



Contrat d'assistance

SOMMAIRE

1	MAINTENANCE/INTERVENTIONS	3
1.1	Télé-assistance :	3
1.2	Interventions sur site :	4

1 Maintenance/interventions

1.1 Télé-assistance :

Nous vous proposons, une télé-assistance, incluant les services optionnels suivants:

E-mail: Prise en compte de l'incident par messagerie électronique, attribution d'un numéro d'incident, réponse immédiate ou différée, après résolution: clôture de l'incident, envoi du détail de l'incident par mail.

Hot-line: Prise en compte de l'incident par téléphone, attribution d'un numéro d'incident, réponse immédiate ou différée, après résolution: clôture de l'incident, envoi du détail de l'incident par mail.

Télé-maintenance: Modifications simples uniquement (*Uniquement par rétro-appel*), vérifications à l'initiative du fournisseur, divers.

Un interlocuteur sur place devra être désigné afin de faire le cas échéant des interventions mineures (arrêt/redémarrage du système, passage en mode télé-maintenance, etc.).

- Période de service comprise du **lundi au vendredi de 9 H 00 à 12 H 00 et de 14 H 00 à 18 H 00.**
- Délai de réponse sous **7 jours.**
- Durée: **1 an**, renouvelé par tacite reconduction, annuellement, pour une période d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de un (1) mois.

1.2 Interventions sur site :

Nous pouvons également intervenir sur site en cas de non résolution des problèmes par télé-assistance. Pour cela, nous vous proposons des jours d'interventions par an à un tarif préférentiel, incluant les services suivants:

- Nettoyage des caméras,
- Dépannage,
- Vérification du bon fonctionnement et maintenance du système,
- Réglages, ajustements,
- Mises à jours logicielles (*si contrat de maintenance*),
- Divers.

Les interventions pourront être déclenchées soit par le client, soit par le fournisseur (*avec accord préalable du client*).

- Période de service comprise du **lundi au vendredi de 9 H 00 à 12 H 00 et de 14 H 00 à 18 H 00** et éventuellement **week-end** (décision par EXACAM uniquement).
- Délai d' intervention à planifier.
- Durée: **1 an**, renouvelé par tacite reconduction, annuellement, pour une période d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de un (1) mois.
- Journée supplémentaire: **686,02 €HT**
- Frais de déplacement en sus.