

Fiche pratique

# MAINTENANCE UCOPIA

Le contrat de maintenance inclut la garantie matérielle, la garantie logicielle, la maintenance évolutive, le support technique et le téléchargement automatique des mises à jour. Il s'applique à un produit ou un ensemble de produits identifiés par leur N° de série. Tout produit UCOPIA doit être commandé avec 3 ans de maintenance minimum.

## MISE A JOUR LOGICIEL

Les contrôleurs UCOPIA sont livrés avec un logiciel inclus. Ce logiciel est amélioré et enrichi continuellement par les équipes R&D d'UCOPIA. Ces mises à jour incluent les correctifs, les améliorations relatives à la sécurité ainsi que les nouvelles fonctionnalités du produit. Ces mises à jour sont disponibles sur l'extranet Partenaires Elles sont accessibles également via le service de gestion de Parc UCOPIA.

## MISE A JOUR EVOLUTIVE

Comprend notamment la fourniture d'un certificat x509 émis par une autorité de certification de confiance reconnue (GlobalSign ou Certinomis). L'absence d'un certificat valide provoque sur le poste de l'utilisateur final des alertes pour risque de sécurité, ce qui nuit fortement à la qualité du service d'accès Internet proposé.

## GARANTIE MATERIELLE

Dès lors qu'une défaillance matérielle est confirmée par les équipes techniques, UCOPIA active le service de garantie matérielle qui permet d'avoir une solution dans les meilleurs délais. Dans la plupart des cas, UCOPIA effectue un échange technique anticipé – ETA (envoi d'un équipement équivalent par UCOPIA et renvoi par le client du contrôleur défectueux pour réparation).

## SUPPORT TECHNIQUE

En cas de besoin, les équipes compétentes du REVENDEUR devront créer un incident en ligne via l'espace partenaire UCOPIA ([www.ucopia.com](http://www.ucopia.com)). L'équipe Support UCOPIA prendra en charge l'incident les jours ouvrables de 9h à 18h sans interruption\*. La sévérité du problème ainsi que la qualité du partenaire (certifié) détermineront les temps de réponses aux tickets d'incident ouverts.

\*Option disponible pour accès au support 24/7

Votre contrat de maintenance arrive à échéance, vous avez **2 options** :

### OFFRE RENEW (1 an\*)

Renouvelez votre contrat pour un an supplémentaire et bénéficiez de :

- la garantie matérielle,
- la garantie logicielle,
- la maintenance évolutive,
- le support technique,
- le téléchargement automatique des mises à jour

### OFFRE SERENITY (3 ans\*)

Prolongez votre contrat de 3 ans supplémentaires et bénéficiez de :

- la garantie matérielle,
  - la garantie logicielle,
  - la maintenance évolutive,
  - le support technique,
  - le téléchargement automatique des mises à jour
- + la fourniture d'un boîtier neuf dès souscription à l'offre \*\***

\*Le nouveau contrat débute à la date de fin de maintenance de l'ancien contrat.

\*\*L'ancien serveur doit nous être renvoyé sous 3 mois afin d'être intégré dans un processus de recyclage