

Présentation des contrats etriNex SA

Contrat de service

	etri S	etri M	etri L	etri XL
10 SERVICE DE BASE	●	●	●	●
20 MAINTENANCE	●	●	●	●
30 SERVICE DE PIQUET		●	●	●
40 REMISE EN ETAT			●	●
50 MATERIEL				●

Options:

etri + Temps d'intervention garanti. Au maximum 4 heures.

etri SP Des conditions particulières ont été arrêtées (voir contrat)

Contrat logiciel

	etri SMA1	etri SMA3
1 an	●	
3 ans		●

Définition des modules des contrats :

10 Service de base

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Organisation d'un service après-vente et disposition pour la planification des interventions et le contrôle des services de maintenance.
- Connaissances spécialisées exigées des collaborateurs.
- Centrale de réception téléphonique / helpdesk les jours ouvrables de 8h00 à 17h00
- Gestion des informations relatives aux clients et aux installations assistée par des moyens informatiques.
- Parc de véhicules de service.
- Disponibilité des pièces de rechange usuelles.
- Gestion des divers types de logiciel et licences.
- Les prestations facturées le seront à un taux préférentiel.

20 Maintenance

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Test de fonctionnement du matériel et asservissements, selon la check-liste de maintenance
- Vérification, et si nécessaire rectification, des réglages et programmations.
- Test de toutes les annonces des mises en alerte locales et à distance.
- Evaluation relative à la sécurité technique.
- Contrôle de la documentation de l'installation.
- Passage en revue des inscriptions figurant dans le cahier de contrôle et vérification de sa mise à jour.
- Contrôle du matériel de réserve éventuel.
- Instruction complémentaire au personnel exploitant.

30 Service de piquet

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Mise à disposition d'une centrale de piquet occupée 24/24.
- Gestion de l'organisation du service de piquet.
- Mise à disposition et gestion des systèmes de télécommunications pour le service de piquet
- Prise en charge de la panne et contre-appel dans un délai max. de 1h
- Saisie, contrôle et administration des interventions de piquet.

40 Remise en état

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous

- Réalisation des travaux de remise en état (suppression des dérangements) conformément à la liste des appareils.
- L'intervention s'effectue selon les conventions, durant les heures de travail normales ou 24/24.
- Les travaux de remise en état seront menés à bien sans coûts supplémentaires de déplacement et de travail.
- Les remises en état consécutives à des cas de force majeure, vandalisme, mauvaise manipulation ou commande, usure, etc. ne font pas partie du contrat et seront facturées au client.

50 Matériel

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Remplacement ou réparation des pièces défectueuses selon la liste d'appareils de l'installation
- Fourniture des pièces de rechange ou de remplacement entrant dans le cadre des maintenances ou remises en état.
- Fourniture de petits matériels de test, de montage et d'usure courante.
- Remplacement périodique des accus destinés à l'alimentation de secours de la centrale.
- Tout remplacement de matériel ou remises en état consécutif à des cas de force majeure, vandalisme, mauvaise manipulation ou utilisation, etc. ne font pas partie du contrat et seront facturées au client.

Modules optionnels ● :

● Temps d'intervention garanti (+)

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Temps d'intervention garanti. Au maximum 4 heures.

● Intervalle de maintenance différent

Mise à disposition des prestations et moyens ci-dessous:

- Si l'intervalle des maintenances est supérieur à une année, l'exploitant doit couvrir le risque présenté par une panne ou un fonctionnement défaillant de l'installation.
- Les prestations qui ne figurent pas dans le module 20 (maintenance) interviennent annuellement en cas de périodicité différente. La maintenance sera incluse dans le forfait contractuel annuel et ce indépendamment de la périodicité.

● Conventions particulières de service (SP)

Les conventions particulières de service suivantes ont été arrêtées:

[...]

Conditions générale de maintenance et d'intervention de Etrinex SA

1. Prestations de Etrinex

- 11 A l'occasion des travaux d'entretien, les opérateurs formés antérieurement recevront des instructions complémentaires sur la fonction, l'utilisation et le contrôle.
- 12 A titre d'élément constitutif de la "permanence de service", Etrinex assure un service téléphonique les jours ouvrables de 8h00 à 17h00.
- 13 En l'absence d'accord contractuel spécial, les analyses et les suppressions d'éventuels dérangements sur place ou par télémaintenance ne sont assurés que pendant les heures de travail normales. Si des dérangements surviennent un jour ouvrable sont signalés à Etrinex avant 10 heures, Etrinex met en œuvre le jour même l'organisation de service en vue de supprimer le dérangement. Sinon, la mise en œuvre intervient le jour de travail qui suit.
- 14 Les travaux de maintenance et d'entretien sont facturés aux taux de facturation de service respectifs (le temps de déplacement étant compté comme temps de travail) s'ils ne sont pas considérés comme compris dans les prestations convenues selon le contrat.
- 15 Les prestations en-dehors des horaires de travail normaux peuvent être un élément constitutif contractuel (permanence de garde). Dans les cas d'urgence, même des clients non bénéficiaires d'un accord de permanence de garde peuvent faire appel à cette prestation. Mais dans ces cas-là, un supplément exprimé en pourcentage ainsi qu'un montant forfaitaire de permanence de garde par ordre d'intervention sera facturé en plus des taux de facturation.

2 Prestations propres de l'exploitant de l'installation

- 21 L'opération et les contrôles fonctionnels recommandés de l'installation selon le cahier de contrôle constituent des prestations propres de l'exploitant de l'installation.
- 22 Tous les événements et les incidents intéressant la sécurité en liaison avec l'installation de sécurité doivent être consignés dans le cahier de contrôle par l'exploitant de l'installation.
- 23 Selon les besoins, il faut mettre gratuitement à la disposition du personnel de service et de montage de Etrinex les auxiliaires (détenteurs de clés) et les accessoires nécessaires (par exemple échelles, échafaudages, plates-formes élévatrices, etc.).
- 24 En tout cas, l'accessibilité des appareils et équipements doit être garantie.
- 25 La gestion des données et des paramètres d'exploitation, ainsi que la sauvegarde des données et le rétablissement après la perte des données incombent à l'exploitant de l'installation.
- 26 Le respect de la législation sur la protection des données relève de la responsabilité de l'exploitant de l'installation. Ce dernier doit fournir les instructions correspondantes aux collaborateurs de Etrinex.

3 Garantie :

- 31 Pour les appareils - sous réserve d'une utilisation conforme - Etrinex assure une garantie intégrale de bon fonctionnement pendant une année à compter de la mise en route de l'installation. Les réclamations doivent être présentées immédiatement par écrit.
- 32 Les conditions de garantie selon SIA380/7 s'appliquent dans le cas des "installations SIA".
- 33 Les dommages qui résultent en particulier de manœuvres d'exploitation anormales, de force majeure (eau, foudre, etc.), d'une contrainte ou d'une usure extraordinaire, d'influences environnantes nuisibles, d'un traitement incorrect de l'installation, d'une non-observation des instructions de montage, d'exploitation et d'entretien, d'une infraction à l'obligation de soin, etc., ne sont pas visés par les prestations de garantie et contractuelles.
Il n'appartient pas à l'exploitant de l'installation de présenter d'autres revendications. En particulier, les revendications en raison de dommages indirects pour défaut sont exclues.
- 34 La garantie s'étend aux défauts de fabrication ou de matériau qu'Etrinex supprime gratuitement, à son gré, à l'exclusion d'autres revendications de quelque nature que ce soit, pour lesquels Etrinex fournit des prestations de remplacement ou pour lesquels Etrinex accorde un avoir. Pour les parties d'installation fabriquées par des tiers (par exemple imprimantes, appareils téléphoniques, mémoires électroniques, terminaux vidéo, appareils enregistreurs, ordinateurs, etc.), seule la garantie du fournisseur est déterminante en ce qui concerne l'étendue et la durée.
- 35 Etrinex assure une garantie de 6 mois pour les pièces de rechange et de réserve ainsi que pour les prestations de service correspondantes. Pour les réparations de pièces d'origine extérieure (par exemple imprimantes, appareils téléphoniques, mémoires électroniques, terminaux vidéo, appareils enregistreurs, ordinateurs, etc.), la garantie de matériel du fournisseur s'applique exclusivement.
- 36 Pour les pièces d'origine extérieure qui n'ont pas été fournies initialement par Etrinex (PC, écrans, etc.) mais qui sont réparées ou remplacées par Etrinex sur ordre de l'exploitant de l'installation, seule la garantie de réparation et de remplacement du fournisseur est applicable.
- 37 Pour le reste, les conditions générales de vente, d'exécution et de garantie de Etrinex font partie intégrante de ce règlement de garantie.

4. Responsabilité :

- 41 Dans le cadre de la loi en matière de responsabilité sur les produits, Etrinex est responsable des dommages aux personnes ou aux biens qui sont causés par un produit défectueux de Etrinex. Etrinex exclut totalement toute responsabilité pour des dommages qui vont au-delà des prestations de garantie.

- 42 Pour Etrinex, est exclue en particulier toute obligation de dédommagement pour les mesures de sécurité devant être mises en œuvre par le propriétaire de l'installation, en particulier en cas de mise hors service partielle ou totale de l'installation, même par suite de travaux de remise en état; des dommages directs ou indirects résultant de fausses alarmes ou de perturbations, par exemple d'interventions de forces de police, des pompiers, du personnel de surveillance ;
pour le déclenchement de systèmes d'extinction, le remplacement de produits d'extinction et les dommages indirects (s'il y a lieu) ;
pour les dommages indirects de quelque nature que ce soit, pour des manques à gagner ou des droits de tiers; pour des dommages directs ou indirects résultant d'erreurs logicielles et de pertes de données.

5. Modification / mise hors service de l'installation :

- 5.1. Le client est tenu de signaler par écrit à Etrinex les événements intéressants au plan contractuel (changement de propriétaire, fermeture, etc.).

6. Logiciel :

- 61 Le logiciel est pris en charge par le propriétaire de l'installation à l'issue de la procédure d'installation et d'instruction. Seuls les défauts purement fonctionnels sont visés par les prestations de garantie.

7. Accès à distance aux installations / commande à distance :

- 71 Ces contrats s'appuient sur la norme VDE/DIN 0833-1.
- 72 Les mesures d'entretien et certaines modifications apportées aux installations de sécurité telles que l'installation d'éclairage de sécurité, anti-effraction, incendie et vidéo, les systèmes de contrôle d'accès et systèmes de supervision, etc., peuvent également être mises en œuvre à distance. Les conditions sont les suivantes :
- L'autorisation d'accès à distance entre le propriétaire de l'installation et Etrinex est régie de façon contractuelle, et l'accès à distance est limité dans le temps.
 - L'accès à distance à l'installation de sécurité s'effectue avec un procédé de transmission qualifié en fonction du type d'installation.
 - La validation de l'accès à distance sur place est effectuée par le propriétaire de l'installation ou par la personne mandatée et instruite par ses soins.
 - Chaque accès à distance à l'installation de sécurité et la modification de l'étendue de fonctionnement ainsi que de la version de logiciel de l'installation sont enregistrés automatiquement dans l'historique propre à l'installation et sont consignés dans le cahier de contrôle de l'installation par le responsable de l'installation ou par une personne mandatée et instruite par ses soins.

8. Facturation, paiement, durée du contrat et résiliation:

- 81 L'année calendaire commencée est facturée au pro rata. Ensuite, le forfait contractuel est facturé à chaque fois au cours du premier trimestre de l'année calendaire, payable sous 30 jours net. La taxe sur la valeur ajoutée est facturée en plus selon le taux d'imposition applicable respectif.
- 82 Les extensions ou modifications apportées à l'installation et qui impliquent une augmentation ou une réduction de la charge contractuelle de Etrinex entraînent une adaptation du forfait contractuel. Celui-ci peut être adapté automatiquement par Etrinex au début de l'année calendaire suivante sous réserve que la différence de montant ne dépasse pas 20% du forfait en cours, dans le cas contraire Etrinex établit un autre contrat.
- 83 Le forfait stipulé dans le contrat est adapté chaque année selon l'indice ASM (Association patronale suisse de l'industrie mécanique). L'adaptation s'aligne sur l'état de l'indice du 3ème trimestre et fait l'objet d'un nouveau calcul chaque premier janvier de l'année civile suivante. Les dépenses supplémentaires qui ne sont pas contenues dans les prestations contractuelles sont facturées séparément selon le tarif en vigueur. Le contrat prend effet dès la date indiquée sous "début du contrat" pour le reste de l'année en cours, ainsi que l'année suivante. Le présent contrat est automatiquement renouvelé d'année en année, s'il n'est pas résilié par l'une des parties trois mois avant la fin de l'année civile. La résiliation libère les parties de toute obligation réciproque, hormis les prestations en cours.
- 84 Etrinex n'est pas tenu d'exécuter le contrat si la créance du forfait contractuel fait l'objet d'une mise en demeure.

9. Dispositions particulières

- 91 Les éventuelles prescriptions des autorités s'imposent aux deux partenaires contractuels.
- 92 Les travaux de maintenance ordinaires sont effectués par Etrinex pendant les heures de travail normales. Les dérogations et les heures supplémentaires respectives sont facturées séparément au moyen de majorations correspondantes.
- 93 Les prestations en liaison avec une télécommunication par réseau d'alarme sont régies dans le contrat passé entre le propriétaire de l'installation et TUS et ne font donc pas partie du contrat d'entretien Etrinex.
- 94 Les dépannages dont l'origine réside dans des parties d'installation qui n'ont pas été fournies par Etrinex (ordinateurs défectueux, etc.) sont facturés d'une façon ou d'autre selon la dépense conformément aux taux de facturation/horaires en vigueur.
- 95 Les travaux en régie sont facturés selon les taux de facturation/horaires en vigueur.
- 96 Le propriétaire de l'installation reconnaît que le poste de permanence enregistre les conversations téléphoniques entrantes.
- 97 Le droit suisse est le seul applicable.
- 98 Le tribunal compétent est celui du lieu d'établissement de Etrinex.