

## Contrat de services de NCS

En vous abonnant à notre contrat de service, vous pouvez obtenir conseil et assistance. En outre, nous pouvons intervenir à distance sur votre système.

Notre centre de télé assistance est accessible par téléphone, télécopie et email.

L'abonnement à notre contrat de service vous garantit l'accès à notre centre d'assistance pour 12 mois. Vous y serez mis en relation avec des ingénieurs spécialisés qui vous apporteront :

- Une assistance et des conseils techniques concernant nos logiciels ou nos matériels;
- Des conseils pour l'exploitation de votre système ;
- Une prise en charge d'éventuels problèmes de logiciel dans le cadre de l'extension de garantie des logiciels ;
- Une aide en cas de difficultés ; votre demande sera intégrée dans nos processus de traçage des produits ; si nécessaire, le département Qualité analysera vos bases de données d'exploitation et les fichiers de traces de votre système ; des conclusions et des solutions vous seront communiquées ;
- Une aide pour la gestion d'opérations de mise à jour de logiciels ;
- Une intervention sécurisée à distance si votre système est équipé pour un accès à distance.

De plus, l'abonnement à notre contrat de service vous offre les avantages suivants :

- Le droit à la licence gratuite des révisions de vos logiciels lorsque nous les mettons sur le marché ;
- Un tarif préférentiel pour la licence des nouvelles versions des logiciels lorsque nous les mettons sur le marché ; chaque nouvelle version comporte de nouvelles fonctions ;
- L'accès à des modules de conversion ; lorsque vous désirez mettre en exploitation un système de plus grande capacité ou un autre système de notre gamme, nous vous garantissons la compatibilité ascendante de votre système ou vous offrons des conditions avantageuses pour les kits de conversion ;
- Un tarif préférentiel pour toute intervention technique de NCS® dans le cadre d'une assistance technique, d'une prestation de formation, d'une prestation d'étude.

En vue d'assurer une exploitation continue de qualité et de bénéficier d'une extension de garantie, NCS® recommande de souscrire au contrat de service dès la commande du logiciel. Vous pouvez bien sûr souscrire plus tard à ce contrat de service. Dans ce cas, un forfait supplémentaire de "reprise" est facturé la première année, afin de couvrir les frais de la mise à niveau du système.

Rappelons que ce Contrat de Service NCS® ne remplace pas un contrat de maintenance avec votre installateur spécialisé, mais en est un complément indispensable.