

## Fiche descriptive – prestations de maintenance



### Présentation des prestations de maintenance

#### Assistance Téléphonique

Le service d'assistance téléphonique est assuré par Orange Business Services – Solutions Videoconferencing

**Le numéro d'appel est le suivant : 01.70.48.03.68**

#### **Horaires**

Le service d'assistance téléphonique est assuré du lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00 hors jours fériés.

#### **Faits techniques**

Le traitement des appels est organisé selon 2 niveaux :

##### Assistance technique de niveau 1

Pour le pilotage à distance de l'utilisateur confronté à une difficulté dans l'utilisation de son système, et/ou pour circonscrire l'origine d'une panne non bloquante et fournir toutes préconisations et conseils pour y remédier.

En cas d'impossibilité d'effectuer une prestation de télédépannage, l'appel est escaladé vers un technicien de niveau 2

##### Assistance technique de niveau 2

Assurée par les techniciens de notre Centre Support Clients dédiés à la visioconférence.

Ils ont la responsabilité de diagnostiquer à distance (par téléphone ou par visioconférence) les causes probables de panne (matériel et/ou logiciel) et déclenchent, si nécessaire, une intervention sur site.

Dans le cadre d'incidents sur des équipements d'infrastructure les fichiers « Log » nécessaires au diagnostic pourront être demandés.

## Maintenance curative

### **Faits techniques**

Déclenchée sur simple appel téléphonique et la fourniture du numéro de série de l'équipement concerné, du Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00 Hors Jours Fériés.

En cas de panne du matériel, une intervention sur site est automatiquement déclenchée après étude et non résolution à distance du dysfonctionnement.

La livraison du matériel de remplacement interviendra le jour suivant (jour ouvré) le relevé d'incident par le Centre Support Clients, si la demande a été validée avant 16h le jour J par le service support du constructeur.

### **Procédure**

Le dépannage s'effectuera alors par échange standard des articles ou sous-ensembles défectueux ou par remplacement des pièces hors d'usage (hors consommables : fusibles, câbles non inclus dans la configuration, etc...). En outre, nous vous garantissons la mise à disposition, en dernier recours, d'un matériel de prêt intégrant les mêmes fonctionnalités que le matériel indisponible.

Dans le cadre de cette prestation, le technicien en charge de l'intervention assurera l'installation sur site, le paramétrage et les tests du matériel pour garantir un parfait rétablissement du service.

### **Délais**

Orange Business Services s'engage à planifier l'intervention d'un technicien sur site une fois le matériel de remplacement livré. Cette intervention est convenue avec le client en fonction notamment des disponibilités de la salle.

## Evolution Logiciel

### **Faits techniques**

Prestation par laquelle Orange Business Services s'engage à fournir les nouvelles versions du logiciel de l'équipement visioconférence et clefs d'activation pendant toute la durée du contrat, dans le cas d'évolution dudit logiciel.

### **Procédure**

Sur simple demande par téléphone ou courrier électronique en mentionnant le numéro de série et le type du (des) matériel(s) objet(s) de la demande.

### **Délais**

Orange Business Services s'engage à fournir les éléments sous 72h ouvrées.