



Signify

**Services
d'éclairage**

**Descriptions du
service pendant la
durée de vie
pour Dvnalite**

I. Services pendant la durée de vie

Lorsque vous investissez dans un système d'éclairage de pointe, la fiabilité est cruciale. Les services pendant la durée de vie de Signify vous garantissent que vos éclairages ne vous laisseront pas tomber. Signify est un chef de file en offrant des services d'éclairage personnalisés qui procurent la qualité d'éclairage essentielle à votre commerce. Vous profitez d'un service personnalisé à vos besoins spécifiques afin de vous garantir que vous pourrez travailler dans un environnement sécuritaire et écoénergétique. Un entretien régulier et continu améliore votre commerce et permet de procurer une expérience positive à vos clients et employés.



L'éclairage joue un rôle important dans votre commerce. C'est pourquoi nous offrons des plans d'entretien personnalisés pour assurer à votre système un fonctionnement ultime au fil du temps.

<p>Entretien préventif</p> <p>Les vérifications d'entretien et de santé du système permettent une détection hâtive des pannes potentielles avant qu'elles affectent l'opération du système. Cela permet de profiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'un meilleur temps utilisable du système • De temps réduit pour résoudre le problème 	<p>Entretien correctif</p> <p>Accès à une connaissance approfondie vous permettant une analyse rapide du problème et des conseils professionnels pour résoudre le problème afin de procurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un meilleur temps utilisable du système et un temps réduit pour résoudre le problème • Un conseil économique et une solution efficace
<p>Soutien sur le site</p> <p>Le soutien sur le site et l'optimisation du système de nos experts offre une tranquillité d'esprit vous assurant une opération du système durable et une intégrité pendant une longue période en ayant accès au soutien consultatif. Cela garantit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un meilleur temps utilisable du système et un temps et des coûts de résolution de problème réduits • Un évitement de consommation d'énergie possible avec une optimisation du système 	<p>Documentation en ligne</p> <p>Un portail client avec une information mise à jour pour procurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un rapport de service • Une rétention de l'historique du service • Une connexion spécifique du client

2. Descriptions des services

Signify offre des services personnalisés selon vos besoins spécifiques, vous pouvez ainsi travailler dans un environnement sécuritaire et écoénergétique. L'entretien régulier et continu améliore votre commerce et permet de procurer une expérience positive à vos clients et employés. Les services inclus dans les offres de services standards sont décrits ci-dessous, d'autres services sont soumissionnés sur demande.

Tableau 1 : services inclus dans les offres de service standards des systèmes *Philips Dynalite*

Service	Description
<p>1 Vérification de la santé du système</p>	<p>Signify effectue une inspection du système sur le site une fois (1x) par année (la « vérification annuelle de la santé du système »). La vérification de la santé du système révisé le statut du système, les conditions d'opération et le journal de l'usage et des opérations. La vérification de la santé du système est effectuée par un ingénieur d'entretien de Signify ou un sous-contractant et inclut ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la trousse de pièce de remplacement entreposée par le client pour s'assurer de son intégrité et de sa condition (si applicable dans l'offre/ou accord) • Vérification des conditions d'utilisation du système • Inspection des journaux et rapports d'incidents du système • Identification des pannes lors d'utilisation ou de mauvaise utilisation du système et recommandations d'actions correctives • Vérification de la connectivité et assurance que les mises à jour du matériel et logiciel sont effectuées (voir le point 2 ci-dessous) • Vérification des fichiers de sauvegarde et validation du fonctionnement du système • Résultats de l'enregistrement de la vérification annuelle de la santé du système et rapport au client <p>La vérification annuelle de la santé du système est effectuée pendant une visite d'un seul (jusqu'à) deux (2) journées ouvrables consécutives pendant l'année.</p>
<p>2 Mises à jour du système et du logiciel</p>	<p>Signify fournit des mises à jour critiques (performance, licences et sécurité) au micrologiciel et au logiciel des composants du système sur les lieux, avec la dernière version qui a été offerte au public à ce moment précis. Ces mises à jour de micrologiciel et de logiciel ont pour but de stabiliser et d'aider la fonctionnalité et la performance du système, et n'incluent pas de programmation additionnelle ou autres mises à jour, mises à niveau, améliorations ou caractéristiques.</p>

Service	Description
	<p>Les mises à jour des composants du logiciel du système seront implémentées à distance si possible et quand elles sont requises, sur le site pendant un vérification de santé du système planifiée régulièrement.</p> <p>Si la mise à jour a un impact sur l'éclairage du site, Signify avisera le client à l'avance.</p> <p>(Aucun service de logiciel n'est inclus)</p>
<p>3 Billetterie de service</p>	<p>Signify procure un numéro de téléphone et un formulaire de contact en ligne pour l'enregistrement des tickets de service. Un ticket de service est émis pour la planification d'activités à distance, les requêtes de soutien technique à distance, les demandes d'entretien ou les appels pour obtenir de l'information générale.</p>
<p>4 Diagnostic et localisation de dérangements à distance</p>	<p>Après réception d'un ticket de service valide, Signify a un accès à distance au système et contacte le client (dans les heures d'ouverture suivantes) par Microsoft Teams, Zoom, téléphone ou autrement pour aider à identifier le mode de panne et analyser la source potentielle du problème. Signify envoie un avis sur la résolution du problème rapporté et résout le problème à distance dans la mesure où c'est commercialement possible.</p>
<p>5 Diagnostic et localisation de dérangements sur le site</p>	<p>À la demande du client par l'intermédiaire d'un ticket de service, Signify fournit de l'aide sur le site à raison d'une (1) journée ouvrable (jusqu'à huit heures ouvrables par journée ouvrable) dans le but d'examiner toute déviation rapportée.</p> <p>Ce service de diagnostic sur le site de Signify inclut la vérification des composants du contrôleur de système pour s'assurer de leur bon fonctionnement et un examen visuel des composants du système, si possible, pour identifier tout dommage ou signe visible découlant d'un mauvais fonctionnement. Toutes les actions de soutien sur le site seront effectuées sur les lieux accessibles de façon sécuritaire depuis le sol sans avoir recours à un équipement propriété de Signify ou loué, ou à des monte-charges.</p>
<p>6 Mise en service des pièces de service pour les défauts (sur le site)</p>	<p>Pendant la durée du terme, Signify effectuera des mises en service des appareils fabriqués par Signify qui sont réparés ou remplacés pour honorer la garantie de produit de Signify. Ce droit de service doit être initié par un ticket de service demandé par le client et effectué pendant une vérification de santé du système sur le site ou une visite de diagnostic de solutions de pannes sur le site planifiée.</p>

Service		Description
7	Optimisation du système (configuration)	<p>À la demande du client par l'intermédiaire d'un ticket de service, Signify effectue une optimisation du système sur le site pendant la visite annuelle de la vérification de la santé du système. Signify peut mettre la configuration du système à jour, en se basant sur les demandes du client (par l'intermédiaire d'un ticket de service), et/ou avec les recommandations des techniciens lors de la visite annuelle pour la vérification de la santé et autorisées par le client. La configuration du système (paramétrage du logiciel) varie selon la fonctionnalité offerte par le système existant et est effectuée sur le site par Signify pendant une session durant jusqu'à 4 heures ouvrables. Une fois les optimisations complétées, une revue du système sera effectuée et le client recevra une confirmation des éléments modifiés.</p>
8	Portail du client – documentation en ligne	<p>Signify offre un portail en ligne avec une connexion spécifique. Dans ce portail, tous les rapports de performance, de vérification annuelle de la santé du système et autres rapports utilisés pendant la prestation des services sont affichés. Signify entrepose, met à jour et conserve l'information susmentionnée dans le portail client et de façon sécuritaire pendant toute la durée du terme.</p>
9	Formation continue de l'utilisateur (sur le site)	<p>Pendant la vérification annuelle de la santé du système, Signify forme les utilisateurs du système sur la localisation de panne, les diagnostics de base, l'installation du produit et l'opération du système à l'aide de l'application de gestion du système.</p> <p>Le client doit demander les sessions de formation spécifiques par l'intermédiaire d'un ticket de service avant la vérification annuelle de la santé du système.</p> <p>Toutes les formations ne dépasseront pas 4 heures ouvrables pendant la vérification annuelle de la santé du système.</p>

3. Exclusions et hypothèses de service spécifiques

Ce champ est sujet aux exclusions et hypothèses de service spécifiques suivantes :

- Un logiciel de gestionnaire de système mis en service, une(des) passerelle(s) Envision et un serveur doivent être installés par le client. De plus, une infrastructure de réseau câblée et opérationnelle procurant une connexion internet doit être connectée au système Interact. Seul le client est responsable de fournir et de gérer ledit réseau
- Le client est responsable de l'infrastructure reliée permettant un accès à distance au système
- La programmation existante, les groupes de programmation, les réglages pour les interrupteurs, claviers, capteurs, écrans tactiles et préréglages du système devront être utilisés (dans la mesure où ils s'appliquent). Le client devra communiquer les réglages requis, par écrit à Signify, dans les 14 jours avant la visite sur le site et ces réglages seront considérés comme faisant partie de l'étendue du service désignés et le temps alloué sera celui désigné dans le cadre de la visite. Les réglages requérant du temps additionnel dépassant celui de l'étendue des services se traduira par des frais additionnels
- Pour les matériels, composants ou services de tiers installés et gérés par les ressources du client, Signify n'est pas responsable pour la gestion et le service en cours des matériels, composants ou services de tiers et de toutes les infrastructures TI associées, toutes ces activités ne font pas partie de l'étendue de services
- Signify ne pourra être tenue responsable pour l'opération de cet équipement ou ces services de tiers, incluant les luminaires ou autre équipement ou service non fourni par Signify et susmentionné comme ne faisant pas partie de l'étendue de service

4. Conditions applicables

Les conditions pour les services pendant la durée de vie de l'entreprise Signify Amérique du Nord ci-jointes en annexe à toutes les offres et/ou accords de services et/ou autrement publiées et disponibles sur le site Web suivant : https://www.signify.com/en-us/support/lifecycle-services#terms_and_conditions (« **Conditions** ») seront appliquées et régiront les services nonobstant toutes dispositions contraires figurant ou incorporées dans les documents ou déclarations orales du client. Les services offerts par Signify sont expressément assujettis à l'acceptation des conditions par l'acheteur. Tout autres conditions différentes ou additionnelles dans un bon de commande, directives de contrat, conditions d'achat ou tout autre écrit ou documentation du client sont réputés constituer une modification importante des conditions et sont par la présente expressément contestées et rejetées par Signify et ne peuvent lier aucune des parties.

Les termes définis dans la présente auront la même signification que celle décrite dans les conditions, offre et/ou accord ou autrement à l'exception de celle indiquée aux présentes.

©ignify

the meaning of light