

# Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Alcatel-Lucent  
Enterprise

Année 2026



# Présentation

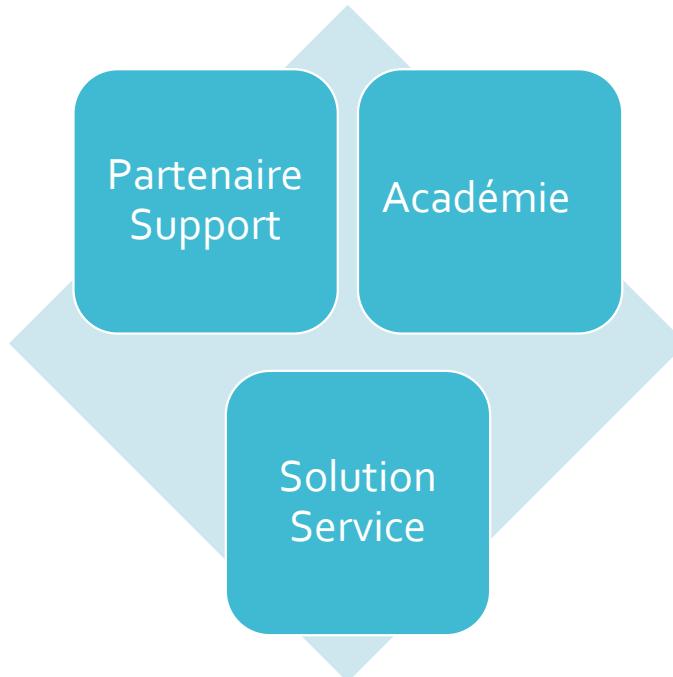


**PCIS**  
Alliance-Com

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

Alcatel-Lucent  
Enterprise 



|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Partenaire Support .....</b> | 4 |
| <b>Académie .....</b>           | 8 |
| <b>Solution Service.....</b>    | 9 |

# Partenaire Support

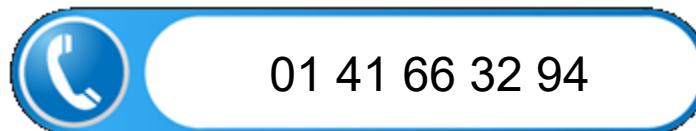
Un service assuré par des experts systèmes certifiés Alcatel-Lucent Enterprise



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)



1010 € H.T.

810 € H.T.

450 € H.T.



**Partenaire Support 2026**

**Alcatel-Lucent**

**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 téléchargements 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 :**  
<https://groupe-alliance.com/pcis/>  
Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

**Tarif :**

- 1010€ H.T. /an forfait 15heures
- 810€ H.T. /an forfait 10heures
- 450€ H.T. /an forfait 5 heures

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

# Partenaire Support

## Support Alcatel-Lucent Networking

(Réf : PCIS-SUPALCNEH15)

(Réf : PCIS-SUPALCNEH10)

(Réf : PCIS-SUPALCNEH5)



1010 € H.T.

810 € H.T.

450 € H.T.



**Partenaire Support 2026**

**Alcatel-Lucent**

**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 téléchargements 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 :**  
<https://groupe-alliance.com/pcis/>  
Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

**Tarif :**

- 1010€ H.T. /an forfait 15heures
- 810€ H.T. /an forfait 10heures
- 450€ H.T. /an forfait 5heures

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

# Partenaire Support

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



165 € H.T.



**Partenaire Support 2026**

**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 Entreprise 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 :**

- 165€ H.T. / ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025



# 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  
260 € H.T.

Forfait  
Intermédiaire  
540 € H.T.

Forfait Evolué  
950 € H.T.



Réseau  
**Alliance-Com**  
Solution Service



Solution Service 2026



**PCIS**  
Alliance-Com

Solution Service

Références : PCIS-ASSINITIAL / PCIS-ASSINTERM / PCIS-ASSEVOLUE

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 logiciels
- Le câblage doit être réalisé par vos soins
- Sous réserve de disposer des licences adéquates

Tarif :

- 260 € H.T. pour le forfait Initial
- 540 € H.T. pour le forfait Intermediaire
- 950 € 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 ou par e-mail [commande@pcis.groupe-alliance.com](mailto:commande@pcis.groupe-alliance.com)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025