

CONDITIONS GENERALES DE L'ABONNEMENT AU SUPPORT TELEPHONIQUE 3D GEOMESURE

Révision 2.0 applicable au 01/02/2016

Ce document décrit le service Geomesure de support téléphonique, en termes de fonctionnement, de responsabilités de Geomesure et du client, et de limites / exclusions. Ce service a pour but d'assurer une assistance à l'utilisation des matériels et logiciels 3D supportés.

1- ENGAGEMENT GEOMESURE :

- Fournir un accès au service de support 3D Geomesure de 9h à 12h et de 13h à 17h du lundi au vendredi pour assister sur l'utilisation des produits/logiciels concernés par le contrat, leur configuration ou le diagnostic des pannes/problèmes. Geomesure prendra en compte votre demande généralement sous 1 heure pour les appels reçus pendant les heures ouvrées de fonctionnement.
- Traiter les différentes requêtes dans l'ordre d'arrivée. Toutefois, Geomesure appréciera le degré d'urgence de la demande et pourra dans certains cas la faire passer en priorité. Pour les cas non urgents (information d'utilisation notamment mais de façon non limitative) ou si des recherches complémentaires sont nécessaires, Geomesure se réserve la possibilité de ne pas répondre aussitôt et de fixer un nouveau RDV téléphonique au plus tard dans les 48h suivantes pour recontacter le client.
- Assister le client par téléphone ou email (pour l'utilisation des produits, leur configuration ou le diagnostic des pannes/problèmes). Dans certains cas, Geomesure pourra utiliser des outils de prise en main sur la machine, après autorisation du client.
- Fournir à distance des réponses aux problèmes diagnostiqués dans la limite des développements réalisés par les développeurs de logiciels ou les fabricants de matériels concernés par la requête, et des moyens fournis par le client.
- Envoyer par email des procédures d'utilisation ou de configuration selon disponibilité et si Geomesure l'estime nécessaire (documents ou liens vers des vidéos).
- Remonter aux développeurs de logiciels ou aux fabricants de matériels concernés, selon la seule appréciation de Geomesure, les problèmes n'ayant pas de solution connue afin de demander un développement ou un correctif. Aucun engagement n'est pris ni sur la résolution ni sur la durée de réponse du développeur/fabricant.

2- ENGAGEMENT CLIENT

- Fournir les informations d'identification client lors des appels : numéro de contrat, société, nom de contact, fonction, téléphone, email
- Fournir les informations d'identification de la configuration : numéros de série de tous les produits impliqués dans le problème ou pour lesquels le client recherche une information d'utilisation. Geomesure pourra également demander des informations sur la localisation du produit.
- Fournir, à la charge du client, un accès pour permettre le diagnostic et la résolution à distance, lorsque c'est possible
- Utiliser la dernière version logicielle, lorsque Geomesure a informé le client qu'elle permettait la correction de problèmes identifiés
- Soumettre ses demandes de support uniquement via le numéro d'accès mis à disposition (04 69 101 626). Les autres ressources de support de Geomesure ne peuvent être activées que par Geomesure et non le client directement.
- Informer Geomesure concernant la présence de données sensibles dans les systèmes concernés (notamment des fichiers de scans...)
- Le personnel autorisé à contacter le service devra avoir assisté à une formation Geomesure sur le produit/logiciel, et être clairement identifié sur le contrat mis en place.

3- FONCTIONNEMENT DE L'ABONNEMENT

- Le client dispose dans son abonnement de 48 jetons par année facturée. Un jeton correspondant au traitement d'un cas.
- Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée de 12 mois
- Lors d'une requête, le client devra être parfaitement à jour du règlement de son contrat. Dans le cas inverse, Geomesure demandera une régularisation immédiate, ne donnera pas suite à la requête en cas de refus.
- A l'issue de la période d'engagement, Geomesure informera le client et proposera son renouvellement.

4- SERVICES NON INCLUS

Les services qui ne sont pas explicitement présentés dans la description du service ne sont pas inclus dans ce service. De façon non exhaustive, les services suivants sont exclus :

- Le support sur des produits ou logiciels non supportés (voir points 6-7)
- Le service sur des équipements pour lequel le service n'a pas été contracté

- Les services de personnalisation de logiciel / matériel
- Les services de réinstallation et reconfiguration de logiciels
- La fourniture de pièces ou accessoires (câbles, pièces de rechanges, batteries,...)
- Toute intervention externe au produit (électricité, informatique ...)
- Tout frais de déplacement sur site
- Tout service sur du matériel altéré, modifié, endommagé pour une ou plusieurs des raisons suivantes : cause environnementale, utilisation non conforme aux recommandations du fabricant
- Tout service pour des configurations impliquant des équipements ou logiciels Tiers, pour lesquelles les raisons du problème pourraient être en dehors du contrôle de Geomesure. Dans ce cas, Geomesure s'assurera du bon fonctionnement des matériels et logiciels qu'elle a distribués uniquement.
- La fourniture de tout matériel (upgrade ou complet) nécessaire pour faire fonctionner les mises à jour logicielles.
- Les upgrades logiciels/matériels ne pourront être fournis que dans la limite de la garantie originelle ou contracté par le client via une extension de garantie
- La formation des utilisateurs
- Le conseil en méthodologie. En aucun cas, les informations fournies par Geomesure ne peuvent se substituer aux compétences et / ou obligations des utilisateurs en terme de connaissances professionnelles (topographie, géodésie,...).
- La réalisation de prestations totales ou partielles avec le matériel et/ou les logiciels

5- EXCLUSION DE RESPONSABILITE

- Geomesure s'engage sur les moyens mis en œuvre pour répondre aux clients et fournir les réponses les mieux adaptées dans la limite des connaissances de Geomesure. En aucun cas, il n'y a engagement de résultat et de résolution du problème dans un intervalle de temps donné dans la mesure où Geomesure reste dépendant des développements matériels ou logiciels de fabricants/développeurs.
- Lors des manipulations qui pourraient être demandées par Geomesure ou faites par l'utilisateur, en aucun cas Geomesure ne pourra être tenu responsable de la perte éventuelle des données présentes dans le système. Il appartient au client de sauvegarder toutes les données avant de faire appel au service de support téléphonique.

6- LISTE DES PRODUITS SUPPORTES

Matériels :

Trimble TX5, Trimble TX8, Faro Focus 3D, Faro Focus X130, Faro Focus X330

Logiciels (selon le type de contrat choisi) :

Trimble Scene (v 5.1 minimum), Faro Scene (v 5.1 minimum),
Pointcab (v 3.0 minimum)
Trimble Realworks (v 7.0 minimum)

7- LISTE DES PRODUITS NON SUPPORTES

De façon non exhaustive, les produits suivants ne sont pas supportés

Matériels :

Trimble GX, GS, FX
Faro Photon

Logiciels :

Versions inférieures aux versions indiquées dans le point 6

8 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Toutes contestations relatives à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent contrat qui ne pourront être résolues à l'amiable, seront portées devant le Tribunal de Commerce de Montpellier

Date :

Signature/Cachet :