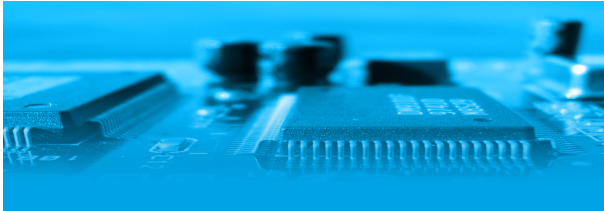




FICHES SERVICES



Les Plus

PROTECTION DE L'INVESTISSEMENT

Les nouvelles fonctionnalités ne sont disponibles qu'avec la dernière version MICRO-SESAME.

Le suivi des évolutions des compatibilités tierces (OS, BDD, SDK...) assure la pérennité de votre système.

SERVICE PRIORITAIRE ET RÉACTIVITÉ

L'accompagnement constructeur est un gage de sérénité pour l'utilisateur final.

Avec le contrat AMCO, les délais de réponse sont réduits et la téléassistance des techniciens TIL auprès du client final est possible.

MAÎTRISE DES COÛTS

Le remplacement de dépenses imprévues par un coût fixe annuel permet de mieux lisser les budgets de fonctionnement.

Rapporté au coût global du système (logiciel + matériel), le contrat annuel représente en moyenne 4% du coût de l'installation.

Principes & souscription

- Coût annuel basé sur un pourcentage des licences et des options MICRO-SESAME (tarifs à la date de souscription)
- Souscription possible à partir de MICRO-SESAME v2017
- Délai de souscription : au plus tard 1 an après la livraison du logiciel
- Les reconductions annuelles sont possibles tant que la version installée est supportée. (voir document sur les conditions de Support et Versioning TIL en vigueur)
- Un site déjà équipé, hors garantie, doit être mis à jour vers la dernière version majeure en cours pour pouvoir souscrire un nouveau contrat AMCO

CONTRAT DE SERVICE AMCO PREMIUM



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.

Plus qu'une simple mise à disposition des patches et versions majeures MICRO-SESAME, le service AMCO PREMIUM est un contrat annuel avec engagements, destiné à accompagner l'exploitation des sites clients et à assurer leur évolution.

Il offre un niveau de service maximum :

- Maintenance évolutive (toutes les versions majeures disponibles gratuitement sur demande)
- Maintenance curative (patches fonctionnels et correctifs de sécurité)
- Assistance téléphonique prioritaire
- Téléassistance au client final
- Possibilité d'assistance sur site
- -25% de remise sur les prestations de migration effectuées par TIL

LES SERVICES DE TIL

MS UPGRADE	AMCO PREMIUM
<ul style="list-style-type: none">• Installateurs• Partenaires certifiés	<ul style="list-style-type: none">• Partenaires certifiés• Clients finaux

AMCO PREMIUM



MAINTENANCE LOGICIELLE ET CONTRATS DE SERVICE						
	MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	ETUDE AVANT MIGRATION	MAINTENANCE CURATIVE	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE PRIORITAIRE	TÉLÉASSISTANCE AU CLIENT FINAL	ASSISTANCE SUR SITE
MS-UPGRADE						
AMCO PREMIUM						Option chiffrée séparément

AMCO PREMIUM - Services détaillés

Maintenance évolutive

- Mise à disposition gratuite sur demande des nouvelles versions logicielles dès leur disponibilité

Maintenance curative

- Correction effective d'un bug fonctionnel identifié et reproductible par la fourniture gratuite d'un correctif
- Correctifs de sécurité : les firmwares des automates NG & patches MICRO-SESAME incluent les éventuels correctifs de sécurité disponibles des vulnérabilités connues (CVE) des composants techniques utilisés par TIL (linux, algorithmes de cryptage,..).
- Fourniture d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation des logiciels, dans l'attente de la correction définitive
- Ces firmwares & patches sont testés par le service validation TIL avant mise à disposition
- A des fins de diagnostics, TIL demande à récupérer à distance les données d'exploitation, les logs (fichiers comprenant les traces en mode debug), et avoir une connexion à distance du site d'exploitation du client utilisateur. Dans le cas contraire, TIL demande de les recevoir, sous fichiers ZED chiffrés (approuvé ANSSI) par email et le mot de passe par SMS. Ces fichiers sous ZED seront temporairement placés sur des PC dédiés confidentiels dans des zones sécurisées, et seront supprimés une fois les points résolus.

Assistance téléphonique client final

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

Téléassistance au client final

- Diagnostic et résolution de dysfonctionnements
- Installation de correctifs

Assistance sur site (option chiffrée séparément)

- Idem téléassistance, avec déplacement
- Maintenance préventive
- Audit et expertise

Délais de réponse

- Dysfonctionnement bloquant : 24h ouvrées
- Dysfonctionnement semi-bloquant : 48 h ouvrées
- Dysfonctionnement non-bloquant : 4 jours ouvrés.

Références

- [CONTRAT_AMCO-PREM](#) : Contrat annuel AMCO PREMIUM pour Partenaires TIL.
- [CONTRAT_AMCO_PREM2](#) : Contrat annuel AMCO PREMIUM pour utilisateurs finaux.