



Tél. 04 42 90 16 00 - www.siccontact.fr

Tout l'environnement professionnel à votre service.



Conditions Générales de Maintenance

Contrat SERENITE

Pour les équipements Audiovisuels et
de visioconférence



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 2/15

Sommaire

1- Préambule	3
2- Description du contrat	3
3 - Définition et organisation de la maintenance	4
3-1 Maintenance préventive	4
3-2 Maintenance corrective	4
3-3 Support téléphonique (Hotline)	4
3-4 Télémaintenance	5
3-5 Backup+	6
4 - Accès au service de maintenance	6
4-1 Rapport et traitement de l'incident	6
4-2 Maintenance matérielle	6
4-3 Maintenance logicielle	7
4-4 Reprise de maintenance	7
5 - Etendue du contrat	7
6 - Procédure de retour du matériel (RMA)	8
7 - Durée et vie du contrat	8
8 - Annexes	9
Annexe 1 – Fiche d'enregistrement Exemple Si Contact	10
Annexe 2 – Fiche d'enregistrement Exemple Client	11
Annexe 3 – Fiche renseignements techniques	12/15



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 3/15

Le document ci-dessous décrit le programme de maintenance des équipements audiovisuels et de visioconférence.

1 – Préambule

Si Contact en contrepartie de la redevance annuelle réglée par le Client, s'engage à effectuer les prestations de maintenance matérielles et logicielles nécessaires, en vue d'assurer le fonctionnement normal des équipements définis en annexe, ainsi que les réparations découlant de son usage normal. Les équipements audiovisuels (hors visioconférence) devront de préférence être couverts par une garantie constructeur en cours. A défaut, toute intervention et/ou réparation sera soumise à facturation selon les tarifs en vigueur.

Les équipements de visioconférence devront obligatoirement bénéficier d'une garantie constructeur en cours sous peine de nullité du contrat. Tout système de visioconférence (matériel ou logiciel) n'étant plus sous garantie ne sera pas ou plus pris en charge par le contrat de maintenance SERENITE.

2 – Description du Contrat

Le service de maintenance proposé se décompose en l'offre suivante :

Contrat Sérénité :

Le contrat **Sérénité** couvre la maintenance et l'extension de garantie des équipements audiovisuels et de visioconférence auprès **d'un client**. Ce service permet :

- Un accès au support téléphonique et/ou par mail de Si Contact (en français et en anglais) de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- Un échange standard anticipé de l'équipement.*
- Un accès aux mises à jour du logiciel du constructeur (Mineures ou majeures).*
- Une mise à disposition des documentations des équipements.
- Un accès au service Backup+* (cf 3-5)
- Un accès dédié pour toutes les demandes d'échange, de réparation ou prestations techniques complémentaires (assistance possible par visioconférence).
- Une vérification préventive annuelle à distance de l'équipement.
- Une prise en main à distance du terminal pour dépannage*.
- En cas de panne, une mise à disposition d'une solution alternative de communication sous 24/48h*.
- La mise en forme du devis de réparation pour toute prestation hors contrat. A noter que seuls les équipements sous garantie bénéficieront d'un tarif préférentiel d'intervention. Les équipements hors garantie seront soumis aux tarifs en vigueur.
- Une intervention sur site lorsque toutes les possibilités d'aide à distance se sont avérées inefficaces et qu'aucun matériel de prêt n'a pu être envoyé.

* concerne uniquement les systèmes de visioconférence



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 4/15

3 - Définition et organisation de la maintenance

3-1 Maintenance préventive :

La maintenance préventive fait l'objet, de la part du Client, d'une demande écrite par mail à support@siccontact.fr. Cette intervention porte sur le contrôle systématique des installations faisant l'objet du contrat. Une fiche d'intervention est établie et fait mention de l'ensemble des contrôles effectués, des anomalies constatées ainsi que des remèdes apportés.

3-2 Maintenance corrective :

Cette maintenance concerne les opérations de dépannage des matériels et logiciels définis en annexe. Si Contact s'engage à prendre en charge sur simple demande du Client toute opération de maintenance faisant l'objet du présent contrat. Pour se faire, Si Contact met à la disposition du Client un point d'accès unique (cf 3-3) à un service technique certifié niveau 3.

Ces interventions se font dans le respect des délais spécifiés au chapitre 4-1.

D'une manière générale toute intervention non prévue dans le cadre du présent contrat et nécessitant des travaux de remise en état, des remplacements de matériel et/ou des travaux de programmation fera l'objet d'un devis. Toute intervention demandée par le client et mettant en cause un fait extérieur au périmètre de maintenance défini dans le présent contrat, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

3-3 Support téléphonique (Hotline) :

Si Contact assure la prise en charge téléphonique pour les utilisateurs des équipements. Ce service téléphonique est ouvert de 8h30 à 18h30 (GMT h+1), du lundi au vendredi, hors jours fériés, et constitue un point d'accès unique à un service technique certifié niveau 3.

Cette prestation comprend :

- Le diagnostic de dysfonctionnement.
- L'aide à l'utilisation.
- La prise en charge totale des échanges en France métropolitaine et à l'étranger.
- L'aide à la remise en service à distance.
- L'accès à un équipement d'essai.

Un point d'accès unique avec un accueil en Français et en Anglais

Tél. +33 4 42 90 16 00
Fax +33 4 42 90 16 06
E-Mail : support@siccontact.fr



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 5/15

Le délai de prise en charge de la demande d'assistance est défini comme suit :

Niveau de priorité	Description	Prise en charge de la demande d'assistance
Urgent	Service arrêté Panne totale d'un équipement	Sous 15 minutes
Moyen	Service non affecté mais dysfonctionnement partiel. L'administrateur demande une réponse sur une question de maintenance	Le jour même
Bas	Questions de fonctionnalité et formation / information	J+2

Les informations suivantes seront à préciser lors de chaque demande d'assistance :

- Nom de la Société.
- Numéro de série et modèle du matériel.
- Numéro de contrat.
- Site concerné et coordonnées d'un contact sur place.
- Description détaillée du problème.

Un numéro de ticket sera assigné à chaque demande ou problème et servira de référence à toute demande d'assistance future.

3-4 Télémaintenance :

La télémaintenance se fera au travers des serveurs Si Contact, directement sur les équipements serveurs et pont de conférence afin d'assurer les mises à jour et le diagnostic.

La prise en main des éléments se fera à l'aide d'un navigateur Internet (Internet Explorer) et/ou d'une application de prise en main à distance (du type VNC ou PCAnywhere). La connexion PPP sera effective pendant la période d'intervention nécessaire sur les équipements ainsi la durée de validité du contrat de maintenance.

Afin de garantir un niveau de sécurité suffisant, la liaison de télémaintenance sera activée par le client à chaque demande d'intervention.



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 6/15

3-5 Accès au service de backup+ (Contrat « Sérénité ») :

Dans le cas de l'arrêt total du service de conférence (Audio, visioconférence), Si Contact mettra à la disposition du Client des ressources de visioconférence afin de lui permettre de réaliser les conférences définies comme étant les plus importantes. Cet accès sera limité au temps d'indisponibilité du Serveur du Client et dans la limite de 8 voies Web/Audio et 10 voies de visioconférence en 480p.

4- Accès au service de maintenance

4-1 Rapport et délais de traitement de l'incident :

Si Contact fera toute diligence pour remédier pendant ses heures ouvrables aux incidents signalés par le Client. Lors de la demande d'assistance du Client, une procédure de prise en compte est déclenchée. Dans le cas de l'arrêt total du service, la société Si Contact s'engage à remettre en fonctionnement le service de visioconférence sous les délais suivants :

Prise en compte incident par la Hotline	Traitement de l'incident
Avant 12h	Lendemain avant 12h *
Après 12h	Le surlendemain avant 12h *

La remise en place de l'équipement dans le cadre du contrat «Sérénité» pourra être réalisée avec l'aide de la Hotline Si Contact**.

4-2 Maintenance matérielle :

Si Contact ayant à sa charge la continuité du service de visioconférence, il est expressément convenu que tous les travaux de modifications, adjonctions ou remplacements la concernant, seront exécutés par l'administrateur local sous le contrôle de la Hotline Si Contact**.

Dans le cas du remplacement des pièces défectueuses, la livraison des éléments de rechange est effectuée par le service technique directement sur le site du Client sous les délais décrit en 4-1 et à partir du moment où la responsabilité de Si Contact est avérée.

Sont exclus de la maintenance :

- Les accessoires non répertoriés dans la fiche annexe 8-2.

** Du lundi au vendredi, hors jours fériés



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 7/15

4-3 Maintenance logicielle :

Si Contact assure le diagnostic des défauts et l'installation des correctifs simples (Sous réserve de leurs existences). La réinstallation des données du client et leurs sauvegardes sont exclus dès lors que la solution n'est pas hébergée par Si Contact. Si Contact ne peut être tenue pour responsable de la perte ou de la modification des données de configuration initiale après la mise en service du système pouvant survenir dans le cadre de l'exploitation du matériel par le Client.

Si Contact prend en compte dans la maintenance des équipements installés, les seuls logiciels composant les équipements ainsi que les accessoires optionnels tels que définis dans le document annexe lors de la mise en place de l'installation sur les sites du Client.

La maintenance des logiciels comprend la mise à jour corrective, et celle demandée par le Client.

Sont exclues de la maintenance :

- Les options logicielles donnant lieu à une ou plusieurs fonctionnalités additionnelles et commercialisées par le constructeur de l'équipement.
- Les mises à jour nécessitant une évolution matérielle.

4-4 Reprise de maintenance :

Dans le cadre de la maintenance d'un équipement sans couverture préalable par Si Contact, le coût est sous réserve du bon fonctionnement de l'équipement à la date de prise d'effet du contrat. Si Contact procédera à la vérification de l'équipement, soit par une intervention sur site, soit par une vérification à distance. Dans le cas où le matériel présente des dysfonctionnements importants, une facturation de réparation complémentaire au contrat sera proposée.

5 - Etendue du contrat

La responsabilité de Si Contact est limitée en ce qui concerne les installations reliées au réseau RNIS en deçà du point de connexion de l'installation au réseau privée ou public, ainsi que les installations reliées au réseau IP en deçà du point de connexion au réseau local. Il ne pourra donc lui être imputé les défauts pouvant provenir du réseau téléphonique, du réseau IP et des services le contrôlant, non plus ceux provenant du réseau de distribution électrique, le cas échéant.

En aucun cas, Si Contact ne pourra être tenue pour responsable des décisions d'évolution du réseau IP ou RNIS incompatibles avec les équipements installés et faisant l'objet du présent contrat, à sa date de mise en service.



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance – 8/15

D'une manière générale sont exclus du présent contrat :

- Les modifications d'installations, sauf accord préalable des différentes parties.
- Tout incident dû à une fausse manœuvre caractérisée par le Client.
- Toute panne ou mauvais fonctionnement dus à des conditions d'installation ou d'utilisation non conformes aux spécifications du fournisseur, à une défectuosité des installations électriques du Client, à une qualité de courant non conforme aux besoins de l'équipement.
- Toute détérioration des équipements due à une négligence des préposés du Client, ainsi qu'à des actes de sabotage, faits de grèves, émeutes, guerre civile ou étrangère, etc.
- Tout dégât provoqué par l'eau, le feu, la foudre, les chutes et d'une manière générale, tout événement susceptible de détériorer les matériels.
- Tout déplacement sur site ne se trouvant pas en France Métropolitaine.

Toute intervention demandée par le client et mettant en cause un fait extérieur au périmètre de maintenance défini dans le présent contrat, fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Les dérangements survenus, quelle qu'en soit la cause, ne sauraient ouvrir droit à la résiliation des présentes ni à aucune indemnité.

6 – Procédure de retour du matériel (RMA)

Lorsqu'un défaut matériel est constaté par Si Contact, le client doit contacter la Hotline Si Contact muni des informations précisées au chapitre 3.3 :

Par téléphone : +33 4 42 90 16 00
Par fax : +33 4 42 90 16 06
Ou E-mail : support@siccontact.fr

La Hotline Si Contact mettra alors en place la procédure adéquate selon le matériel en panne (procédure propre à chaque fabricant) et adressera par mail au Client les informations de prise en charge et de suivi de son dossier. Les délais de traitement de l'incident sont ceux cités au chapitre 4.1.

Les frais de retour du matériel sont à la charge du Client. Tout matériel non renvoyé dans les délais sera facturé.

7 - Durée et vie du contrat

Le présent accord, prend effet à la date de signature et est conclu pour une durée d'une à cinq années.

Deux mois avant la fin de cette période, il sera systématiquement proposé au Client un renouvellement de son contrat.



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 9/15

Dans le cas de non-paiement des prestations de maintenance et en vertu des présentes, Si Contact se réserve le droit, 15 jours après une première mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de suspendre les prestations de maintenance et de demander la résiliation de la convention aux torts exclusifs du Client.

Dans tous les cas de résiliation du contrat en cours, outre les sommes dues par le Client, il lui sera demandé de verser à Si Contact une indemnité égale au moins à la moitié des annuités restant à courir.

Les interventions se font dans le respect de la réglementation, des lois et des décrets en vigueur en France. Tout arrangement verbal, donné sous une autre forme que celle présente est inopérant et sans valeur. Il est convenu qu'en cas de litige entre les parties, de faire attribution expresse de juridiction au Tribunal administratif d'Aix-en-Provence.

Toutefois, en cas de difficultés dans l'évaluation d'éventuels avenants, les deux parties conviennent de s'en remettre à un expert désigné par les Tribunaux d'Aix-en-Provence.

8 – Annexes

Document d'identification du service et des équipements

Le document suivant permet l'identification de tous les équipements couverts par le contrat. Cette identification est OBLIGATOIRE. Ce document est à remplir, signer et à renvoyer par courrier auprès de Si Contact. Un exemplaire signé sera retourné sous 15 jours.



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 10/15

Fiche d'enregistrement - EXEMPLAIRE Si Contact

**Adresse de facturation
Le Client**

Si Contact

Société		Si Contact
Responsable		
Téléphone		04.42.90.16.00
Fax		04.42.90.16.06
Adresse		400 rue Pierre Berthier
Ville		Aix en Provence Cedex 3
Code postal		13797

Adresse d'installation 1

Adresse d'installation 2

Référence commande		
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

Désignation des équipements

Code produit	Marque / Référence	N° de série	Adresse IP publique	Mot de passe administrateur

Durée du contrat

<input type="checkbox"/> 1 an	
<input type="checkbox"/> 3 ans	
<input type="checkbox"/> 5 ans	A partir de la date :

Pour le Client

Pour Si Contact

Nom & Prénom		
"Lu et approuvé"		
Signature		
Date et Cachet		



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 11/15

Fiche d'enregistrement - EXEMPLAIRE Client

**Adresse de facturation
Le Client**

Si Contact

Société		Si Contact
Responsable		
Téléphone		04.42.90.16.00
Fax		04.42.90.16.06
Adresse		400 rue Pierre Berthier
Ville		Aix en Provence Cedex 3
Code postal		13797

Adresse d'installation 1

Adresse d'installation 2

Référence commande		
Société		
Responsable		
Téléphone		
Fax		
Adresse		
Ville		
Code postal		

Désignation des équipements

Code produit	Marque / Référence	N° de série	Adresse IP publique	Mot de passe administrateur

Durée du contrat

<input type="checkbox"/> 1 an	
<input type="checkbox"/> 3 ans	
<input type="checkbox"/> 5 ans	A partir de la date :

Pour le Client

Pour Si Contact

Nom & Prénom
"Lu et approuvé"
Signature
Date et Cachet

--	--



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Contrats de maintenance - 12/15

Fiche renseignements techniques

Date d'installation :

Visioconférence

- o Adresse IP Publique :
- o Adresse IP Locale :
- o Masque :
- o Gateway :
- o DNS primaire :
- o DNS Secondaire :
- o Serveur NTP :
- o Nom :
- o Accès :
- o Mot de passe Administrateur :
- o Mot de passe SSH :
- o Mot de passe Support (Icon) :
- o Connexion Réseau :
- o Version du Firmware :
- o Port à ouvrir (**Dépend du modèle installé**) : 1720 TCP (à titre d'exemple)
- o : 5060 UDP (à titre d'exemple)
- o : 60000 à 60063 UDP (à titre d'exemple)
- o : 60000 à 60015 TCP (à titre d'exemple)
- o : 443 (HTTPS) (Obligatoire pour tous contrat)
- o Informations complémentaires :

Elément à récupérer :

- Fichier de configuration.
- Répertoire.
- Diagnostic Information.



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Annexe 3 Contrat de maintenance - 13/15

Networker

- o Adresse IP Locale :
- o Masque :
- o Gateway :
- o DNS primaire :
- o DNS Secondaire :
- o Serveur NTP :
- o Nom :
- o Accès : https://
- o Mot de passe :
- o Mot de passe SSH :
- o Connexion Réseau :
- o Version du Firmware :
- o N° RNIS 1 :
- o N° RNIS 2 :
- o N° RNIS 3 :
- o N° RNIS 4 :
- o Informations complémentaires :

Vidéoprojecteur

- o Nom :
- o Adresse IP Locale :
- o Masque :
- o Gateway :
- o DNS primaire :
- o DNS Secondaire :
- o Serveur NTP :
- o Port à ouvrir :
- o Informations complémentaires :
- o Accès : https://
- o Login :
- o Mot de passe :



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Annexe 3 Contrat de maintenance - 14/15

Clickshare

- o Adresse IP Locale :
- o Masque :
- o Gateway :
- o Nom :
- o Accès : https://
- o Login :
- o Mot de passe :
- o SSID Wifi :
- o IP Wifi : 192.168.2.1
- o Clé SSID Wifi :
- o Informations complémentaires :

Autre matériel



Tél. 04 42 90 16 00
www.siccontact.fr



Tout l'environnement professionnel à votre service.

Annexe 3 Contrat de maintenance - 15/15

----- INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES -----
(Schéma ou autres spécifications)