise à jour le 19/12/2024



# Académie

PCIS est un organisme de formation agréé auprès de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Ile de France.



Formation dans nos locaux en partenariat avec Alcatel-Lucent Enterprise par un **formateur P.C.I.S. accrédité ACFE I.**



P.C.I.S. peut vous aider à évaluer les compétences de vos équipes et construire avec vous des plans de formation spécifiques et adaptés à leur niveau

La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

**Actions de formation Certification N° ATA 319 2021**



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**Action de formation**

# Solution Service

**P.C.I.S. vous accompagne dans vos projets.**

**Pour toute autre assistance à distance, sur site ou pour toute autre demande, merci de nous contacter ou contacter votre commercial Alliance-Com afin de voir ensemble la solution la plus adaptée à vos besoins.**



# Solution Service

Aide à la mise en service des solutions  
Alcatel-Lucent Enterprise  
OXO / OXE / Rainbow / LAN / WLAN



**Forfait Initial**

Prix = 250€HT

**Forfait Intermédiaire**

Prix = 525 €HT

**Forfait Evolué**

Prix = 920 € HT



Réseau  
**Alliance-Com**  
Solution Service



Solution Service 2025



**Solution Service**

Références : PCIS-ASSINITIAL / PCIS-ASSINTERM / PCIS-ASSEVOLVE

L'aide à la mise en service des solutions comprend :

- Aide à la programmation et à la mise en service
- Transfert de compétences
- Un support assuré par des experts certifiés
- Sauvegarde de la configuration
- Mise à disposition d'un compte rendu d'intervention dans la demande de support

Limites de prestations :

- Mise en oeuvre de produit(s) non référencé(s) par le constructeur
- Fourniture des licences et des applications nécessaires
- Gestion de bug(s) / problème(s) connu(s) dans le cadre de la prestation

Un technicien vous recontactera pour définir avec vous le forfait adéquat en fonction de votre besoin

Prérequis :

- Sous réserve d'un accès Internet pour prendre la main à distance - de préférence Teamviewer
- Sous réserve d'avoir une collecte de données
- Plan d'adressage IP
- Disposer des droits administrateurs (login/mdp) en cas de besoin sur les PC accueillant les logi- ciels
- Le câblage doit être réalisé par vos soins
- Sous réserve de disposer des licences adéquates

Tarif :

- 250 € H.T. pour le forfait Initial
- 525 € H.T. pour le forfait Intermediaire
- 920 € H.T. pour le forfait Evolué

Intervention dans la période des heures ouvrables à distance ou sur site (sur devis)

Demande de devis [en ligne](https://www.alliance-com.com) ou par e-mail [commandepcis@groupe-alliance.com](mailto:commandepcis@groupe-alliance.com)

Edition 1 mise à jour le 26/12/2024

# Solution Intégration

**P.C.I.S. vous accompagne dès le début de votre réalisation**

**Sur la gamme Alcatel-Lucent Voix, Data, nous pouvons avant l'expédition de vos équipements :**

**Mettre à jour les logiciels des équipements**

**Monter des cartes**

**Intégrer des licences**

**Tester des équipements**

**Pré-configurer ou configurer vos équipements en fonction de la collecte de données fournie par vos soins**

**Veillez contacter votre commercial Alliance-Com pour toute demande**

