

## Support Videomenthe sur WFS/ Carbon Coder/ Xpress d'harmonic

---

**Horaires** : Du Lundi au Vendredi - De 10h00 à 18h00

**Langues** : Français et anglais

**Support assuré par tickets/ téléphone / email/ prise en main à distance.**

Plateforme de tickets : <https://support.videomenthe.fr>

Tél : 04.67.17.41.56

E-mail : [support@videomenthe.fr](mailto:support@videomenthe.fr)

**Périmètre du support Videomenthe sur WFS/Carbon Coder / Xpress :**

- Gestion du workflow manager WFS et des nodes Carbon dans l'environnement actuel du client
- Gestion du rehosting des licences logicielles dans le cas d'un changement de hardware, avec réinstallation de la ferme et rechargement des presets préalablement sauvegardés par le client, **uniquement pour les fermes WFS v2.x**
- Support au paramétrage en environnement réseau
- Aide à la détection de problème d'architecture IT
- Analyse de dysfonctionnement
- Support à la configuration des Watch Folders et des fermes de calculs
- Support à la configuration des presets chez le client
- Support à l'exploitation de l'API du logiciel revendu
- Support sur les fichiers sources à traiter
- Recherche et proposition de solutions tierces pour régler des problématiques non prises en compte par la solution en place

**Nota Bene** : ne font pas partie du support Videomenthe :

- Les prestations de création de presets suivant le cahier des charges du client,
- La formation sur le logiciel
- Le développement spécifique autour de l'API
- Le debug et versionning de code du WFS/Carbon.
- Le rehosting de licences WFS 1.x

**Cout annuel par site par ferme de transcodage.**

L'équipe Videomenthe à votre service