

# AMCO PRIVILEGE

## Services

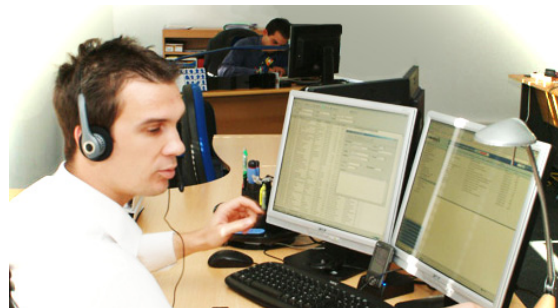
Assistance au Maintien en Conditions Opérationnelles

### L'engagement du constructeur

La complexité croissante des installations de sécurité et la multiplication des interactions entre systèmes (contrôle d'accès, supervision vidéo, intrusion, GTB...) font des services associés un enjeu majeur pour garantir l'efficacité et la pérennité des systèmes.

Avec le contrat AMCO PRIVILEGE, TIL propose à ses partenaires un contrat de service annuel destiné à accompagner l'exploitation des sites clients et à assurer leur évolution. Il offre un niveau de service maximum :

- ④ Assistance téléphonique au partenaire et au client final.
- ④ Maintenance curative (corrections de bug).
- ④ Maintenance évolutive (mises à jour Micro-SESAME).
- ④ Assistance à l'exploitation du client final (télémaintenance, sauvegarde des BDD).
- ④ Interventions sur site (maintenance préventive, audit, expertise).



### POUR LE CLIENT FINAL

- ④ **Service et réactivité maximum**
  - ④ Délais de réponse réduits avec la possibilité d'intervention des techniciens TIL auprès du client final (télémaintenance ou sur site)
- ④ **Protection de l'investissement**
  - ④ Mises à jour logicielles pour garantir l'évolution et la pérennité du système
  - ④ Nouvelles fonctionnalités disponibles uniquement avec les dernières versions Micro-SESAME
- ④ **Maîtrise des coûts**
  - ④ Remplacement de dépenses imprévisibles par un coût fixe annuel (en moyenne environ 3% du coût du système global logiciel + matériel)
  - ④ Charges de fonctionnement plutôt que budget d'investissement

### Principes & Souscription

- ④ Souscription par un Partenaire TIL agréé.
- ④ Coût annuel basé sur un pourcentage des licences et des options Micro-SESAME (tarifs à la date de souscription).
- ④ Délai de souscription : au plus tard 1 an après la livraison du logiciel.
- ④ Les reconductions annuelles sont possibles tant que la version installée n'est pas antérieure à la version majeure N-2.
- ④ Un site déjà équipé doit être mis à jour vers la dernière version majeure en cours pour pouvoir souscrire un nouveau contrat AMCO.

### Les services aux installateurs TIL

CONTRAT DE SUPPORT	AMCO STANDARD	AMCO PRIVILEGE
<ul style="list-style-type: none"><li>④ Installateurs (service inclus pour les partenaires)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>④ Installateurs</li><li>④ Partenaires certifiés</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>④ Partenaires certifiés</li></ul> 

LA SÉCURITÉ SANS FAILLE

[www.til-technologies.fr](http://www.til-technologies.fr)



## Contrats de service

	Assistance Téléphonique Intégrateur	Maintenance Curative (Bugs)	Maintenance Évolutive (MàJ versions)	Assistance Téléphonique Client Final	Télemaintenance et Sauvegarde des BDD	Assistance sur site Client Final	Maintenance Préventive
<b>Contrat de Support</b>	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗
<b>AMCO Standard</b>	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗
<b>AMCO Privilège</b>	✓	✓	✓	✓	✓	Option chiffrée séparément	Option chiffrée séparément

## AMCO Pivilège - Services détaillées

### Assistance téléphonique

- ⦿ Conseils de paramétrage
- ⦿ Aide à l'optimisation de l'exploitation du système
- ⦿ Réponse à toutes les questions liées à l'utilisation des logiciels

### Maintenance corrective (version majeure N ou N-1)

- ⦿ Correction effective d'un bug identifié et reproductible par la fourniture gratuite d'un correctif
- ⦿ Fourniture d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation des logiciels, dans l'attente de la correction définitive

### Maintenance évolutive

- ⦿ Mise à disposition gratuite sur demande des nouvelles versions logicielles dès leur disponibilité
- ⦿ Développement spécifique sur demande (chiffré séparément)

### Télemaintenance du client final

- ⦿ Diagnostic et résolution de dysfonctionnements
- ⦿ Installation de correctifs
- ⦿ Sauvegarde des BDD (migration des BDD chiffrée séparément)

### Interventions sur site (options chiffrées séparément)

- ⦿ Idem télemaintenance, avec déplacement
- ⦿ Maintenance préventive
- ⦿ Audit et expertise

## Délais de réponse au Partenaire

### Prise en compte de la demande + analyse

- ⦿ Dysfonctionnement bloquant : maximum 6 h.
- ⦿ Dysfonctionnement semi-bloquant : maximum 24 h.
- ⦿ Dysfonctionnement non-bloquant : maximum 4 jours ouvrés.

## Référence

- ⦿ **CONTRAT\_AMCO\_PRIV** : Contrat AMCO Privilège. Maintenance corrective, maintenance évolutive, assistance téléphonique du client final, télemaintenance, sauvegarde de BDD, options d'assistance sur site.

## Votre distributeur

**Siège social** Parc du Golf - 350 rue de la Lauzière - 13856 Aix-en-Provence Cedex 3 - Tél : +33 (0)4 42 37 11 77 - Fax : +33 (0)4 42 34 28 98  
**Agence Paris** Immeuble Atria - 2 rue du Centre - 93885 Noisy-le-Grand Cedex - Tél : +33 (0)1 48 15 04 30 - Fax : +33 (0)1 48 15 04 32  
 > [info@til-technologies.fr](mailto:info@til-technologies.fr)