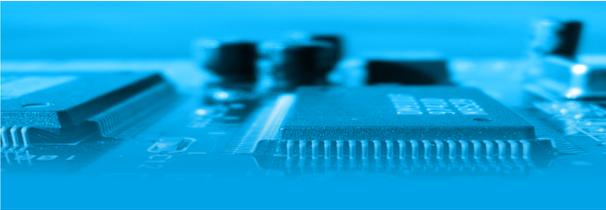




FICHES SERVICES

FORFAIT SERVICES MSL: MAINTENANCE & SUPPORT LOGICIEL



Les Plus

MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE MCS

Le forfait MSL intègre la correction des CVE, failles de sécurité éventuelles pour contribuer au MCS du client final. Seul le niveau qualification ANSSI permet ce service

PROTECTION DE L'INVESTISSEMENT

Les nouvelles fonctionnalités & compatibilités tierces (OS, BDD, SDK...) sont disponibles avec la dernière version MICROSESAME pour la pérennité de votre système.

SERVICE PRIORITAIRE ET RÉACTIVITÉ

L'accompagnement constructeur est un gage de sérénité pour l'utilisateur final. Avec le forfait de services MSL, les délais de réponse sont réduits et la téléassistance des techniciens TIL auprès du client final est possible.

MAÎTRISE DES COÛTS

Le remplacement de dépenses imprévues par un coût fixe annuel permet de lisser les budgets de fonctionnement. Rapporté au coût global (logiciel+matériel), le contrat annuel représente environ 4% du coût de l'installation.



Principes & souscription

- Coût annuel basé sur un pourcentage des licences et des options MICROSESAME CUBE (tarifs à la date de souscription)
- Souscription obligatoire pour MICROSESAME CUBE pour les versions PRIME & HIGHSECURE, conseillée pour la version ENTRY
- Délai de souscription : au plus tard 1 an après la livraison du logiciel,
- Les reconductions annuelles sont possibles tant que la version installée est supportée. (voir document sur les conditions de Support et Versioning TIL en vigueur)
- Un site déjà équipé, hors garantie, doit être mis à jour vers la dernière version majeure en cours pour pouvoir souscrire au forfait MSL (voir MAJ)

L'engagement du constructeur

La complexité croissante des installations de sécurité et la multiplication des interactions entre systèmes (contrôle d'accès, supervision vidéo, intrusion, GTB...) font des services associés un enjeu majeur pour garantir l'efficacité et la pérennité des systèmes.

Plus qu'une simple mise à disposition des patches et versions majeures MICROSESAME et firmwares automatés, le service MSL est un forfait annuel, destiné à accompagner l'exploitation des sites clients et à assurer leur évolution.

Il offre un niveau de service maximum de mise à disposition de :

- Maintenance évolutive (toutes les versions majeures, mineures, firmwares disponibles)
- Maintenance curative (patches correctifs de sécurité & fonctionnels)
- Assistance téléphonique prioritaire depuis la France
- Téléassistance au client final depuis la France
- Possibilité d'assistance sur site
- -25% de remise sur les prestations d'assistance à la migration effectuées par TIL

LES SERVICES DE TIL

LICENCE MISES À JOUR VERS MICROSESAME CUBE - MS-MAJ-X	FORFAIT MSL
<ul style="list-style-type: none">• Installateurs• Partenaires certifiés	<ul style="list-style-type: none">• Partenaires certifiés• Clients finaux

FORFAIT MSL



MAINTENANCE & SUPPORT LOGICIELLE						
	MAINTENANCE ÉVOLUTIVE	ETUDE AVANT MIGRATION	MAINTENANCE CURATIVE	ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE PRIORITAIRE	TÉLÉASSISTANCE AU CLIENT FINAL	ASSISTANCE SUR SITE
MS-MAJ-X						
FORFAIT MSL						Option chiffrée séparément

FORFAIT MSL - Services détaillés

Maintenance évolutive

- Mise à disposition gratuite sur demande des nouvelles versions logicielles dès leur disponibilité

Maintenance curative fonctionnelle & MCS

- Correction effective d'un bug fonctionnel identifié et reproductible par la fourniture gratuite d'un correctif
- Maintien en Condition de Sécurité MCS : les firmwares des automates NG/CUBE & patchs MICROSESAME CUBE incluent les éventuels correctifs de sécurité disponibles des vulnérabilités connues (CVE) des composants techniques utilisés par TIL (linux, algorithmes de cryptage,...). Ce service est possible par le niveau Qualification ANSSI obtenu par l'entreprise TIL et ses solutions
- Fourniture d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation des logiciels, dans l'attente de la correction définitive
- Le service validation TIL met à disposition ces firmwares & patchs testés et la liste des changements associés dans leurs pdf changelog
- A des fins de diagnostics, TIL peut souhaiter une connexion à distance du site d'exploitation pour récupérer les données d'exploitation, les logs (fichiers comprenant les traces en mode debug). Dans le cas contraire, TIL demandera de les recevoir, sous fichiers ZED chiffrés (approuvé ANSSI) par email et le mot de passe par SMS. Ces fichiers sous ZED seront temporairement placés sur des PC dédiés confidentiels dans des zones sécurisées, et seront supprimés une fois les points résolus.

Assistance téléphonique client final

- Conseils de paramétrage
- Aide à l'optimisation de l'exploitation du système
- Réponse à toutes les questions liées à l'utilisation des logiciels

Téléassistance au client final

- Diagnostic et résolution de dysfonctionnements
- Installation de correctifs

Assistance sur site (option chiffrée séparément)

- Idem téléassistance, avec déplacement
- Maintenance préventive
- Audit et expertise

Délais de réponse

- Dysfonctionnement bloquant : 24h ouvrées
- Dysfonctionnement semi-bloquant : 48 h ouvrées
- Dysfonctionnement non-bloquant : 4 jours ouvrés.

Références

- **MS-MSL** : Forfait annuel de mise à disposition des évolutions logicielle et des patchs correctifs MICRO-SESAME
 - Versions majeures et mineures
 - Remise de 25% sur les prestations d'assistance à la migration
 - Inclus 1000 identifiés permanents et 5000 visiteurs annuels
- **MS-MSLx** : Prix à l'identifié permanent selon nombre d'identifiant (voir tarif CUBE)

Contact Commercial : info@til-technologies.fr
Contact Marketing : marketing@til-technologies.fr