

# AMCO STANDARD

## Services

Assistance au Maintien en Conditions Opérationnelles

### Maintenance curative et évolutive

Les configurations matérielles (OS, BDD...) et les systèmes tiers avec lesquels interagissent les solutions TIL (vidéo, intrusion, GTB...) évoluent en permanence.

Pour garantir la pérennité des systèmes installés, le logiciel Micro-SESAME évolue lui aussi constamment. C'est pourquoi TIL propose à ses installateurs le contrat AMCO STANDARD.

Ce contrat de service annuel est destiné à accompagner les installateurs pour faire évoluer régulièrement leurs sites clients. Il comprend :

- ① L'assistance téléphonique à l'installateur
- ① La maintenance logicielle curative (corrections de bugs)
- ① La maintenance évolutive (mise à disposition gratuite des nouvelles versions du logiciel Micro-SESAME).



### POUR LE CLIENT FINAL

- ① **Protection de l'investissement**
  - ① Mises à jour logicielles pour garantir l'évolution et la pérennité du système
  - ① Nouvelles fonctionnalités disponibles uniquement avec les dernières versions Micro-SESAME
- ① **Maîtrise des coûts**
  - ① Remplacement de dépenses imprévisibles par un coût fixe annuel (en moyenne environ 2% du coût du système global logiciel + matériel)
  - ① Charges de fonctionnement plutôt que budget d'investissement
- ① **Disponibilité du service**
  - ① Délais de réponse garantis pour l'installateur
  - ① Corrections de bugs prioritaires sur la version majeure en cours

### Principes & Souscription

- ① Souscription par un installateur ou un Partenaire TIL agréé.
- ① Coût annuel basé sur un pourcentage des licences et des options Micro-SESAME (tarifs à la date de souscription).
- ① Délai de souscription : au plus tard 1 an après la livraison du logiciel.
- ① Les reconductions annuelles sont possibles tant que la version installée n'est pas antérieure à la version majeure N-2.
- ① 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>① Installateurs (service inclus pour les partenaires)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>① Installateurs</li><li>① Partenaires certifiés</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>① Partenaires certifiés uniquement</li></ul> 

LA SÉCURITÉ SANS FAILLE

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



## Contrats de service

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

## AMCO Standard - Services détaillées

### Assistance téléphonique à l'intégrateur

- ⦿ Conseils de paramétrage
- ⦿ Aide à l'optimisation de l'exploitation du système
- ⦿ Réponse à toutes les questions liées à l'utilisation des logiciels
- ⦿ Diagnostic des éventuels dysfonctionnements et proposition de solutions
- ⦿ Aide à l'installation des mises à jour ou des correctifs (service de migration des BDD chiffré séparément)

### 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)

## Délais de réponse

### 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\_STD** : Contrat AMCO Standard. Assistance téléphonique + maintenance corrective + maintenance évolutive.

## 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)