

# CONTRAT DE MAINTENANCE UCOPIA

UCOPIA propose des solutions de gestion de la mobilité dans les réseaux sans fil. Les gammes de produit UCOPIA répondent aux besoins des petites, moyennes et grandes entreprises, magasins et centres commerciaux, centres des congrès, stades, aéroports. Une offre UCOPIA se compose d'un serveur, de licences (devices connectés simultanément) et d'un contrat de maintenance associé.

## LA MAINTENANCE UCOPIA

La maintenance UCOPIA est valide pour une durée de 3 à 5 ans, et comprend un ensemble de services et de références.

### La Garantie matérielle :

Le remplacement (RMA)\* ou réparation sur site (ROS) est assuré en cas de défaillance du matériel.

\*RMA en J+1 en France dans le cas d'une panne matérielle déclarée et qualifiée avant 15h / Best effort dans le reste du monde.

### Les mises à jour correctives / évolutives et base URLs :

L'accès aux correctifs, à l'optimisation et aux nouvelles fonctionnalités du produit.

La base d'URL d'un contrôleur est mise à jour tous les soirs.

### Le Support technique UCOPIA (partenaires certifiés) :

Notre équipe support accompagne nos intégrateurs partenaires certifiés pour la résolution d'incidents



## NOUVELLE ACQUISITION

### MAINTENANCE STANDARD

- Durée minimum de 3 ans et 5 ans maximum
- A l'issue des 3 ans possibilité de renouvellement jusqu'à 2 ans
- La maintenance pour les solutions Hardware ne peut pas dépasser 5 ans.
- À l'issue des 5 ans, le matériel doit être changé grâce à l'offre Trade-In UCOPIA (possibilité d'un renouvellement 2 ans uniquement software).
- La maintenance pour les solutions virtuelles n'a pas de limitation en terme d'obsolescence

**MAINTENANCE 3 YEARS EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-M3**

**MAINTENANCE 5 YEARS EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-M5**

- L'accès au support technique UCOPIA

**Attention, le service support UCOPIA ne prend pas en direct les clients finaux**

Le support UCOPIA est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Pour que le contrat de maintenance soit valide, la release majeure software du client ne peut pas être inférieure à N-2.



## RESSOURCES

Accédez à tout le contenu commercial, avant-vente et technique

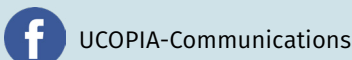
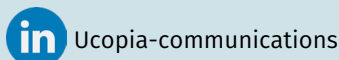
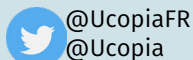
<https://ucopia.com>  
Présentation des solutions, blog, cas clients, inscriptions aux webinars,...

<https://marketingproximity.com>  
Site dédié au marketing de proximité

<https://extranet.ucopia.com>  
Documentation, FAQ, ouverture d'incident,...

<https://uws.ucopia.com/admin>  
UCOPIA Web Services (UWS)  
Accès distant, versions, suivi de la maintenance, services Proximity,...

## Discutons !



## RENOUVELLEMENT MAINTENANCE

### RENOUVELLEMENT SERVEUR PHYSIQUE - 4e et 5e année

- Exclusivement réservé pour la 4e et la 5e année.
- Rétroactif à la date du précédent contrat.

*MAINTENANCE EXTENSION 1 YEAR EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-EXT-M1*

### RENOUVELLEMENT SERVEUR PHYSIQUE - 6e et 7e année

- Pour les clients n'ayant pas prévu dans leur budget un changement de matériel via l'offre Trade-In, UCOPIA permet d'assurer le logiciel pour une 6e et une 7e année (maximum).

*Si le serveur tombe en panne le client devra en acheter un nouveau*

*SOFTWARE MAINTENANCE EXTENSION 1 YEAR EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-SW-M1*

### RENOUVELLEMENT VM

- Pas d'obsolescence des serveurs virtuels sur les renouvellements de maintenance
- Rétroactif à la date du précédent contrat

*MAINTENANCE EXTENSION 1 YEAR EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-EXT-M1*

*MAINTENANCE EXTENSION 3 YEARS EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-M3*

*MAINTENANCE EXTENSION 5 YEARS EXPRESS 250 = UCP-EXP-250-M5*

## OFFRE TRADE-IN

Trade-In est un programme d'échange matériel : le client final ou le partenaire doit renvoyer l'ancien serveur chez UCOPIA, dans un délai maximal de 3 mois :

UCOPIA Groupe Weblib - 16 rue Auguste Vacquerie - 75016 Paris

### CONCEPT DE L'OFFRE TRADE-IN

- Réservée pour les serveurs physiques exclusivement
- La durée de vie des serveurs UCOPIA est de 5 années maximum.
- À l'issue de la 5e année, le matériel doit être changé grâce à l'offre Trade-In UCOPIA.

### TRADE-IN - Les FEES

- Remise de 80% pour les partenaires certifiés
- Remise de 5% pour les partenaires non certifiés

Les fees sont prévues pour le transfert administratif de la licence depuis l'ancien matériel vers le nouveau et la possibilité pour le partenaire de contacter le support Ucofia pour un accompagnement à distance sur la procédure de migration (transcription de configuration et migration des journaux utilisateurs)

L'offre Trade-in est composée d'un nouveau serveur, de fees, et d'une maintenance 3 à 5 ans (la licence étant valable à vie).



## SERVICE PRIVILÈGE

Il est possible de compléter la maintenance standard en souscrivant au service Privilège (le contrat standard doit être valide).

Le contrat Privilège est valide pour l'ensemble du parc UCOPIA du client final.

Le contrat Privilège propose :



**ACCÈS DIRECT AU  
SUPPORT TECHNIQUE UCOPIA EN 9X5**



**DES SLA ET GTR OPTIMUM**



**2 JOURS DE PROFESSIONAL SERVICES PAR DES  
CONSULTANTS UCOPIA**  
(Par année de contrat)