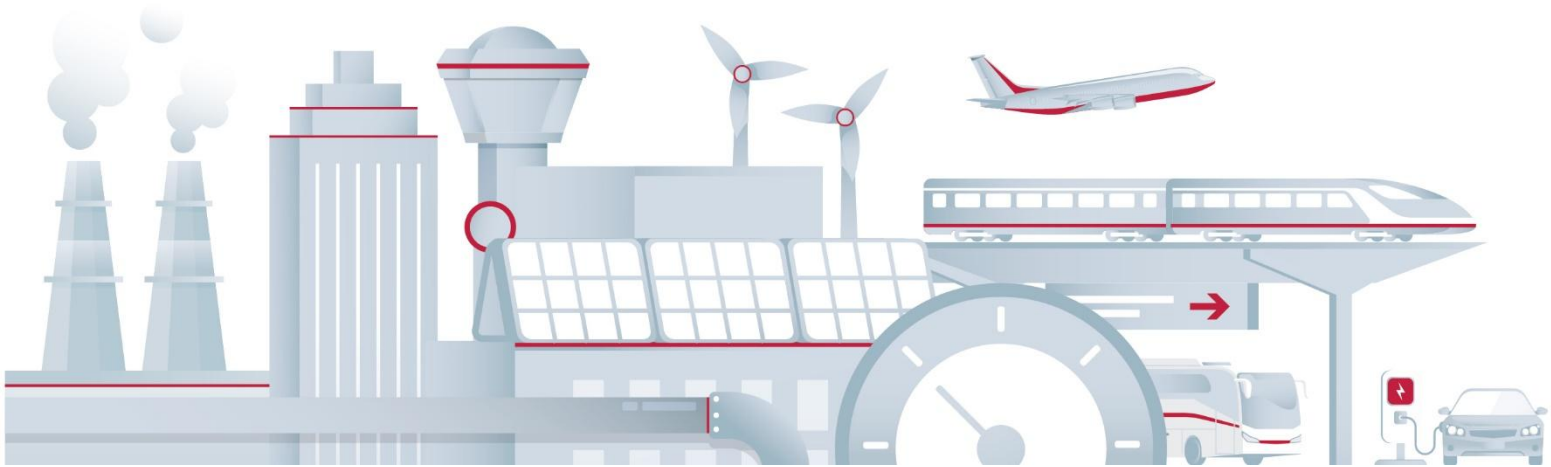




PcVue Partners' Platform

Alert

1. SOMMAIRE

PCVUE PARTNERS' PLATFORM	1
1. SOMMAIRE	2
2. ALERT - GESTION D'ASTREINTE.....	3
CONTRAT DE MAINTENANCE ALERT	5
MISE A JOUR LICENCES ALERT	6

2. ALERT - GESTION D'ASTREINTE

Alert permet de prévenir les opérateurs d'astreinte, non présents devant leur poste de supervision, de l'arrivée d'une alarme. Il s'interface simplement à **PcVue**, grâce à un connecteur dédié (Médiateur) qui en simplifie la configuration et assure la remontée automatique des acquittements d'alarmes. **Alert**

Alert transmet ses informations aux opérateurs via de nombreux médias :

- ✓ Téléphone (fixe ou mobile): les opérateurs sont appelés par téléphone, écoutent les alarmes et les acquittent grâce au serveur vocal intégré en option.
- ✓ SMS pour alerter via téléphone mobile ou pager, les opérateurs travaillant hors site.
- ✓ Systèmes de pager dédiés pour alerter rapidement les opérateurs de maintenance travaillant sur site.
- ✓ Fax, imprimante distante et email pour recevoir des rapports écrits sur les alarmes détectées et sur leurs contextes.
- ✓ Navigateur Internet ou téléphone mobile WAP.

Pour des besoins de traçabilité, les appels d'astreinte et leurs acquittements éventuels effectués par les opérateurs peuvent également être enregistrés par **Alert**.

Alert intègre un véritable serveur vocal pour la consultation et l'acquiescement des alarmes. A chaque connexion, le serveur vocal accueille l'opérateur appelé (ou appelant) par un message d'accueil préenregistré et l'identifie en retour par le code opérateur entré sur le clavier du téléphone. Cette identification entraîne l'acquiescement automatique des appels qui ont été adressés à l'opérateur (appel courant ou messages préalablement transmis par SMS ou pager). Le serveur vocal permet aussi d'écouter les messages de services, d'acquiescer les alarmes et d'enregistrer un rapport vocal (journal de maintenance).

Option synthèse vocale

L'option de synthèse vocale à partir du texte permet d'éviter l'enregistrement des messages d'alarme (synthèse du message d'accueil et des messages d'alarme à partir des messages alphanumériques formatés associés aux alarmes). Elle permet notamment d'annoncer oralement, dans les messages d'alarme, la valeur courante de variables surveillées.

Coffret et clé de protection

Par défaut, le logiciel **Alert** est livré de manière dématérialisée avec une **clé de protection logicielle** (Code, qui dépend de la machine sur laquelle **Alert** est installé).

Le coffret avec clé USB d'installation + clé de protection matérielle USB : **250 € HT**



Nota : Au-delà de 20.000 variables selon l'architecture, les performances du système peuvent être altérées, nous consulter.



Nota : Le support et l'assistance du produit **Alert** ne sont assurés dès lors qu'ils sont approvisionnés auprès d'ARC Informatique

CONTRAT DE MAINTENANCE **Alert**

› A QUI S'ADRESSE CE SERVICE

L'utilisateur final ou l'intégrateur souhaitant garantir la pérennité, l'évolution et la maintenance de ses applications tout en obtenant une assistance téléphonique privilégiée au cours de la mise en œuvre ou la maintenance de son application.

› SERVICES

- ✓ Accès privilégié au Centre de Support Téléphonique (Hot line).
- ✓ Permanence technique assurée du lundi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (GMT+1).
- ✓ Prise en compte des appels, gestion des et traçabilité dossiers.
- ✓ Abonnement au bulletin d'information technique électronique.
- ✓ Mise à disposition gratuite des nouvelles versions mineures et majeures des progiciels.
- ✓ Accès aux services offerts par le site Web pour le téléchargement de versions, updates.
- ✓ Possibilité de solliciter une assistance technique sur site. La prise de main à distance du système se réalise sous la responsabilité entière et unique du client.

› ACCES AUX SEMINAIRES TECHNIQUES EN CONFERENCE WEB

Vous pourrez accéder à des séminaires multimédias et interactifs via Internet. Nos experts produits assureront des présentations techniques d'une durée maximum d'une heure, dans le but de :

- ✓ D'apporter un maximum d'informations techniques sur nos solutions.
- ✓ D'optimiser votre temps par des présentations que vous suivrez depuis votre bureau ou votre domicile.
- ✓ D'approfondir des sujets techniques régulièrement soulevés auprès de nos services techniques.

› CONDITIONS

- ✓ Le contrat de maintenance s'applique exclusivement aux licences de la gamme **Alert** et de leurs options vendues par ARC Informatique
- ✓ Il s'applique obligatoirement à partir de la version courante au moment de la souscription.
- ✓ En cas de parc hétérogène il convient d'effectuer la mise à jour des différentes licences puis de souscrire un contrat sur l'ensemble.
- ✓ Ce contrat peut être souscrit pour une licence en particulier ou pour l'ensemble des licences d'un site client. On entend par site une même entité juridique située à une adresse précise et unique où sont installées les licences **Alert**.
- ✓ L'accès au support téléphonique est réservé au personnel de l'entité titulaire du contrat de maintenance ayant bénéficié d'une formation par nos soins.
- ✓ La mission de la hot line est d'assurer une assistance téléphonique à l'utilisation, l'aide au diagnostic, l'accompagnement des utilisateurs pour l'ensemble de nos produits. Selon la nature de la demande le support technique se réserve la possibilité de conseiller un complément de formation ou une assistance technique aux utilisateurs.



Nota : Le contrat de maintenance ne couvre ni synthèse vocale réf. VOC, ni les modems associés à la gamme **Alert**.

MISE A JOUR LICENCES ALERT

Conditions applicables pour les produits :

- ✔ **Alert, Vocalizer, Interactive Vocal Server,**
- ✔ Options liées à la licence à laquelle elles sont rattachées
- ✔ Inclut une documentation électronique en version courante majeure

Tarification :

Sans contrat de maintenance, toute mise à jour est payante. Le coût d'une mise à jour suit le principe suivant :

Ancienneté* de la licence	Prix de la mise à jour
> 5 ans	100% de l'ensemble de la solution Alert existante (hors synthèse vocale).
> 3 ans et 6 mois	80% de l'ensemble de la solution Alert existante (hors synthèse vocale).
> 2 ans et 6 mois	60% de l'ensemble de la solution Alert existante (hors synthèse vocale).
> 1 an et 6 mois	40% de l'ensemble de la solution Alert existante (hors synthèse vocale).
≤ 1 an et 6 mois	20% de l'ensemble de la solution Alert existante (hors synthèse vocale).

*Ancienneté = Date de la demande de mise à jour – Date la plus récente parmi : date d'achat de la licence, date de dernière mise à jour, date du terme du précédent contrat.



Pour toute commande de mise à jour merci de nous communiquer :

- La version installée de votre logiciel (Alert, Vocalizer, Interactive Vocal Server)
- Le numéro de votre clé ou licence d'utilisation

Dans le cas d'une mise à jour vers une nouvelle version majeure (ex : d'une version 3.6 à une version 4.0), il est conseillé de nous faire parvenir par mail une sauvegarde complète de votre configuration actuelle (Menu Fichier/Enregistrer Sous...). Le fichier de sauvegarde généré porte le nom que vous avez indiqué lors de la sauvegarde et l'extension de fichier « .abf ».

