

HOT LINE - TELEMANTENANCE

ADRESSE CLIENT : (à compléter par le client)

Tél :
Fax :

Nom du demandeur	
-------------------------	--

DATE	
-------------	--

PREREQUIS DE LA MACHINE A SUPPORTER en cas de télémaintenance :

L'ordinateur à contrôler doit être connecté à internet.

SYSTEME EXPLOITATION : Windows 2000 Prof / XP Prof / WIN7 / WIN10

PROGRAMME A INSTALLER pour la prise de contrôle à distance : Module TeamViewer à télécharger à partir de notre site www.micromed-france.eu, Rubrique Supports/Supports de maintenance

DATE ET HEURE DE L'APPEL SOUHAITE : (à compléter par le client)

DATE :

HEURE :

REFERENCE	DESIGNATION	PRIX UNIT. HT	QUANTITE	PRIX HT
	Main d'œuvre HOT LINE : Toute heure commencée est due dans son intégralité.	114,60€	2	229,20€

TOTAL HT (international)	229,20€
---------------------------------	----------------

TVA France 19,6%	44,92€
-------------------------	---------------

TOTAL France TTC	274,12€
-------------------------	----------------

Validité de l'offre : 1 mois.

L'estimation du nombre d'heures ne constitue pas un engagement de notre part.
Si le nombre d'heures commandé est dépassé, les heures supplémentaires seront facturées sur la base du tarif présenté sur ce devis.

A faxer au +33 3 85 36 81 51 ou envoyer par Email à c.lapalu@micromed-france.com

BON POUR ACCORD :

DATE :

NOM :

SIGNATURE et TAMPON :

MICROMED SAS

Parc d'activités de Mâcon TGV, Quartier Loché - 347, rue de Mâcon Chaintré - 71000 MACON
Tél : +33 (0)3 85 36 81 50 - Fax : +33 (0)3 85 36 81 51
Email : micromedinfo@micromed-france.com - Site web : www.micromed-france.eu
RCS Mâcon – SIRET 384 318 283 000 49 - APE 4774Z - TVA Intracomm. : FR 57 384 318 283



CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

ARTICLE 1 – OBJET

MICROMED SAS s'engage à assurer la maintenance du :

- Matériel de marque MICROMED
- Matériel sous l'enseigne commerciale MECTA

Ceci dans le cadre d'une exploitation normale, dans un site où l'environnement technique est conforme aux normes du fabricant.

En cas de contrat de maintenance, le matériel sous contrat sera listé sur le document : « DETAIL DES APPAREILS »

Cette maintenance sera effectuée selon les prestations et conditions décrites aux « CONDITIONS PARTICULIERES ».

L'annexe « DETAIL DES APPAREILS » pourra être modifiée à tout moment par avenant entre les deux parties, sans modification de la période du contrat.

ARTICLE 2 – ETAT ET PROPRIETE DE L'EQUIPEMENT

Le Client s'engage à communiquer à MICROMED SAS toutes données relatives à l'état de l'équipement. Il signalera tout problème d'utilisation ou de fonctionnement de l'équipement. Le Client s'engage à ne pas faire effectuer, par un tiers, des interventions de maintenance ou autre sur l'équipement sans prévenir la société MICROMED SAS.

Le Client informera immédiatement et par écrit MICROMED SAS de tout changement de propriété ou de site pouvant intervenir après l'entrée en vigueur du contrat.

Seul un équipement inventorié et déclaré en bon état par MICROMED SAS pourra faire l'objet d'un contrat de maintenance. Pour ce faire, MICROMED SAS pourra effectuer une vérification de l'état du matériel avant qu'il ne fasse l'objet du présent contrat.

Il est de la responsabilité du Client d'apprécier la conformité dudit matériel avec les normes et standards en vigueur.

ARTICLE 3 – EXECUTION DES PRESTATIONS

Accès au site et à l'équipement :

Le Client devra assurer un libre accès du représentant de MICROMED SAS à l'équipement qui devra être disponible pour l'intervention de maintenance. Celle-ci exigeant généralement une mise hors exploitation de l'équipement.

Le représentant de MICROMED SAS effectuera la visite de maintenance seulement après avoir pris rendez-vous avec le client.

Le Client devra assurer la sécurité du représentant de MICROMED SAS, et le matériel, tout particulièrement celui en contact avec les patients, aura été préalablement nettoyé et décontaminé. Le Client devra informer MICROMED SAS des contraintes et obligations techniques et de sécurité que pourrait engendrer l'environnement lors de son intervention.

Interlocuteur désigné :

Le responsable avec lequel devront avoir lieu tous les contacts techniques nécessaires à l'exécution du contrat sera désigné en annexe. Tout changement d'interlocuteur devra être notifié par écrit avant la prochaine intervention de MICROMED SAS.

Constat d'intervention :

A chaque intervention, un rapport d'intervention et un procès-verbal de mise en service après intervention seront signés par le responsable ou son remplaçant, et par le représentant de MICROMED SAS.

Un exemplaire de ces documents sera systématiquement remis au signataire désigné par le client après l'intervention.

Coopération et assistance technique du Client :

Le Client est tenu de faciliter l'intervention et de fournir les consommables et mettre à la disposition du personnel MICROMED SAS des locaux salubres fermant à clé pour y entreposer ses outils et ses équipements.

Dans le cadre de contrat de maintenance tous risques ou de télémaintenance, le client devra fournir à MICROMED SAS l'infrastructure informatique nécessaire pour réaliser de la maintenance à distance via internet soit en utilisant le module TeamViewer fourni par MICROMED SAS ou bien un module fourni par le client (module SSLEplorer, Vnc sécurisé etc...).

ARTICLE 4 – LE RETARD

En cas de non-respect par MICROMED SAS des périodes prévues pour l'exécution du contrat, le Client sera en droit de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 9.

Si pour des raisons imputables au Client, la maintenance de l'équipement est repoussée ou retardée, MICROMED SAS sera en droit de demander au client la compensation des coûts supplémentaires résultant du report ou de l'attente de l'intervention. Ces coûts seront évalués en fonction du nombre d'heures perdues et du coût de l'heure de main d'œuvre.

ARTICLE 5 – FACTURATION ET PAIEMENT

Facturation :

Toute heure de main d'œuvre commencée depuis plus de 15 minutes est due dans son intégralité.

Le montant des prestations prévues au titre du contrat est fixé dans la partie « PRIX DES PRESTATIONS ».

La facturation ne comprend que les interventions en « CONDITIONS PARTICULIERES ». Les services ne faisant pas l'objet du contrat, ou assurés en dehors des périodes de service prévues aux conditions particulières, seront facturés en sus, au tarif en vigueur au jour de l'exécution du service et feront l'objet d'un devis et d'une facturation séparés.

Les « CONDITIONS PARTICULIERES » préciseront si le Client sera facturé trimestriellement, à terme échu ou à l'issue de chacune des visites.

Dans le cas d'une mensualisation de contrat, le paiement sera effectué par prélèvement automatique : le client devra alors remplir une autorisation de prélèvement automatique sur son compte bancaire (mandat de prélèvement SEPA).

MICROMED SAS

Parc d'activités de Mâcon TGV, Quartier Loché - 347, rue de Mâcon Chaintré - 71000 MACON
Tél : +33 (0)3 85 36 81 50 - Fax : +33 (0)3 85 36 81 51
Email : micromedinfo@micromed-france.com - Site web : www.micromed-france.eu
RCS Mâcon - SIRET 384 318 283 000 49 - APE 4774Z - TVA Intracomm. : FR 57 384 318 283



EEG - EMG - PE - POLYSOMNOGRAPHIE – SISMOTHERAPIE ACCESSOIRES - FORMATIONS

Paiement :

Etablissements Privés	Etablissements Publics
Les prestations sont payables à 30 jours fin de mois, net et sans escompte de facture. Seul l'encaissement des fonds vaudra paiement.	Par virement à 45 jours date de réception de facture, sauf disposition contraire du code des Marchés Publics, sur le compte indiqué dans la soumission, le marché et la facture.

A défaut de paiement au terme convenu, les sommes restantes dues produiront intérêts, à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure de payer, au taux de base bancaire majoré de 2 points ou, s'il est plus élevé au taux, d'une fois et demi le taux d'intérêt légal.

Coordonnées bancaires de Micromed :

Etablissement : Société Générale.
 Adresse établissement : 25, rue de la Barre – 71000 MACON – FRANCE.
 Code Banque : 30003 - Code Guichet : 02281 - Clé RIB : 18 - Numéro compte : 00020512608
 IBAN : FR76 3000 3022 8100 0205 1260 818.
 BIC SWIFT : SOGEFRPP.

ARTICLE 6 – REVISION DE PRIX

Le prix fixé sur la partie « PRIX DES PRESTATIONS » sera actualisé chaque année au 1er janvier par application du coefficient suivant :

$$P = P_0 (0,125 + 0,620 * ICHTrevTs / ICHTrevTso + 0,255 (0,4 * EBIQ / EBIQ_0 + 0,60 * TCH / TCH_0))$$

P = Prix révisé

P₀ = Prix de l'année antérieure

ICHTTS10 = Indice « Coût Horaire du Travail – Tous Salariés » (identifiant : 630215 - industries mécaniques et électriques)

ICHTrèv-TS = Indice « Coût Horaire du Travail révisé – Tous Salariés » (Identifiant : 1565195 – activité spécialisées scientifiques et techniques)

EBIQ = Indice « Energie, Biens Intermédiaires et biens d'investissement » (Identifiant : FMOA EBIQ000005M)

TCH = Indice des prix à la consommation des ménages (Identifiant : 867353 – services de Transport, Communication et Hôtelier)

Les indices retenus seront :

Le dernier indice publié au 25 Octobre de l'année en cours (généralement indice du mois de Juin)

Le dernier indice publié au 25 Octobre de l'année précédente (généralement indice du mois de Juin).

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

MICROMED SAS est uniquement responsable des dommages causés à l'équipement qui sont exclusivement imputables à une faute de sa part ou des personnes que MICROMED SAS a délégué en vertu du contrat. A défaut de stipulation contraire aux « CONDITIONS PARTICULIERES », cette responsabilité est limitée à une fois le montant annuel de la redevance.

La responsabilité de MICROMED SAS ne s'étend pas aux défauts occasionnés, en tout ou partie, par une utilisation incorrecte ou anormale, par le fait du Client, le fait d'un tiers ou dans le cas de force majeure.

Perte de données : La société MICROMED SAS ne saurait être tenue pour responsable de la perte de données. Il est de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention. Sauf faute caractérisée, la société MICROMED SAS ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des données qui pourraient

survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.

MICROMED SAS ne sera, en aucun cas, responsable des dommages causés aux appareils par les transporteurs, le client devra assurer le transport de son matériel par lui-même.

MICROMED SAS ne sera en aucun cas responsable des pertes de production, de profit ou de tout dommage ou perte, direct ou indirect, que pourrait supporter le Client, autre qu'un dommage à l'équipement, y compris en cas de manquement au présent contrat ou de faute.

En cas de retard du fait du Client, tel que décrit à l'article 4, la responsabilité de MICROMED SAS ne pourra en aucun cas être engagée.

Après une intervention, la réception est réputée à la remise à disposition de l'équipement du Client, celle-ci faisant l'objet de la signature conjointe d'un procès-verbal de mise en service après intervention. Toute réclamation, pour être recevable, doit être effectuée lors de la réception, figurer sur le procès-verbal, et être confirmée par écrit dans un délai de 15 jours.

ARTICLE 8 – FORCE MAJEURE

En cas de force majeure, y compris tout cas de grève, conflit de travail, interruption de transport, ainsi que tous cas ou circonstances hors du contrôle des parties qu'ils soient ou non de même nature que les autres cas de force majeure énumérés au présent article, l'exécution de l'obligation affectée par le cas de force majeure sera suspendue pour la durée de celle-ci. La partie affectée devra notifier l'existence de la force majeure au contractant par écrit dès que possible.

En cas d'évènement de force majeure persistant plus de 3 mois, chacune des parties sera en droit de résilier par écrit le contrat de plein droit, sans mise en demeure, procédure, ni indemnité.

ARTICLE 9 – RESILIATION

Chacune des parties sera en droit de résilier le contrat de plein droit en cas de manquement de l'autre partie à ses obligations aux termes du présent contrat, 15 jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 10 – DUREE ET RENOUVELLEMENT

La durée initiale du contrat est de 1 an, renouvelable par tacite reconduction, sauf conditions particulières liées à la périodicité de maintenance du produit.

Chacune des parties peut mettre fin à ce présent Contrat à l'expiration de chaque période contractuelle, avec un préavis d'un mois, par lettre recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 11 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de contestation, seul est compétent le tribunal de commerce de Mâcon (établissements privés) ou le Tribunal Administratif de la juridiction de l'établissement (établissements publics).

ARTICLE 12 – GARANTIE

Tout matériel neuf délivré par MICROMED SAS est garanti 1 an, pièces et main d'œuvre sauf spécification contraire. Passée la période de garantie, toute pièce échangée bénéficie d'une garantie de 3 mois sauf spécification contraire. Sont exclus de la garantie les éléments spécifiés dans le tableau fourni en annexe.

Sont également considérés hors garantie les cas suivants :

EEG - EMG - PE - POLYSOMNOGRAPHIE – SISMOTHERAPIE ACCESSOIRES - FORMATIONS

- Défectuosité du matériel due à une mauvaise manipulation.
- Prestation pour complément de formation.
- Prestation pour programmation du système afin de répondre à de nouveaux besoins des utilisateurs qui n'ont pas été spécifiés lors de l'installation.
- Prestation pour programmation suite à un déplacement ou déménagement du système.
- Prestation pour tout problème lié à un virus informatique (la présence de virus informatique est mise en évidence au moyen d'un logiciel de détection spécifique)
- Pour tout autre problème ne mettant pas en cause une défectuosité du matériel fourni par Micromed.
- Pour tout problème lié à une perturbation ou défaillance du réseau hospitalier dans le cas où les matériels sont interfacés dans le réseau de l'hôpital.

ARTICLE 13 – PRET DE MATERIEL PENDANT REPARATION

Dans le cas où le client envoie son matériel à réparer dans les locaux de MICROMED SAS, la société MICROMED SAS s'engage à prêter un matériel équivalent à celui à réparer dans les conditions suivantes :

- Si le matériel est sous contrat de maintenance (préventive, tous risques partagés ou non), un prêt de machine (équivalente dans la limite des stocks SAV disponibles) sera effectué sans coût dans le cas d'immobilisation du matériel pendant une durée supérieure à 1 semaine.
- Si le matériel n'est pas sous contrat de maintenance, la société MICROMED SAS s'engage à effectuer un prêt de machine (équivalente dans la limite des stocks SAV disponibles) moyennant le paiement d'un forfait d'un montant de 541,20 € HT.

CONDITIONS PARTICULIERES DE MAINTENANCE PREVENTIVE ou DE VERIFICATION DE CONFORMITE EN CLIENTELE

MICROMED SAS s'engage à effectuer la maintenance préventive des appareils faisant l'objet de ce contrat.

ARTICLE 1 – APPAREILS ELIGIBLES

Les appareils objets de ce contrat sont indiqués sur la partie « DETAIL DES APPAREILS ». Ils appartiennent aux familles suivantes :

- Appareils d'acquisition et de relecture EEG et HOLTER.
- Appareils d'acquisition et de relecture EMG.
- Appareils d'acquisition et de relecture PE.
- Appareils d'acquisition et de relecture POLYSOMNOGRAPHIE.
- Appareils de sismothérapie MECTA.

ARTICLE 2 – MAINTENANCE PREVENTIVE

MICROMED SAS s'engage à réaliser, avec une périodicité de visites mentionnée sur la partie « DETAIL DES APPAREILS », la maintenance préventive de chacun des appareils objets de ce contrat. Cette maintenance comprend toutes les opérations et tests recommandés par MICROMED SAS ou par le fabricant de ces matériels à l'exclusion de la fourniture des consommables et accessoires liés à l'utilisation courante.

Le technicien MICROMED SAS effectuera la vérification de maintenance grâce à un kit de maintenance constitué d'appareillages spécifiques à la maintenance préventive (simulateur, générateur de fonction, rampe de résistance calibrées, etc).

Aucune pièce d'usure n'est à remplacer lors de la maintenance préventive.

ARTICLE 3 – MAINTENANCE CORRECTIVE

Aucune maintenance corrective n'est incluse dans ce contrat. Si un appareil est découvert défectueux lors de la maintenance préventive, un devis sera établi puis facturé au client après son accord.

ARTICLE 4 – PERIODE DE SERVICE

Les heures de services sont de 9h à 12h et 14h à 18h du lundi au vendredi, jours fériés exceptés. Pour assurer une continuité de service des appareils utilisés par l'établissement en dehors de ces plages horaires, des solutions complémentaires pourront être définies au cas par cas et mentionnées en annexe.

ARTICLE 5 – PIECES ET MAIN D'œuvre

Le prix du contrat comprend les coûts de main d'œuvre et des pièces détachées nécessaires (pièces contenues dans le kit de maintenance) pour assurer la maintenance préventive suivant l'article 2.

ARTICLE 6 – FRAIS DE DEPLACEMENT ET FRAIS D'ENVOI

Les appareils objets de la maintenance devront être disponibles pour la bonne exécution de cette maintenance.

Le déplacement est facturé selon un montant forfaitaire indiqué sur la partie « PRIX DES PRESTATIONS ». Le nombre de déplacements facturés sera, au plus, égal au nombre de journées de maintenance effectuées. Cependant, en cas de maintenance lourde, si celle-ci est effectuée au laboratoire MICROMED SAS, deux frais d'envois (envoi et retour) ou déplacement seulement seront facturés.

ARTICLE 7 – DELAI D'INTERVENTION

La maintenance préventive fera l'objet d'un calendrier prévisionnel établi entre MICROMED SAS et le client. En tout état de cause, elle est réalisée sur rendez-vous pris entre le responsable désigné en annexe et le client.

ARTICLE 8 – FACTURATION

Le rapport d'intervention technique (RIT) signé par le responsable désigné en annexe et par le client ou son représentant fera office de bon de commande. Cependant le client pourra émettre un bon de commande portant la mention « Régularisation ».

MICROMED SAS

Parc d'activités de Mâcon TGV, Quartier Loché - 347, rue de Mâcon Chaintré - 71000 MACON
Tél : +33 (0)3 85 36 81 50 - Fax : +33 (0)3 85 36 81 51
Email : micromedinfo@micromed-france.com – Site web : www.micromed-france.eu
RCS Mâcon – SIRET 384 318 283 000 49 - APE 4774Z - TVA Intracomm. : FR 57 384 318 283



ARTICLE 9 – MAINTENANCE DU MATERIEL DANS LES LOCAUX DE MICROMED SAS

Dans le cas de maintenance du matériel dans nos ateliers, le client devra prévoir de se séparer de son matériel pour une période de 5 jours ouvrés (les temps de transports ne sont pas inclus). MICROMED SAS s'engage à réparer tous dégâts causés au matériel lorsqu'il est présent dans ses locaux.

ARTICLE 10 – TRANSPORT DU MATERIEL SOUS CONTRAT

Dans le cas de maintenance dans nos ateliers, le client devra s'assurer du transport du matériel entre son domicile et l'atelier MICROMED SAS. MICROMED SAS ne sera en aucun cas responsable des dégâts causés aux appareils durant le transport aller et retour client.

CONDITIONS PARTICULIERES MAINTENANCE TOUS RISQUES EN CLIENTELE

MICROMED SAS s'engage à effectuer la maintenance préventive et corrective des appareils faisant l'objet d'un contrat tous risques. Pour un forfait annuel, MICROMED SAS prend à sa charge les coûts de main d'œuvre et des pièces détachées afférents à cette maintenance.

ARTICLE 1 – APPAREILS ELIGIBLES

Les appareils objets de ce contrat sont indiqués sur la partie « DETAIL DES APPAREILS ». Ils appartiennent aux familles suivantes :

- Appareils d'acquisition et de relecture EEG et HOLTER.
- Appareils d'acquisition et de relecture EMG.
- Appareils d'acquisition et de relecture PE.
- Appareils d'acquisition et de relecture POLYSOMNOGRAPHIE.
- Appareils de sismothérapie MECTA

ARTICLE 2 – MAINTENANCE PREVENTIVE

MICROMED SAS s'engage à réaliser, avec une périodicité de visites mentionnée sur la partie « DETAIL DES APPAREILS », la maintenance préventive de chacun des appareils objets de ce contrat.

Cette maintenance comprend toutes les opérations et tests recommandés par MICROMED SAS ou par le fabricant de ces matériels à l'exclusion de la fourniture des consommables et accessoires liés à l'utilisation courante.

ARTICLE 3 – MAINTENANCE CORRECTIVE

Une maintenance corrective est comprise dans ce contrat. Le nombre de déplacement est illimité dans le cadre d'un contrat tous risques dépassant le tarif annuel de 5 000 € HT.

Pour un contrat dont le tarif annuel est inférieur à 5 000 € HT, le nombre de visites curatives annuel par machine est limité à 4.

Les déplacements et main d'œuvre supplémentaires seront facturés seulement dans les cas suivants :

- Défectuosité du matériel due à une mauvaise manipulation.
- Problème lié à un manque de connaissance ou de formation sur le matériel.
- Pour complément de formation.
- Pour programmation du système afin de répondre à de nouveaux besoins des utilisateurs qui n'ont pas été spécifiés lors de l'installation.
- Pour programmation suite à un déplacement ou déménagement du système.

- Pour tout problème lié à un virus informatique (la présence de virus informatique est mise en évidence au moyen d'un logiciel de détection spécifique)
- Pour tout problème ne mettant pas en cause une défectuosité du matériel fourni par MICROMED SAS.
- Pour tout problème lié à une perturbation ou défaillance du réseau hospitalier dans le cas où les matériels sont interfacés dans le réseau de l'hôpital.
- Pour toute intervention supplémentaire dans le cas de limitation du nombre de visites curatives annuel.

ARTICLE 4 – PERIODE DE SERVICE

Les heures de services sont de 9h à 12h et 14h à 18h du lundi au vendredi, jours fériés exceptés. Pour assurer une continuité de service des appareils utilisés par l'établissement en dehors de ces plages horaires, des solutions complémentaires pourront être définies au cas et mentionnées en annexe.

ARTICLE 5 – PIECES ET MAIN D'ŒUVRE

Le prix du contrat comprend les coûts de main d'œuvre et des pièces détachées nécessaires pour assurer la maintenance corrective et préventive suivant l'article 2. La liste des pièces détachées exclues du contrat est listée en « ANNEXE PIECES EXCLUES DU CONTRAT TOUS RISQUES ».

ARTICLE 6 – FRAIS DE DEPLACEMENT

Les appareils objets de la maintenance devront être disponibles pour la bonne exécution de cette maintenance.

Le déplacement est facturé selon un montant forfaitaire indiqué sur la partie « PRIX DES PRESTATIONS ». Le nombre de déplacements facturés sera, au plus, égal au nombre de journées de maintenance effectuées. Cependant, en cas de maintenance lourde, si celle-ci est effectuée au laboratoire MICROMED SAS, deux frais d'envoi (envoi et retour) ou déplacement seulement seront facturés

ARTICLE 7 – DELAI D'INTERVENTION

La maintenance préventive fera l'objet d'un calendrier prévisionnel établi entre MICROMED SAS et le client. En tout état de cause, elle est réalisée sur rendez-vous pris entre le responsable désigné en annexe et le client.

Les délais d'intervention pour une maintenance corrective sont de 2 jours ouvrables. Le déplacement ne sera effectif qu'après une demande d'intervention écrite et faxée de la part du contractant.

MICROMED SAS

Parc d'activités de Mâcon TGV, Quartier Loché - 347, rue de Mâcon Chaintré - 71000 MACON
Tél : +33 (0)3 85 36 81 50 - Fax : +33 (0)3 85 36 81 51
Email : micromedinfo@micromed-france.com – Site web : www.micromed-france.eu
RCS Mâcon – SIRET 384 318 283 000 49 - APE 4774Z - TVA Intracomm. : FR 57 384 318 283



CONDITIONS PARTICULIERES DE TELEMANTENANCE

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Le contrat de télémaintenance donne droit à la résolution de 8 problèmes par an, avec un nombre d'appels illimités pour chaque problème. La date et l'heure des connexions sont fixées d'un commun accord entre MICROMED SAS et le client. La communication est à la charge du client

ARTICLE 2 – PERIODE DE SERVICE

Les heures de services sont de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi, jours fériés exceptés.

ARTICLE 3 – DETAILS SUR LA TELEMANTENANCE

« DIAGNOSTIC »

La société MICROMED SAS utilisera le logiciel TeamViewer (disponible en téléchargement sur le site www.micromed-france.eu) pour se connecter au système du client ou le système de télémaintenance mit à disposition par le client.

En cas de besoin, l'opérateur de télémaintenance MICROMED SAS, dans le cas d'un contrat de maintenance partagée (quel que soit le niveau), pourra faire appel à un membre du personnel du client (utilisateur du matériel ou technicien biomédical) afin de lui faire réaliser des opérations physiques sur le matériel (changement de câble, redémarrage, changement de carte interface, etc).

ARTICLE 4 – DETAILS SUR LA TELEMANTENANCE

« CURATIVE »

La société MICROMED SAS utilisera le logiciel TeamViewer (disponible en téléchargement sur le site www.micromed-france.eu) pour se connecter au système du client ou le système de télémaintenance mit à disposition par le client.

En cas de besoin, l'opérateur de télémaintenance MICROMED SAS, dans le cas d'un contrat de maintenance partagée (quel que soit le niveau), pourra faire appel à un membre du personnel du client (utilisateur du matériel ou technicien biomédical) afin de lui faire réaliser des opérations physiques sur le matériel (changement de câble, redémarrage, changement de carte interface, etc).

ARTICLE 5 – DETAILS SUR LA TELEMANTENANCE

« EVOLUTION LOGICIELLE »

La mise à jour logicielle est opérée chez le client par le personnel MICROMED SAS si l'option « FORFAIT CONTRAT MISE A JOUR LOGICIEL » a été souscrite.

Il est possible d'utiliser le système de télémaintenance mis à disposition par le client pour certains correctifs de bas niveau ne nécessitant pas une installation de programme.

En cas de besoin, l'opérateur de télémaintenance MICROMED SAS, dans le cas d'un contrat de maintenance partagée (quel que soit le niveau), pourra faire appel à un membre du personnel du client (technicien biomédical) afin de lui faire réaliser des opérations de déploiement logiciel sur un grand nombre de matériel de diagnostic MICROMED.

MICROMED SAS

Parc d'activités de Mâcon TGV, Quartier Loché - 347, rue de Mâcon Chaintré - 71000 MACON
Tél : +33 (0)3 85 36 81 50 - Fax : +33 (0)3 85 36 81 51
Email : micromedinfo@micromed-france.com – Site web : www.micromed-france.eu
RCS Mâcon – SIRET 384 318 283 000 49 - APE 4774Z - TVA Intracomm. : FR 57 384 318 283

