



## Sommaire

- 1.0 Synthèse
- 2.0 Caractéristiques et avantages
- 3.0 Détails du service
- 4.0 Étendue de la responsabilité
- 5.0 Hypothèses
- 6.0 Détails de la prestation
- 7.0 Conditions générales

## 1.0 Synthèse

Le service de surveillance à distance de Schneider Electric peut être déployé comme un service d'assistance de premier ou deuxième niveau afin d'anticiper et de résoudre les problèmes de vos sites de manière opportune et efficace, ou encore d'en effectuer le suivi. Ce service interprétera les événements et générera la réponse appropriée en fonction des modes de notification définis par l'utilisateur, notamment un courrier électronique ou un appel téléphonique. Grâce au portail Internet, vous êtes certain que votre infrastructure matérielle est surveillée 24 heures sur 24 par des professionnels chevronnés.

## 2.0 Caractéristiques et avantages

Caractéristiques	Avantages
Surveillance experte 24 h/24 et 7 j/7	Diminution de la charge des ressources d'assistance technique internes et surveillance de l'infrastructure matérielle par des experts, 24 heures sur 24.
Proactivité du service	Anticipation, identification et résolution précise et rapide des menaces pesant sur l'infrastructure matérielle.
Système d'alerte immédiate	Les clients sont informés en temps réel par téléphone ou courrier électronique en cas d'événements critiques. Ils peuvent ainsi réduire les délais moyens de restauration, améliorer l'efficacité opérationnelle et bénéficier d'un meilleur niveau de disponibilité de leur infrastructure.
Analyse des tendances	Visualisation simplifiée des changements intervenus au niveau de l'infrastructure matérielle
Portail Internet	Centralisation des informations système et accès à un tableau de bord permettant de visualiser l'état du système.
Prise en charge de plusieurs équipements	Gestion d'une gamme étendue de dispositifs Schneider Electric, notamment des onduleurs monophasés et triphasés, des unités de distribution d'alimentation, des appareils de refroidissement et environnementaux, ainsi que d'autres solutions InfraStruXure Manager. En outre, des équipements tiers peuvent être surveillés via des contacts secs.

### 3.0 Détails du service

Le contenu de ce service est détaillé dans le tableau ci-après.

Service de surveillance à distance	
Tâches	Description
Surveillance 24 h/24	Schneider Electric surveillera à distance tous les équipements enregistrés de l'infrastructure matérielle, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
Notification immédiate	Schneider Electric informera immédiatement le client par téléphone et par courrier électronique et formulera des recommandations afin de prendre les mesures les plus efficaces et les plus rapides en cas de défaillances.
Émission d'un rapport mensuel	Schneider Electric fournira un rapport mensuel présentant les zones à risque, les solutions recommandées, les informations sur le statut du contrat et des conseils sur la configuration.
Résolution des problèmes dans les plus brefs délais	Des alarmes intégrées à l'infrastructure matérielle alerteront immédiatement Schneider Electric.
	Schneider Electric informera le client et collaborera avec lui pour diagnostiquer le problème.
	Sous condition de souscription à un service d'intervention sur site. Si un technicien Schneider Electric est envoyé sur site, il devra recueillir les informations adéquates avant d'intervenir.

### 4.0 Étendue de la responsabilité

Les éléments mentionnés ci-dessous correspondent aux responsabilités incombant à Schneider Electric et au client.

#### 4.1 RESPONSABILITES DE SCHNEIDER ELECTRIC

- Configurer et activer le service de surveillance à distance
- Respecter la date de service planifiée du client
- Surveiller les dispositifs enregistrés 24 h/24 et 7 j/7
- Informer le client par téléphone et/ou par courrier électronique
- Extraire des données à des fins d'analyse des tendances
- Soumettre un rapport mensuel, y compris des conseils sur le nouveau logiciel et les meilleures pratiques

#### 4.2 RESPONSABILITES DU CLIENT

- Indiquer les dates et heures auxquelles le travail planifié peut être exécuté
- Faciliter l'accès au site par le personnel de maintenance Schneider Electric CPCS
- Avant son arrivée, informer le personnel Schneider Electric de toute contrainte liée au dispositif de sécurité
- Fournir le nom d'un contact sur site
- Définir et maintenir les contacts à jour pour la gestion des notifications d'événements
- Sélectionner les dispositifs devant faire l'objet d'une surveillance

## 5.0 Hypothèses

La réussite de l'exécution des tâches définies dans le présent cahier des charges s'appuie sur les hypothèses clés suivantes, acceptées par Schneider Electric CPCS.

- Tous les services planifiés sur site par Schneider Electric CPCS seront effectués durant les horaires de travail habituels de CPCS, sauf demande expresse du client.
- Le système d'alimentation sans interruption (UPS) doit se trouver dans un environnement conforme aux exigences du fabricant.

Les éléments suivants sont exclus de cette offre de service :

- Assistance pour des systèmes tiers

## 6.0 Détails de la prestation

Les informations mentionnées ci-dessous correspondent aux détails de la prestation exécutée par Schneider Electric CPCS pour le client ; elles portent notamment sur les dates, les horaires et le lieu d'intervention.

### 6.1 PLANIFICATION

Les dates feront l'objet d'une discussion et d'un accord entre Schneider Electric CPCS et le client.

### 6.2 LIEU

Les prestations seront effectuées sur site. Ceci fera l'objet d'une discussion et d'un accord entre Schneider Electric CPCS et le client.

### 6.3 CRITERES D'ACCOMPLISSEMENT

Il est considéré que Schneider Electric CPCS s'est acquitté de ses obligations écrites lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :

1. Schneider Electric CPCS a accompli toutes les tâches décrites dans la section 3.1 ou 3.2 du présent cahier des charges.
2. Il est mis fin à ce projet et à ce cahier des charges pour d'autres motifs, avec l'accord du client et de Schneider Electric CPCS.

## 7.0 Conditions générales

Les conditions générales standard Schneider Electric CPCS s'appliquent.

**© 2011. Tous droits réservés. Toutes les marques Schneider sont la propriété de Schneider Electric. Les autres marques sont la propriété exclusive de leur détenteur respectif. Les présentes spécifications peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Décharge de responsabilité : ces informations sont fiables au moment de leur rédaction et sont susceptibles d'être modifiées.**