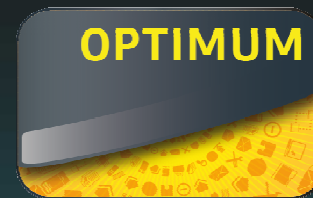


# Contrats de services 2012



# Les 5 contrats

	STANDARD	CONFORT	OPTIMUM	PREMIUM	ULTIMATE
Echange standard	X				
Accès assistance téléphonique	X	X	X	X	X
Délais d'intervention sur site (à la suite de l'expertise)		J+1	J+1	8 heures	4 heures
Livraison automatisée des consommables *		X	X	X	X
Prêt de matériel (prêt d'un MFA4) sur les terminaux lasers			X	X	X
Intervention à distance (expertise ou résolution)			X	X	X
Maintenance préventive				X	X
Visite de suivi + 3 mois					X
Back up (sauvegarde automatique sur 1 NAS**) sur les solutions					X
Hot Line dédiée					X
Support Expert	2 appels/an	4 appels/an	8 appels/an	Illimité	Illimité

\*Facturés en supplément


\*\*Serveur de stockage en réseau

En option pour la gamme Solutions : Support 7J/24H (prise en main à distance) sur demande


# Les différents contrats par produit

PRODUITS	STANDARD	CONFORT	OPTIMUM	PREMIUM	ULTIMATE
VIDEOPRO	X	X			
MF 4440 – MF 4461 – MF 4560 – MF 4565 – MF 4591 – Fax 4640 – MF 4690n – MF 5402 – MF 5462 – MF 5482n – MF 5571dw – MF 5591dn	X	X	X		
MF 5660 – MF 5680n – MF 5690dn – MF 5790dn		X	X	X	
M943-C935			X	X	X
MF 9300 – MF 9626 – MF 9631 – MF 9700 – MF 9841			X	X	X
A4 STATION / A4 SERVER			X	X	X
OPENLINE EE/PR / A3 SERVER			X	X	X
OPENScribe SCANNING STATION			X	X	X
OPENScribe CONTENT SERVER			X	X	X
OPEN2WORK			X	X	X

# Définitions

- **Accès assistance téléphonique** : Un support de téléconseillers accessible de 9h -12h30 et 13h30 -18h du lundi au jeudi et le vendredi de 9h -12h30 et 13h30 - 17h30 au numéro : 0825 02 46 46 (0,15€TTC/min depuis un poste fixe)
- **Back-up**  : sauvegarde automatique sur un NAS (Serveur de stockage en réseau). **Disponible qu'à compter du 1<sup>er</sup> avril 2012**. Pour tout contrat vendu avant cette date, une installation du Back-up sera planifiée par Sagemcom.
- **Délais d'intervention sur site** : délais maximum d'intervention en France à la suite de l'expertise faite par un de nos conseillers supports
- **Echange standard** : En cas de panne, livraison d'une machine du même modèle, neuve ou équivalente, récupération de la machine en panne sans consommables ni accessoires ; rebranchement de la machine par le client

# Définitions

- **Hotline dédiée**  : accès VIP vers un support expert (avec un numéro dédié communiqué lors de la souscription du contrat de services).
- **Intervention à distance** : prise en main et résolution à distance des incidents, paramétrage, ré-installation d'un poste PC, aide à l'utilisation, etc...(connexion internet impérative). Pour les Solutions, il s'agit du délai d'intervention à distance suite à l'appel du client.
- **Intervention sur site** : Déplacement sur site partout en France métropolitaine de nos techniciens certifiés experts sur nos produits (en cas de panne, après diagnostic ou prise en main à distance)
- **J+1** : Intervention le lendemain si appel avant midi
- **8 heures ouvrées** : Intervention le lendemain si appel avant 16 heures


# Définitions

- **4 heures ouvrées :**




Solutions : délai d'intervention par prise en main à distance avec un expert, et en cas de panne hardware sur site en 8 heures ouvrées

Lasers : délai d'intervention sur site démarrant après le diagnostic réalisé par l'assistance technique

- Livraison automatisée de consommables : réapprovisionnement des consommables (facturés en sus) partout en France à J+1 si la machine est connectée (tout déplacement de machine doit faire l'objet d'une notification auprès de Sagemcom)

- **Maintenance préventive**  : visite préventive technique sur le produit ou appel préventif (au moins une fois par an)

# Définitions

- **Prêt de matériel**  : Prêt d'une machine MFA4, en cas de non résolution de panne
- **Support 24/24 (option)** : support téléphonique 24h/24h, 7j/7j.
- **Support Expert**  : équipe d'experts dédiés, intervenant aux niveaux 2 et 3, limité à un certain nombre d'appels téléphoniques par produit et par an. Ces experts interviennent sur l'aide à l'utilisation et/ou à l'exploitation du produit. Ce dernier ne doit présenter aucune panne sinon appel redirigé vers la hotline.
- **Visite de suivi + 3 mois**  : Après 90 jours d'utilisation maximum du produit, une visite complémentaire sur site d'une ½ journée sera effectuée.