



signify

Services d'éclairage

interact

Descriptions du
service pendant la
durée de vie
pour Interact Landmark

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 | <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 |

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Un évitement de consommation d'énergie possible avec une optimisation du système | |
|--|--|

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 de « base » et « avancés » des systèmes Interact Landmark sont décrits ci-dessous, d'autres services sont soumissionnés sur demande.

Tableau 1 : services inclus dans les offres de service standards des systèmes Interact Landmark

| Service | | Base | Avancé | Description |
|---------|-------------------------|--|---|--|
| 1 | Surveillance à distance | <input checked="" type="checkbox"/> 4 par année (une fois à tous les trois mois pendant un an) | <input checked="" type="checkbox"/> 12 par année (une fois à tous les mois pendant un an) | Signify se connecte à distance au système pour surveiller la disponibilité du point de lumière du système. Ce balayage identifie les luminaires connectés à Interact ou aux composants de contrôle qui rapportent (a) le statut hors-ligne ou (b) état de mauvais fonctionnement dans le système (chacun comme « variation rapportée »). Si la disponibilité totale du point de lumière descend sous les 90%, Signify effectuera une analyse à distance pour identifier la source du(es) problème(s). Signify avise alors le client et donne les détails du problème ainsi que les actions correctives à apporter pour régler le problème (si possible). Sur une base régulière, un rapport de performance est publié avec un résumé de la performance du système (voir le point 4 ci-dessous). |
| 2 | Opérations à distance | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Si une performance différente que celle prévue est notée par Signify lors d'une surveillance à distance, Signify émet un ticket de service dans les 24 heures suivant la fin d'une session de surveillance à distance pour créer une réponse à distance. Si une déviation est notée, Signify se connecte sur le système du client pour identifier le mode fautif, pour analyser la source potentielle du problème et débiter une action corrective pour résoudre à distance si possible. Si requis, le représentant du client sera avisé des incidents à exploiter pour obtenir leur réponse menant à la résolution. Des actions de suivi sont décrites dans les points 9 et 10. |

| | Service | Base | Avancé | Description |
|---|--|--|--|--|
| 3 | Gestion du contenu à distance | <input checked="" type="checkbox"/> 2 par année (une fois à tous les six mois pendant un an) | <input checked="" type="checkbox"/> 4 par année (une fois à tous les trois mois pendant un an) | <p>Signify fournit des sessions de soutien de contenu à distance d'une durée maximale de 2 heures ouvrables par session, deux fois par année (une fois tous les six mois pendant un an) pour le service de base, ou quatre fois par année (une fois à tous les trois mois pendant un an) pour le service avancé. Ce service permet les mises à jour du calendrier et modifie le contenu statique existant et ne prévoit pas développer de contenu dynamique. Le client peut fournir le contenu pour aider Signify, ou le contenu peut être déterminé par Signify. Le contenu est téléchargé et/ou créé à distance. De plus, des sessions de soutien peuvent être fournies sur demande par Signify, toutes sujettes à des frais additionnels chargés au client par Signify.</p> |
| 4 | Rapport de performance | <input checked="" type="checkbox"/> 4 par année (une fois à tous les trois mois pendant un an) | <input checked="" type="checkbox"/> 12 par année (une fois à tous les mois pendant un an) | <p>En association avec les activités de surveillance à distance (point 1), Signify fournit un rapport normalisé identifiant les données et entrées reliées et résume certaines mesures de performance et d'activité du système (incluant la période de rapport trimestrielle applicable) (chacun un « rapport de performance trimestriel »).</p> <p>Chaque rapport de performance trimestriel sera téléchargé dans le portail client.</p> |
| 5 | Mises à jour du système et du logiciel | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <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> <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> |

| | Service | Base | Avancé | Description |
|---|---|--|--|--|
| 6 | Vérification de la santé du système sur le site |  Une fois par durée du terme |  Une fois par durée du terme | <p>Signify effectue une inspection du système sur le site une fois pendant la durée du terme convenu dans le terme de base, ou une fois par année pour le service avancé, dans chaque cas d'une durée de huit heures pendant les heures d'ouverture (une « vérification 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. La vérification de la santé du système est effectuée par un représentant autorisé par Signify et inclut les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspection pendant la journée – pour vérifier physiquement les composants du système facilement atteignables depuis le sol sans avoir recours à un équipement propriété de Signify ou loué, ou à des monte-charges • Prend des photos de l'état actuel comme des débris, des déficiences rapportées et de tous les problèmes observés (si possible) • Révisé et effectue un inventaire physique de toutes les pièces gardées par le client (si inclus dans l'offre et/ou l'accord) • Inspection visuelle pendant la nuit – vérifie l'opération des luminaires, la distribution d'éclairage et l'effet visuel. Lorsque c'est possible, cette tâche sera effectuée pendant les heures ouvrables. Cependant, si ce n'est pas possible puisque le coucher du soleil à cet endroit ne survient pas pendant les heures ouvrables au moment où cette tâche est effectuée, cette tâche sera alors effectuée dans les 2 heures suivant la fin des heures ouvrables et les coûts de cette tâche seront alors inclus dans les frais de service. Dans tous les autres cas, le travail sur le site effectué après les heures ouvrables seront sujets à des frais additionnels chargés par Signify • Identifie les composants du système requérant des réglages suites à des incidents comme des anomalies de performance, obstructions et réponses aux contrôles <p>À la fin de la vérification de la santé du système, le client reçoit un rapport résumant le statut du système et une liste des actions correctives suggérées qui doivent être effectuées par le client.</p> <p>Sauf si l'offre de service avancée a été sélectionnée par le client dans l'offre et/ou l'accord, et à l'exception de tout sujet exclus dans la section 3 de la présente, toutes les actions</p> |

| Service | | Base | Avancé | Description |
|---------|---|-------------------------------------|--|---|
| | | | | correctives ne sont pas incluses dans le service mais peuvent être effectuées par Signify moyennant des coûts supplémentaires. Chaque rapport de vérification de santé du système sera téléchargé dans le portail client. |
| 7 | Billetterie de service | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Signify fournit 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 planifier les activités à distance, une requête pour un soutien technique, des requêtes d'entretien ou appels pour l'information générale. |
| 8 | Diagnostic et localisation de dérangements à distance (pendant les heures ouvrables) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> Jusqu'à 8 fois par année | 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. |
| 9 | Diagnostic et localisation de dérangements sur le site | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> Jusqu'à une fois par durée du terme | À la demande du client par l'intermédiaire d'un ticket de service enregistré, Signify fournit de l'aide sur le site à raison d'une (1) journée ouvrable (jusqu'à huit heures ouvrables par journée ouvrable) sur le site dans le but d'examiner toute déviation rapportée. 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. |

| Service | | Base | Avancé | Description |
|---------|--|---|---|---|
| 10 | Mise en service des pièces de service pour les défauts | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 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. |
| 11 | Portail du client – documentation en ligne | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Signify offre un portail en ligne avec une connexion spécifique au client pour entreposer tous les rapports de vérification de la santé du système et autres rapports utilisés pendant la prestation de services. Signify entrepose, met à jour et conserve l'information susmentionnée dans le portail client et de façon sécuritaire pendant toute la durée du terme. |
| 12 | Formation continue de l'utilisateur (à distance) | <input checked="" type="checkbox"/> Une fois par année (2 heures d'ouverture par session) | <input checked="" type="checkbox"/> Une fois par année (2 heures d'ouverture par session) | 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 mise en service et entretien Interact Landmark. Ces sessions seront fournies, à l'aide d'une formation Web à distance, une fois par année (jusqu'à 2 heures d'ouverture par session). Ces sessions de formation sont organisées à l'avance par l'enregistrement d'un ticket de service du client. |

3. Exclusions et hypothèses de service spécifiques

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

- Un système Interact mis en service doit être installé par le client. De plus, une infrastructure de réseau câblée et fonctionnelle procurant une connexion internet doit être connectée au système et à la passerelle Interact Landmark qui fait partie du système. Seul le client est responsable de fournir et de gérer ce réseau et l'infrastructure de connectivité
- Les visites sur le site sont disponibles uniquement pendant les heures ouvrables
- 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