

GUIDE D'INFORMATION DES CONTRATS DE SERVICE



CTM SOLUTIONS
125, avenue Louis Roche – 92230 Gennevilliers – France
Tel : + 33 (0) 1 40 85 45 00 – Fax : + 33 (0) 1 40 85 45 18

EDITO

Cher client, chère cliente.

Maintenir vos outils de post-production dans des conditions d'exploitation optimales afin d'aborder vos projets actuels & à venir en toute sérénité : tel est l'objectif que s'est fixé CTM Services, agréé Centre de Compétences par ses partenaires technologiques.

Avec un catalogue de Services en constante évolution, nous souhaitons ardemment entretenir votre confiance en notre expertise & savoir faire, et être à vos côtés pour vous accompagner afin d'assurer & de pérenniser vos infrastructures.



Ce guide est à votre disposition pour une meilleure information des contrats de services disponibles à notre catalogue de support & maintenance.

Fabrice DUGAST

☎ : 01 40 85 45 35

✉ : fabrice.dugast@ctmsolutions.com

TABLE DES MATIERES

I. DESCRIPTIF DES 5 SERVICES DE MAINTENANCE	4
II. INFORMATIONS TARIFAIRES DES INTERVENTIONS	6
III LES PARTICULARITES DES SERVICES DE MAINTENANCE	7
A. LE SERVICE HOTLINE	7
1. La formule CTM HOTLINE	7
a. Les modalités d'appel	7
b. Les modalités des mises à jour	7
2. La formule CTM HOTLINE AVID	8
a. Les mises à jour logicielles	8
b. La livraison accélérée et par avance des pièces détachées	9
c. Extension de garantie hardware	10
d. Audit	10
e. Remplacement de clé hardware : Dongle AVID	11
3. La formule HOTLINE DIGIDESIGN	12
a. Livraison accélérée et par avance des pièces détachées	12
b. Extension de garantie hardware	13
c. Audit	13
d. Remplacement de la clé hardware : Clé Ilok	14
4. La formule HOTLINE MAGNETOS &/OU NODAL	15
a. Prestations	15
b. Restrictions	15
B. LE SERVICE PRET RELAIS	16
1. La formule CTM PRET RELAIS	16
a. Modalités	16
b. Assurances et indemnités du produit prêté	17
2. La formule PRET RELAIS AVID	18
3. La formule PRET RELAIS DIGIDESIGN	18
4. La formule PRET RELAIS MONTAGE & COMPOSITING	18
5. La formule PRET RELAIS SERVEURS	19
6. La formule PRET RELAIS MAGNETO ET/OU NODAL	19
C. LE SERVICE 24/ 24	20
D. LE SERVICE « CHEQUIER SERVICE »	21
a. Prestations	21
b. Restrictions	22
c. Tarif d'intervention pour le chéquier service	22
E. LE SERVICE « TELEMANTENANCE »	23
a. Prestations	23
b. Restrictions	24



Ce document décrit les différents services et formules de maintenance associées.
CTM vous propose **cinq services de maintenance**.
Deux de ces services HOTLINE et PRET RELAIS vous proposent différentes **formules de maintenance** adaptées à vos besoins et vos attentes.

A. LE SERVICE HOTLINE :

Il permet la mise à disposition d'une ligne de dépannage téléphonique.

Ce service de base est dénommé formule CTM HOTLINE.

Selon votre matériel et vos besoins, cette formule de base peut également se décliner, comme suit :

- La formule CTM HOTLINE AVID
- La formule CTM HOTLINE DIGIDESIGN
- La formule CTM HOTLINE MAGNETO ET/OU NODAL

B. LE SERVICE PRET RELAIS :

Il permet le Prêt de matériel de remplacement en cas de panne de votre système.
Ce service est **cumulable**, il nécessite la souscription au service Hotline.

Ce service de base est dénommé formule CTM PRET RELAIS.

Selon votre matériel et vos besoins, cette formule de base peut également se décliner, comme suit :

- La formule CTM PRET RELAIS AVID
- La formule CTM PRET RELAIS DIGIDESIGN
- La formule CTM PRET RELAIS MONTAGE & COMPOSITING
- La formule CTM PRET RELAIS POUR LES SERVEURS
- La formule CTM PRET RELAIS POUR MAGNETO ET/OU NODAL

C. LE SERVICE 24/24 :

Il permet la mise à disposition d'une ligne de dépannage téléphonique 24 heures sur 24, avec intervention sur site d'un de nos techniciens si nécessaire.

Ce service est **cumulable**, il nécessite la souscription au service Hotline et au service Prêt Relais.

D. LE SERVICE CHEQUIER SERVICE :

Il permet d'avoir la liberté de déclencher une intervention sur site, les jours ouvrés (9H30-18H30), sans avoir à se préoccuper des formalités administratives inhérentes.

E. LE SERVICE TELEMANTENANCE :

Il permet la prise en main à distance de votre système défectueux.

Ce service est **cumulable**, il nécessite la souscription au service Hotline.

Ce rapide aperçu n'est bien sûr pas exhaustif et nous vous encourageons vivement à poursuivre la lecture attentive du guide afin d'appréhender toute l'étendue des services proposés.

II. INFORMATIONS TARIFAIRES DES INTERVENTIONS

- **Les interventions sur site à moins de 100 km du siège social de CTM :**

	Nbr h	Horaires d'intervention	Tarif Horaire		Frais Tec*		Total HT
Sans Contrat	1	De 9h30 à 18h30 hors jours fériés	150	+	100	=	250
HL	1	De 9h30 à 18h30 hors jours fériés	110	+	100	=	210
	4		440	+	100	=	540
	8		880	+	100	=	980
PR	1	De 9h30 à 18h30 Lundi au vendredi hors jours fériés	GRATUIT				
		De 18h30 à 9h30 jours ouvrés	180	+	100	=	280
		Le week end jours fériés	240	+	100	=	340
24/24	1	De 9h30 & 18h30 De lundi au vendredi hors jours fériés	GRATUIT				
		de 18h30 à 9h30 jours ouvrés	140	+	100	=	240
		Week-end & jours fériés	180	+	100	=	280

- **Les interventions sur site à plus de 100 km du siège social de CTM :**

	Nbr h	Horaires d'intervention	Tarif Horaire		Frais Tec*		Total HT
Sans Contrat	1	De 9h30 à 18h30 hors jours fériés	150	+	200	=	350
HL	1	De 9h30 à 18h30 hors jours fériés	110	+	200	=	310
	4		440	+	200	=	640
	8		880	+	200	=	1080
PR	1	De 9h30 à 18h30 Lundi au vendredi hors jours fériés	GRATUIT				
		De 18h30 à 9h30 jours ouvrés	180	+	200	=	380
		Le week end jours fériés	240	+	200	=	440
24/24	1	De 9h30 & 18h30 De lundi au vendredi hors jours fériés	GRATUIT				
		de 18h30 à 9h30 jours ouvrés	140	+	200	=	340
		Week-end & jours fériés	180	+	200	=	380

*Frais Tec = Tarif forfaitaire correspondant au frais de déplacement du technicien (facturation du voyage routier, ferroviaire ou aérien en sus).

III. LES PARTICULARITES DES SERVICES DE MAINTENANCE

A. LE SERVICE HOTLINE

1. La formule CTM HOTLINE

a. Les modalités d'appel :

Centre de service agréé :	CTM 125 avenue Louis Roche 92230 Gennevilliers – France
Service Technique :	 : Numéro communiqué lors de la souscription au Contrat.
Horaires d'ouverture :	du lundi au vendredi - de 9h30 à 18h30 - à l'exclusion des jours fériés (sauf conventions particulières).
Délai de réponse :	deux (2) heures maximum à partir de votre appel initial.

Remarque :

Des particularités propres à vos besoins peuvent être ajoutées à votre Contrat, elles seront spécifiées sur votre facture.

b. Les modalités des mises à jour

Qu'est ce que c'est ?	C'est l'action de mettre « à niveau » un programme logiciel en apportant des améliorations de performances.
A qui sont-elles destinées ?	A tout CLIENT possédant un système et désireux de le faire évoluer.
Comment les obtenir ?	Le CLIENT doit formuler une demande expresse auprès du service commercial de CTM.
Les mises à jour payantes :	Généralement, toutes les mises à jour sont vendues par l'éditeur ou le constructeur.
Les mises à jour gratuites :	Les mises à jour mineures, appelées « release » peuvent être mises à disposition du CLIENT afin de corriger certains défauts constatés sur le système concerné.

2. La formule CTM HOTLINE AVID

En souscrivant au service Hotline formule AVID vous bénéficiez de :

✓	La Hotline	Contrat conclu entre CTM et le CLIENT
✓	Les nouvelles versions logicielles	Contrat constructeur conclu entre AVID et le CLIENT
✓	L'échange anticipé des pièces de rechange Avid.	
✓	L'extension de garantie hardware	

a. Les mises à jour logicielles

Comment les obtenir ?

Le CLIENT doit formuler une demande expresse auprès du service technique de CTM.

Quand peut-on en disposer ?

Le temps d'attente est de une à quatre semaines.

Pour quelles versions ?

Il s'agit uniquement des versions courantes.

Sur demande du CLIENT, et selon la compatibilité du système, AVID peut faire parvenir des mises à jour intermédiaires de type résolution de Problèmes Critiques dites "CPR" pour améliorer les performances de l'interface utilisateur.

La distribution de ces mises à jour est limitée, elles sont livrées au fur et à mesure de leur disponibilité.

Les versions exclues du Contrat : Les anciennes versions ne sont pas fournies. En aucun cas le CLIENT ne pourra prétendre à un remboursement d'achat de précédentes mises à jour logicielles.

Le matériel et logiciel supplémentaires requis, l'installation, les produits tiers ne sont pas compris dans la mise à jour et devront être achetés séparément.

Des restrictions complémentaires peuvent s'appliquer et seront notifiées par le constructeur AVID.

b. La Livraison accélérée et par avance des pièces détachées

Qu'est ce que c'est ?

Le remplacement par avance de toute pièce détachée, avec retour chez AVID de la pièce défectueuse.

Procédure :

Vous avez besoin de remplacer une pièce détachée AVID pour dépanner votre système. Contacter la hotline au numéro communiqué lors de la souscription de votre Contrat. Un technicien prendra votre dossier en charge et fera le diagnostic de votre situation.

Suivant le diagnostic final, deux solutions se présentent :

- Le problème est résolu, Vous n'avez pas besoin de pièce de rechange, notre équipe technique clôture votre dossier en cours.
- Vous avez besoin d'une pièce de rechange, veuillez suivre les instructions ci-dessous

Vous remplissez une demande de retour (RMA)

téléchargeable sur notre site internet :

http://www.ctmsolutions.com/download/services/SECTM_RMA_sheet_fr.pdf

Notre service SAV vous communiquera un numéro de retour, à réception de votre demande. Nous procéderons au report de la pièce de rechange auprès d'AVID à Dublin (Irlande). Nous ferons les efforts nécessaires pour vous livrer la nouvelle pièce détachée dans les 48-72 heures, suite à l'ouverture de votre dossier SAV.

Vous devrez nous retourner la pièce défectueuse dans les 21 jours suivant la date de réception de votre pièce de rechange.

Si la pièce n'est pas retournée dans les 21 jours, CTM vous facturera son montant total.

Remarques :

Délai de carence : Pour toute reconduction de Contrat effectué au delà de 30 jours suivant la date anniversaire ou pour tout nouveau Contrat d'un système livré il y a plus de 12 mois (hors garantie constructeur) ; aucune avance de pièce détachée ne sera accordée durant les 30 premiers jours effectifs du nouveau Contrat.

Facturation frais transports et de manutention : Lorsqu'une pièce dite défectueuse est retournée à AVID et qu'aucune défectuosité n'est constatée, CTM facturera au CLIENT des frais de transport et de manutention.

c. Extension de garantie hardware

Qu'est ce que c'est ?	Une extension de garantie sur le matériel AVID.
Pour quels systèmes ?	Tout système de 0 à 5 ans à compter de la date de vente.
Contenu du système :	Le système comprend : l'intégralité des cartes AVID et des équipements périphériques AVID (Bob, Interface, Châssis AVID) Le système ne comprend pas l'ordinateur, les écrans, le clavier la souris et les câbles et tout autre périphérique non AVID.
Pour les systèmes de plus de 5 ans :	Une politique de tarification préférentielle est prévue pour l'échange de pièces ou de composants système admissibles. Une remise de 30% est appliquée sur les tarifs publics d'AVID des pièces de rechange (neuves ou reconditionnées, à la libre appréciation d'AVID et de même qualité que les pièces retournées pour réparation)

d. Audit

Qu'est ce que c'est ?	Un recensement avec une sérialisation complète de votre station ou parc de systèmes AVID.
Qui l'effectue ?	CTM réalisera l'audit sur votre demande.
Combien ça coûte ?	Un montant forfaitaire de 230,00 euros HT est facturé par système sérialisé.
A quoi cela sert-il ?	L'application de l'extension de garantie hardware est assujettie à la fourniture par le CLIENT de la liste des numéros de série des éléments devant être couverts par cette extension. Cette couverture ne débutera que lorsque AVID aura validé cette liste. En l'absence d'une liste validée, AVID couvrira uniquement les éléments matériels enregistrés dans sa base de données.

Remarque :

Les systèmes de plus d'un an, non couverts par un Contrat d'assistance AVID au dernier mois précédant l'entrée en vigueur du présent Contrat, feront l'objet d'un audit. Cet audit est obligatoire pour appliquer la garantie matériel pendant la durée du présent Contrat.

e. Remplacement de clé hardware : Dongle AVID

Qu'est ce que c'est ?

Le dongle AVID est une sorte de clé USB qui permet de lancer et d'utiliser le logiciel AVID.

Vous devez le remplacer :

Votre dongle est cassé ou endommagé, contactez CTM afin d'établir un devis pour son remplacement.

Une fois le devis validé par vos soins, CTM fera les efforts nécessaires pour vous livrer le nouveau dongle dans les 48-72 heures.

Vous devrez retourner le dongle endommagé chez CTM (qui le transmettra à AVID) dans les 21 jours suivant l'expédition de la pièce de remplacement. Tout dongle non retourné dans ce délai sera facturé de son montant total.

Combien ça coûte ?

Un montant forfaitaire de 350,00 Euros HT est facturé pour l'échange de dongle AVID sur l'ensemble de la gamme des systèmes AVID. Ce tarif inclut également les dongles des systèmes sous garantie constructeur, sans Contrat constructeur AVID.

Remarque :

En cas de perte ou de vol, le dongle sera remplacé après accord du devis établi par CTM.

Ce remplacement vous sera facturé :

- A environ 80% du montant total du système AVID pour la majorité de la gamme AVID.
- Du montant total du système AVID concernant la gamme AVID Media Composer Soft.

3. La formule **HOTLINE DIGIDESIGN**

En souscrivant a la formule **HOTLINE DIGIDESIGN** vous bénéficiez de :

✓	La Hotline	Contrat conclu entre CTM et le CLIENT
✓	Echange anticipé de pièces de rechange	Contrat constructeur conclu entre DIGIDESIGN et le CLIENT
✓	Extension de garantie hardware	

a. Livraison accélérée et par avance des pièces détachées

Qu'est ce que c'est ?

Le remplacement par avance de toute pièce détachée, avec retour chez DIGIDESIGN de la pièce défectueuse.

Procédure :

Vous avez besoin de remplacer une pièce détachée DIGIDESIGN pour dépanner votre système
 Contacter la hotline au numéro communiqué lors de la souscription de votre Contrat.
 Un technicien prendra votre dossier en charge et fera le diagnostic de votre situation

A l'issu du diagnostic final, deux solutions se présentent :

- Le problème est résolu, Vous n'avez pas besoin de pièce de rechange, notre équipe technique clôture votre dossier en cours.
- Vous avez besoin d'une pièce de rechange, veuillez suivre les instructions ci-dessous

Vous remplissez une demande de retour (RMA)

téléchargeable sur notre site internet :

http://www.ctmsolutions.com/download/services/SECTM_RMA_sheet_fr.pdf

Notre service SAV vous communiquera un numéro de retour, à réception de votre demande.
 Nous procéderons au report de la pièce de rechange auprès de DIGIDESIGN à Dublin (Irlande).
 Nous ferons les efforts nécessaires pour vous livrer la nouvelle pièce détachée dans les 48-72 heures, suite à l'ouverture de votre dossier SAV.

Vous devrez nous retourner la pièce défectueuse dans les 10 jours suivant la date de réception de votre pièce de rechange.

Si la pièce n'est par retournée dans les 10 jours, CTM facturera au CLIENT son montant total.

Remarques:

Délai de carence :

Pour toute reconduction de Contrat DIGIDESIGN effectué au delà de 30 jours suivant la date anniversaire ou pour tout nouveau Contrat d'un système DIGIDESIGN livré il y a plus de 12 mois (hors garantie constructeur); aucune avance de pièce détachée ne sera accordée durant les 30 premiers jours effectifs du nouveau Contrat DIGIDESIGN.

Facturation des frais de transport

Lorsqu'une pièce dite défectueuse est retournée à DIGIDESIGN et qu'aucune défectuosité n'est constatée, CTM facturera au CLIENT des frais de transport et de manutention.

b. Extension de garantie hardware

Qu'est ce que c'est ?

Une extension de garantie sur le matériel.

Pour quel système ?

Les systèmes DIGIDESIGN - datant de moins de six ans à compter de leurs dates de vente couverts par la garantie DIGIDESIGN - bénéficient d'une extension de garantie sur une partie ou l'intégralité de leur cartes et de leurs équipements périphériques (cartes, interfaces et périphériques de la gamme HD, interfaces LE, AVID vidéo périphériques).

c. Audit

Qu'est ce que c'est ?

Un recensement avec une sérialisation complète de votre station ou parc DIGIDESIGN.

Qui l'effectue ?

CTM réalisera l'audit sur votre demande.

Combien ça coute ?

Un montant forfaitaire de 230,00 euros HT est facturé par système sérialisé.

A quoi cela sert-il ?

L'application de l'extension de garantie hardware est assujettie à la fourniture par le CLIENT de la liste des numéros de série des éléments devant être couverts par cette extension. Cette couverture ne débutera que lorsque DIGIDESIGN aura validé cette liste. En l'absence d'une liste validée, DIGIDESIGN couvrira uniquement les cartes enregistrées dans sa base de données.

d. Remplacement de la clé hardware : Clé Ilok

Qu'est ce que c'est ?

La clé Ilok, est un système de protection et de stockage présenté sous forme de clé USB. Elle permet de stocker vos licences logicielles DIGIDESIGN et vos plug-ins Protools.

Particularité :

Cette clé n'est pas incluse dans le présent Contrat.
En cas de problème avec la clé Ilok, vous contacterez directement le fabricant PACE via l'adresse suivante :
<https://www.ilok.com/cgi-bin/WebObjects/iLokManager>
Idem, pour tous les plug-ins de tierce partie, vous devrez consulter directement les fabricants ou éditeurs concernés.

4. La formule **HOTLINE MAGNETOS &/OU NODAL**

a. Prestations

En souscrivant au service **HOTLINE** formule Magnéto & Nodal vous bénéficiez de :

✓	La Hotline	Contrat conclu entre CTM et le CLIENT
✓	2 visites préventives sur site	

Les visites préventives sur sites : permettent d'assurer un check up complet de l'installation des machines du CLIENT : contrôle de niveaux, réalignements, tests d'exploitation - afin de maintenir le parc de machines en bon état de fonctionnement.
Le détail des machines sous Contrat sera énuméré sur la facture.

Les visites concernent : Les machines composées de magnétoscopes et/ou de tout autre élément pouvant constituer le nodal ou le parc machines du CLIENT. CTM effectuera deux (2) visites de maintenance préventive, sauf convention particulière en accord avec le CLIENT, précisée sur la facture.

b. Restrictions

Le Contrat ne couvre pas :

- Les problèmes d'exploitation
- Les problèmes liés à l'environnement de l'utilisation des matériels

Le Contrat ne comprend pas : Les consommables des équipements audiovisuels.
Le remplacement des consommables (têtes vidéo - kit mécanique - fongibles - pièces d'usure) fera l'objet d'un devis séparé et nécessitera de la part du CLIENT, un bon de commande indépendant. Le coût de ces réparations sera facturé en sus du présent Contrat.

Le Contrat ne garantit pas : le produit acheté par le CLIENT.
les réparations excédant les 3 mois, à la sortie d'atelier.

Le Contrat ne s'applique pas : à la prise en charge de réparation pour tout matériel racheté d'occasion. Si ce dernier possède une garantie particulière émise par le revendeur, seule la garantie constructeur sera considérée valide dans le présent Contrat.

B. LE SERVICE PRET RELAIS

1. La formule CTM PRET RELAIS

a. Modalités

Qu'est ce que c'est ? L'un de vos systèmes est défaillant, le prêt relais consiste à mettre à votre disposition - sous deux jours ouvrés - un système de secours (de même qualité technique que votre système en panne).

Comment obtenir son système de prêt ?

Contactez la hotline au numéro communiqué lors de la souscription de votre Contrat.
Un technicien prendra votre dossier en charge et fera un diagnostic de votre situation.

- CTM Vous attribuera un numéro de RMA.
- Vous remettrez au service technique de CTM : le produit en panne, le formulaire RMA complété et un descriptif détaillé du matériel déposé et de ses accessoires.

- Un technicien sera chargé de votre dossier SAV & de son suivi.
Il devra expertiser le matériel pour confirmer le diagnostic de la panne.
- Dès la conclusion de son rapport d'intervention atelier, le responsable SAV prendra les dispositions nécessaires afin de clôturer au plus vite votre dossier.
- **Durant tout le processus SAV, le service technique mettra tout en œuvre pour vous livrer un système de secours sous 2 jours ouvrés.**

Le prêt dure le temps nécessaire à la réparation ou à l'échange standard du produit en panne.

- En cas de réparation d'un produit hors garantie constructeur, Vous avez, à réception du devis de réparation, 5 jours ouvrés pour accepter ou refuser le devis proposé.
- En cas de refus du devis proposé, le produit défectueux vous sera alors retourné non réparé et le produit en prêt sera repris par les services techniques CTM.

Lors de l'expertise du produit en nos ateliers, si le technicien diagnostique que le produit :

- n'est pas réparable pour cause de pièces détachées non disponibles
- présente une défaillance due à une utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur.

CTM retournera le produit défectueux non réparé au CLIENT et reprendra le produit prêté.

**Remarque sur la garantie du produit défectueux dans le cadre de votre Contrat :
le présent Contrat, n'est pas de garantir le produit acheté par le CLIENT.**

Pour tout produit sous garantie constructeur.

CTM s'engage à réparer ou à échanger le produit concerné avec la gratuité de la main d'œuvre et des pièces détachées nécessaires à son bon état de fonctionnement, si la défectuosité est avérée.

Si le dysfonctionnement provient d'un problème d'exploitation ou est lié à l'environnement de l'utilisation du produit, un devis de remise en état du Matériel sera soumis pour acceptation.

Pour tout produit hors garantie constructeur.

CTM s'engage à réparer ou à échanger le produit concerné. Après diagnostic par notre service technique, un devis sera établi pour acceptation des travaux à réaliser, ce dernier comportera le prix des pièces détachées nécessaires à la réparation et la main d'œuvre associée.

Information :

Si le CLIENT n'accepte pas le prix de la réparation d'un produit hors garantie constructeur, il devra régler un montant forfaitaire de 90,00 Euros H.T pour frais de prise en charge et de devis.

2. Assurances et indemnités du produit prêté

Les obligations du CLIENT sont valables pendant la durée du prêt :

- Le CLIENT s'engage à :** Surveiller et utiliser conformément à sa destination le produit prêté.
Assumer la responsabilité de tout dommage causé à autrui du fait du produit prêté.
- Le CLIENT est titulaire :** d'une police d'assurance garantissant l'incendie, le dégât des eaux, le vol, le vandalisme, le bris de machine et tout dommage pouvant être occasionné au produit concerné.
- Le CLIENT s'engage à :** communiquer une attestation de la police d'assurance à la demande de CTM.
- Le CLIENT restitue le prêt:** en cas de non exécution de l'une des clauses du « Contrat de prêt de matériel ». CTM résiliera de plein droit huit jours après la mise en demeure restée sans effet .
- Le prêt est réputé vendu au CLIENT :** Lorsque le CLIENT reçoit son système réparé, un délai de 10 jours lui est imparti pour restituer le produit prêté. Au-delà de ce délai, le produit prêté lui sera facturé à sa valeur nette (indiquée sur le « Contrat de prêt de matériel »).

2. La formule PRET RELAIS AVID

Le système de secours se compose :

de l'unité centrale, des cartes AVID, du boîtier Meridien, DNA ou DX, (Le dongle utilisé pour le prêt sera celui de la station en panne sauf si celui-ci en est la cause)
Selon conditions particulières, certains périphériques pourront être inclus et seront alors énumérés sur la facture.

3. La formule PRET RELAIS DIGIDESIGN

Le système de secours: se compose

de l'unité centrale, des cartes DIGIDESIGN (Mix Core Mix Farm / HD Core / HD Accel), des interfaces Audio (série 8/8/8 / Interface 96 I/O / Interface 192 I/O / Synch I/O / Synch HD), du Boîtier Magma 7 ou 13 slots.
Selon conditions particulières, certains périphériques pourront être inclus et seront alors énumérés sur la facture.

Le Contrat ne comprend pas :

- Les options vidéo : **AV XL** avec carte PCI & Boitier Meridien ou **V10** ou **Vidéo Satellite** avec périphérique Avid qualifié tels que les boitiers Mojo DX, Mojo SDI, Nitris DX
- Les surfaces de contrôle (ProControl, Control/24, D-Command, D-Control)
Pour la mise sous Contrat de ces éléments, un devis pourra être établi et nécessitera de la part du CLIENT, un bon de commande complémentaire.

4. La formule PRET RELAIS MONTAGE & COMPOSITING

Le système de secours: se compose

de l'unité centrale, de la carte d'acquisition, du boîtier de connection I/O avec interface Firewire ou autre (Le Dongle utilisé pour le prêt sera celui de la station en panne sauf si celui-ci en est la cause).
Selon conditions particulières, certains périphériques pourront être inclus et seront alors énumérés sur la facture.

5. La formule PRET RELAIS SERVEURS

Le système de secours se compose :

d'un matériel possédant techniquement les mêmes fonctionnalités.

Dans le cadre d'un prêt relais pour une configuration type Storage Area Network (SAN) ou de Media Asset Management (MAM), seul le serveur et le switch fiber sont inclus. Selon conditions particulières, certains périphériques (par exemple : baies de stockage, stations client...), pourront être inclus et seront alors énumérés sur la facture.

Les obligations du CLIENT :

Dans le cadre d'un prêt relais pour une configuration de type Storage Area Network (SAN) ou de Media Asset Management (MAM), le CLIENT doit avoir souscrit à une extension de garantie constructeur et avoir acquis un kit de pièces de rechange (trousse de premier secours) pour les serveurs et les baies de stockage, comprenant une carte mère, un disque, un bloc d'alimentation & un module de refroidissement.

6. La formule PRET RELAIS MAGNETO ET/OU NODAL

Quel système de secours ?

Le système de secours se compose d'un Matériel possédant techniquement les mêmes fonctionnalités.

C. LE SERVICE 24/ 24

Qu'est ce que c'est ? Un service téléphonique est à votre disposition 7 jours sur 7 (Nuit, Week-end et jours fériés).

Ce Contrat comprend :

✓	La Hotline 24/24
✓	La mise à disposition d'un système de secours, durant la gestion SAV
✓	Possibilité d'avoir un technicien sur site 7/7

Comment bénéficier de la Hotline 24/24 ?

Déclinez : - le nom de votre société
- le numéro d'ID de votre station sous Contrat
- votre numéro de Contrat

Pendant les heures ouvrées, contacter notre service hotline au numéro communiqué lors de la souscription de votre Contrat.
En dehors des heures ouvrées, contacter le service technique sur le numéro de portable qui vous aura été également communiqué lors de la souscription de votre Contrat.
Un technicien prendra votre dossier en charge et fera le diagnostic de votre situation.

L'équipe CTM Services, (15 spécialistes des technologies software et hardware), reconnue pour ses compétences et son savoir faire, sera à votre écoute afin de solutionner votre problème technique.

D. LE SERVICE « CHEQUIER SERVICE »

a. Prestations :

En souscrivant au service chéquier service vous bénéficiez de :

✓	Intervention sur site, selon vos besoins	Contrat conclu entre CTM et le CLIENT
---	--	---------------------------------------

Qu'est ce que c'est ?

C'est un Contrat qui vous permet de déclencher une intervention sur votre site pendant les jours ouvrés.
L'intervention déclenchée hors jours ouvrés sera facturée en sus.
Il se présente sous forme d'un chéquier comprenant 10 chèques services.

Pour quel système ?

Toutes les stations composant le parc machines du CLIENT sur un même site. Le détail des machines sous Contrat pourra être énuméré sur la facture.

Quelle est sa validité ?

De 12 mois à compter de son règlement, sauf conditions particulières notifiées sur la facture. Les chèques non utilisés à l'issue de cette période seront nuls et non avenue.

Les horaires d'intervention :

De 9H30 à 18H30, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Toute autre intervention entraînerait alors une facturation au tarif en vigueur (se reporter au tarif en vigueur page 6).

Les modalités :

Vous souhaitez une intervention sur site, contactez le service technique de CTM. Un de nos techniciens prendra votre dossier en charge et effectuera le diagnostic de votre situation.
Si l'intervention est nécessaire, un de nos techniciens se rendra sur votre site sous deux (2) jours ouvrés. Vous remettrez alors au technicien le nombre de chèques correspondant à la durée de son intervention.

b. Restrictions :

La remise des chèques :

Si le CLIENT ne remet pas les chèques le jour même, un délai de 7 jours lui sera accordé pour les remettre à CTM . A l'expiration du délai imparti, les interventions lui seront facturées au tarif en vigueur (se reporter à la page 6).

En cas de vol ou perte du du chéquier service :

Le Contrat devient caduque, le CLIENT est obligé de renouveler son Contrat ou de régler l(es) intervention(s) effectuée(s) au tarif en vigueur (se reporter à la page 6).

c. Tarif d'intervention pour le chéquier service :

Temps d'intervention	Horaire d'intervention	Nombre de chèques
De 10 min à 2 heures	De 9h30 à 18h30 du lundi au vendredi hors jours fériés	1
Entre 2 et 4 heures		2
Entre 4 et 6		3
Entre 6 et 8		4

Remarque :

Le Contrat ne comporte pas de support téléphonique Hotline, en dehors de l'appel au service technique occasionnant l'intervention :
 Composer le numéro de notre standard : 01 40 85 45 00,
 & demander le service hotline, muni de votre numéro de Contrat chéquier service, afin de préciser les difficultés techniques rencontrées et permettre le déclenchement de l'intervention souhaitée.

E. LE SERVICE « TELEMANTENANCE »

a. Prestations :

✓	Le service Hotline	Contrat conclu entre CTM et le CLIENT
✓	Le service Télémaintenance	

- Qu'est ce que c'est ? :** La prise en main à distance, selon vos besoins, de votre système défectueux.
- Contenu du Contrat :** Ce service est cumulable, il nécessite la souscription au service Hotline.
Le Contrat de télémaintenance CTM comprend dix tickets de prise en main à distance.
1 ticket de prise en main à distance correspond à toute intervention comprise entre 10 et 120 minutes.
- Pour quels systèmes ? :** Valable pour toutes les stations composant le parc machines du CLIENT sur un même site.
- Quelle est sa validité ? :** 12 mois à compter de son règlement.
Les tickets non utilisés à l'issue de cette période seront nuls et non avenue.
- Plage d'intervention :** De 9h30 à 18h30, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.
- Procédure d'intervention :** Le CLIENT doit appeler notre service technique de Hotline, au numéro communiqué lors de la souscription du Contrat.

b. Restrictions :

Le Contrat « Télémaintenance » :

- ne comprend pas :**
 - le support technique téléphonique.
 - la gratuité des mises à jour logicielles.

- ne couvre pas :**
 - les problèmes applicatifs ou d'exploitation.
 - Les problèmes liés à l'environnement de l'utilisation des Matériels inclus au Contrat.

- ne s'applique pas :**
 - à toute prise en main à distance qui aurait lieu en dehors des horaires d'intervention de CTM (de 9h30 à 18 h 30), du lundi au vendredi hors jours fériés. Toute intervention entraînerait alors une facturation en sus aux conditions ci-dessous : nuit, week-end, jours fériés (coût du ticket 350 euros HT).