Garantie

Edge Airport France

Table des matières

Garantie .....
Maintenance .....
Assistance et support .....
Types de contrats proposés .....
Contrat simple .....
Contrat étendu à la carte (hebdomadaire) .....
Contrat étendu annuel .....
Mode d'intervention .....
Exclusions .....
Procédures de correction des "bugs" et autres anomalies .....
Edge Airport France .....

Garantie

L’ensemble des matériels est garanti par retour usine, à compter de la date de mise en ordre de marche :

- Serveurs : garantie de 1 an extensible jusqu’à 5 ans et option sur site ;
- Cupp-T Workstation : garantie de 1 an extensible jusqu’à 5 ans ;
- Périphériques : garantie de 1 an extensible jusqu’à 5 ans ;
- Imprimantes BP / BT : garantie de 1 an extensible jusqu’à 5 ans ;
- Ecrans de téléaffichage : garantie de 3 ans sur site (France).

> Les extensions et options sont fonction du pays, du modèle et de la marque des matériels.

> En cas d’appel de garantie, les matériels doivent être retournés dans leur emballage d’origine. Le client devra conserver au minimum un emballage pour chaque type de matériel.

Maintenance

Extrait du contrat de maintenance établit entre Edge Airport et ses clients

Edge Airport s'engage à assurer la maintenance du (des) produit(s) qui comprend la maintenance corrective et évolutive, ainsi que les mises à jour mineures et majeures. Le Client s’engage à fournir à Edge Airport l’ensemble des données et informations dont Edge Airport pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services de maintenance. Les horaires du service de maintenance sont les suivantes :

De 8h30 à 18h00 (heure française) du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le service support d’EDGE AIRPORT FRANCE choisit le mode d’intervention le plus approprié pour initier son diagnostic et apporter une solution :

- soit par téléphone ou via la messagerie électronique ;
- soit en établissant une connexion à distance sur la station de travail du Client réservée à cet

effet via TeamViewer ou un VPN dédié ou toute application permettant de prendre la main sur le poste Client.

Dans le cadre de la maintenance corrective, toute Anomalie sera signalée par le Client dans un délai de cinq (5) jours à compter de la connaissance de l'Anomalie par le Client et devra :

- faire l'objet d'une analyse sur la nature et l'origine des Anomalies ;
- procéder à leur résolution par une Correction définitive ;
- proposer une Solution de contournement, dans l'attente d'une Correction définitive.

Dans l'hypothèse où la Correction définitive d'une Anomalie nécessiterait la mise en place d'une Nouvelle version, les Parties échangeront pour déterminer, entre elles, les modalités de prise en charge.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le Prestataire proposera au Client sans surcoût pour ce dernier, les Mises à jour du Module et les Nouvelles versions dès leur commercialisation.

Le Client aura l'obligation d'installer toute Correction définitive, Mise à jour et Nouvelles versions lorsque celles-ci seront rendues nécessaires pour mener les corrections ou évolution du ou des Module(s)

Assistance et support

Le CLIENT s'engage à fournir à EDGE AIRPORT FRANCE l'ensemble des données et informations dont EDGE AIRPORT France pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services d'assistance.

Quel que soit le type de contrat d'assistance choisi, l'assistance est joignable :

- Par téléphone au +33(0)553 801 366
- Par mail à l'adresse support@edge-airport.com

Types de contrats proposés

Contrat simple

L'assistance est joignable aux horaires de bureaux, soit :

Du Lundi au Vendredi hors jours fériés France de 8h30 à 18h.

Contrat étendu à la carte (hebdomadaire)

L'assistance est joignable de 5h à 23h, 7 jours sur 7 par semaine programmée.

Le planning des semaines concernées par le contrat étendu est à faire parvenir à EDGE AIRPORT France au moins 3 mois (trois mois) avant la première date concernée par le contrat étendu. Le planning des semaines concernées par le contrat étendu doit être fait pour un an.

Contrat étendu annuel

L’assistance est joignable de 5h à 23h, 7 jours sur 7 tous les jours de l’année.

Mode d'intervention

Le service support d’EDGE AIRPORT FRANCE choisit le mode d’intervention le plus approprié pour initier son diagnostic et apporter une solution :

- soit par téléphone ou via la messagerie électronique ;
- soit en établissant une connexion à distance sur la station de travail du Client réservée à cet effet via TeamViewer, ou un VPN dédié ou toute autre application permettant de prendre la main sur le poste Client.

Exclusions

Les services d’assistance ne comprennent pas, sans que cela soit exhaustif :

- la réparation de fichiers ou de données ;
- le paramétrage de pièces commerciales ;
- la mise en place d’outils d’imports de données ;
- la maintenance des développements spécifiques ;
- l’assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles ;
- le déplacement sur site ;
- l’utilisation du ou des PRODUIT(S) non conforme à la Documentation et, en particulier, le non-respect par le Client des procédures de sauvegarde des configurations réseau, matériel et produits préconisés par EDGE AIRPORT France ;
- la poursuite de l’exploitation du ou des PRODUIT(S) sans l’accord d’EDGE AIRPORT France consécutivement à un incident ;
- la modification de(s) PRODUIT(S) par le Client ou un tiers sans l’accord d’EDGE AIRPORT France ;
- le changement de tout ou partie du matériel ou des produits périphériques les rendant par la suite non compatibles avec le(s) PRODUIT(S), sauf accord préalable écrit d’EDGE AIRPORT France.

Procédures de correction des "bugs" et autres anomalies

En cas de constatations d’Anomalie, Edge Airport y remédiera suivant les modalités suivantes et *selon le contrat d'assistance choisi.*

La prise en charge par Edge Airport de tout appel (ou ticket ou eMail) du client est effectuée dans un délai de **2 heures ouvrées à réception de la demande**.

En cas d’anomalie bloquante :

- Fourniture d’une solution corrective ou de contournement dans un délai de 24 heures ouvrées après la prise en charge.
- Fourniture d’une correction définitive dans un délai de 5 jours ouvrés après la fourniture de la solution corrective.

En cas d’anomalie non bloquante :

- Fourniture d’une solution corrective ou de contournement dans un délai de 8 heures ouvrées après la prise en charge.
- Fourniture d’une correction définitive dans un délai de 10 jours ouvrés après la fourniture de la solution corrective.

From:
https://oldwiki.embross-airport-services.com/ - **Documentation Embross (ex Edge Airport)**

Permanent link:
https://oldwiki.embross-airport-services.com/doku.php?id=services:garantie&rev=1499069572

Last update: **03/07/2017 10:12**

Edge Airport France

Airport Manager Solutions

Phone: +33 553 801 366

Service commercial : contact@edge-airport.com

Support technique : support@edge-airport.com

Edge Airport France SAS au capital de 150 000 €

RCS Bergerac 529 125 346 Les Lèches TVA : FR53529125346 / EORI : FR52912534600039

Tel : +33(0)553 801 366 contact@edge-airport.com www.edge-airport.com