

# Maintenance

## Proposition standard pour la maintenance d'équipements

Dans le cadre de sa politique de service, Qualimatest propose une gestion de la maintenance de vos équipements. Selon vos souhaits, différentes formules sont proposées.

### 1 Prestations proposées dans le cadre d'un contrat de maintenance

Différents contrats de maintenance standards sont proposés à nos clients.

Vous trouverez ci-dessous les différentes options standards (Formules «Good», «Better», «Best») avec leurs prestations associées.

Pour des besoins spécifiques et personnalisés, un contrat Prémium «Fit for you» vous sera proposé.

#### 1.1

Descriptions	Garantie	Types de contrat			
		Formule "Good"	Formule "Better"	Formule "Best"	Formule "Fit for you"
Heures de maintenance incluses (1)	-	4 h	10 h	10 h	
Support à distance (2)	✓	✓	✓	✓	
Intervention technicien en ligne (3)	✓	✓	✓	✓	
Réparation sur site (4)	✓	✓	✓	✓	
Delai d'intervention (5)	72 h	72 h	48 h	48 h	
Accès à un serveur sécurisé (6)	✓	✓	✓	✓	
Visite préventive/an (7)	-	-	✓	✓	
Accès au logiciel QMTLink (8)	-	✓	✓	✓	
Pièces de rechange (9)	✓	-	-	✓	
Mise à jour de logiciels (10)	-	-	✓	✓	
Archivage et gestion de pérennité (11)	-	-	-	✓	
Extension de Garantie (12)	-	-	-	✓	
Durée de couverture	1 an	1 an	1 an	1 an	

Durant la période de Garantie, Qualimatest s'engage à réparer ou à remplacer sans frais les composants reconnus défectueux, les malfaçons de construction ou les défauts d'exécution endommagés ou devenus inutilisables

### 1.2 (1) Heures annuelles disponibles dans le contrat

Le client bénéficie d'un quota d'heures pour l'ensemble des services proposés par Qualimatest tels que la maintenance, la formation, le support technique, etc... Les heures de transport entre Qualimatest et le client sont décomptées du forfait global. Les heures réalisées supplémentaires sont facturées selon §3.

### 1.3 (2)(3) Intervention d'un technicien pour intervention de premier niveau

L'assistance & support comprend toutes les prestations réalisées dans les locaux de QMT en vue de répondre aux questions, d'aider à la réparation de pannes et de paramétrer le système. Il s'agit du premier niveau de support correspondant à des interventions limitées dans le temps.

Toutes demandes formelles nécessitant des actions suivies dans le temps (non réalisable dans la journée courante) et / ou une intervention sur site sont exclues de l'assistance & support, elles seront donc facturées en supplément selon les tarifs définis sous §3.

Qualimatest propose un service de télémaintenance, c'est-à-dire la possibilité de visualiser à distance l'interface utilisateur du logiciel et de prendre le contrôle de celle-ci pour résoudre des éventuels problèmes et pour former les opérateurs. La télémaintenance est proposée avec l'application Teamviewer (<http://www.teamviewer.com>) si le système est connecté à internet (http).

### 1.4 (4) Réparation sur site

Le client devra donner l'accès au site et aux moyens logistiques/matériels pour la réalisation de la prestation de maintenance. La présence de personnel client est impérative. La fourniture de pièces de rechange peut être proposée au client après accords sur le tarif et sur le délai d'approvisionnement.

### 1.5 (5) Délai d'interventions

Qualimatest mettra en œuvre tous les moyens pour assurer la prestation attendue. Les délais d'interventions sont définis comme suit :

- Qualimatest traite la demande dans la journée, dans la limite des heures d'ouverture de l'entreprise (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 en dehors des jours fériés)
- Qualimatest intervient dans les 48 ou 72 heures selon le type de contrat.

Qualimatest garantit l'engagement des moyens mis en œuvre mais pas la remise en service de l'équipement concerné.

1.6 (6) Accès à un Site FTP protégé

Un volume ftp dédié à l'application peut être mis à disposition, il est accessible en lecture / écriture et protégé par un login et un code d'accès.

### 1.7 (7) Maintenance préventive

Une intervention annuelle estimée à 8 heures est réalisée par Qualimatest afin de réaliser les actions suivantes ;

- Backup et archivages des paramètres chez QMT
- Création d'Image disk avec backup chez QMT
- Nettoyage du système
- Vérification générale du fonctionnement
- Calibration non certifiée (identique au projet)
- Rapport de maintenance

### 1.8 (8) Accès au logiciel QMTLink

Pour une meilleure réactivité et performance, Qualimatest propose un accès individuel, privilégié et sécurisé à son système on line (incidents, idées d'amélioration,...). Cette plateforme est un lien direct entre les utilisateurs et les équipes de développement Qualimatest. Elle permet à nos clients d'être informés instantanément de l'état des tickets soumis.

### 1.9 (9) Pièces de rechange

Les pièces sont couvertes durant la durée de garantie sous réserve d'une utilisation normale et préconisée par Qualimatest.

- Qualimatest a pour objectif de stocker un maximum de pièces sur les principales fonctions de sa plateforme matérielle. Néanmoins, compte tenu de la très large diversité, nous ne pouvons garantir une disponibilité immédiate.
- Qualimatest mettra tout en œuvre via son réseau de partenaires pour réduire le délai d'approvisionnement.
- Une liste des pièces sensibles est transmise à la livraison des systèmes (Valeur et délai d'approvisionnement).

L'approvisionnement des pièces de rechange auprès du réseau de partenaires Qualimatest ne se fera qu'après accord du client sur les conditions tarifaires et les délais d'approvisionnement. Qualimatest est tenu de respecter le délai d'approvisionnement. En cas de retard de fourniture, en principe, le client n'a aucun droit au dédommagement des dommages occasionnés par ce retard.

### 1.10 (10) Mise à jour des logiciels

Dans le cadre d'une souscription continue d'un contrat de maintenance depuis la date de livraison, Qualimatest propose à la demande du client une mise à jour des logiciels QMT. En cas d'incompatibilité avec les composants livrés, Qualimatest orientera le client dans les différentes solutions envisageables.

### 1.11 (11) Archivage et gestion de la pérennité

Pour sécuriser votre système, Qualimatest garantit l'archivage de l'ensemble des données techniques:

- Archivage du dossier technique dans un local sécurisé.
  - Archivage du code du logiciel sur un serveur sécurisé et dans le coffre d'une banque
- Pour garantir la pérennité de votre système, Qualimatest assure un suivi des composants intégrés dans les équipements livrés :
- Information en cas de fin de vie d'un composant
  - Proposition d'alternative en cas de fin de vie annoncée

### 1.12 (12) Extension garantie

La garantie légale de 12 mois est prolongée de 12 mois supplémentaires, soit un total de 24 mois après la date de livraison de l'équipement.

## 2 Prestations proposées hors contrat de maintenance

Qualimatest propose également des services de maintenance "hors-contrat". Le client bénéficie de toute l'expertise Qualimatest dans les meilleurs délais. Les prestations sont identiques à celles proposées dans les contrats de maintenance. Cependant, les clients ayant souscrit un contrat resteront prioritaires en termes de délai.

Pour chaque demande, une demande de services devra être complétée (Formulaire FOR030), afin de choisir le délai d'intervention attendu (voir § suivant).

## 3 Tarifs

### 3.1 Tarifs annuels des contrats de maintenance selon les formules

Tarifs	Garantie	Types de contrat			
		Formule "Good"	Formule "Better"	Formule "Best"	Formule "Fit for you"
Forfait annuel	-	CHF 1'900.-	CHF 5'500.-	CHF 6'500.-	TBD
Tarif horaire SAV	-	CHF 165.-	CHF 165.-	CHF 165.-	TBD

### 3.2 Tarifs standards hors contrat de maintenance

	Délais	Forfait + Tarifs horaires	Tarifs journaliers
Standard	<p>A réception de cette demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualimatest enregistre la demande dans les 24 heures, dans la limite des heures d'ouverture de l'entreprise (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 en dehors des jours fériés),</li> <li>Qualimatest intervient à partir de la semaine suivante.</li> </ul> <p>Qualimatest garantit l'engagement des moyens mis en œuvre mais pas la remise en service de l'équipement concerné.</p>	<p>Forfait CHF 200.-</p> <p>+ Tarif horaire CHF 165.-<sup>1</sup></p>	<p>Zone 1<sup>2</sup> CHF 1'500.-</p> <p>Zone 2<sup>2</sup> CHF 1'800.-</p>
Urgent	<p>A réception de cette demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualimatest enregistre la demande dans la journée, dans la limite des heures d'ouverture de l'entreprise (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 en dehors des jours fériés),</li> <li>Qualimatest intervient dans les 72 heures et au plus tard dans la semaine en cours.</li> </ul> <p>Qualimatest garantit l'engagement des moyens mis en œuvre mais pas la remise en service de l'équipement concerné.</p>	<p>Forfait CHF 400.-</p> <p>+ Tarif horaire CHF 200.-<sup>1</sup></p>	-
<sup>1</sup> Les frais de déplacement de 0.70 CHF par km, les frais de repas et l'hôtel sont facturés en sus			
<sup>2</sup> Zone 1 : Cantons GE, VD et Départements FR 74 et 01 ; Zone 2 : autres zones dans une limite de 400 kms			

### 3.3

### 3.4 Tarifs standards pour les frais

Les frais sont facturés en supplément selon les tarifs ci-dessous :

- Déplacement en véhicule : CHF 0.70 par kilomètre
- Déplacement en autres moyens de transports : coûts réels
- Forfait par nuit : CHF 250.-

## 4 Durée et renouvellement

La durée de couverture du contrat est de 1 an. Le contrat prend effet à la date de signature. La reconduction est tacite d'une année sur l'autre. Qualimatest informera son client de la possibilité dont il dispose de le dénoncer, et cela au moins un mois avant le terme de la période de couverture.