

MAINTENANCE SOLUTIONS VOIX

PROTÉGEZ VOTRE INVESTISSEMENT ET MAINTENEZ VOTRE SOLUTION DE COMMUNICATION



NOTRE OFFRE DE SERVICE EST CONÇUE POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS EN FONCTION DE VOS PRIORITÉS. DIFFÉRENTS SERVICES SONT ACCESSIBLES SELON LA FORMULE CHOISIE.

NOS OFFRES

	Initial	Confiance	Privlège	Sérénité
Télégestions			✓ 3/an	✓ 10/an
Maintenance Préventive		✓ 1/an	✓ 1/an	✓ 1/an
Maintenance terminaux		✓	✓	✓
Main d'œuvre & déplacements	✓	✓	✓	✓
Assistance utilisateurs	✓	✓	✓	✓
Maintenance curative	✓	✓	✓	✓

La main d'œuvre, les déplacements de l'équipe technique, le remplacement des éléments défectueux par d'autres identiques ou équivalents ou assurant les mêmes fonctions que celles d'origine, et ce dans le cadre d'une utilisation et d'une usure normales sont inclus au service. Les éléments non couverts par le contrat de service pourront être remplacés sur devis.

QUONEX GRAND-EST

Zone Aéroport II - 8 rue des Hérons
67960 Entzheim
T. + 33 (0)3 88 76 22 22

QUONEX ÎLE-DE-FRANCE

155 avenue Jean Jaurès
93300 Aubervilliers
T. + 33 (0)1 48 34 06 43



ENGAGEMENT DE SERVICES

Les actions correctives sont engagées selon les délais d'intervention suivants, en fonction de la sévérité de l'incident signalé.

Sévérité	Délai d'intervention	
	Télemaintenance	Intervention sur site
Critique Problème bloquant le fonctionnement de votre système (panne totale ou fonctionnalité stratégique pour votre activité en défaut, poste opérateur hors service, etc.)	½ heure	4 heures
Haute Défaut non bloquant, quelques postes non stratégiques en défaut, assistance utilisateur urgente, quelques accès opérateurs défaillants etc.	2 heures	8 heures
Normale Assistance utilisateurs, messagerie vocale non stratégique en défaut etc.	4 heures	12 heures
	De 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi	De 8h00 à 12h00 et 14h00 à 18h00, du lundi au vendredi

GLOSSAIRE

MAINTENANCE CURATIVE

Désigne les actions correctives jusqu'à la résolution de l'incident, incluant les déplacements de notre personnel et le remplacement de pièces défectueuses. La maintenance curative couvre, quelle que soit l'option choisie, le système, l'infrastructure de mobilité (bornes, Access Points), les switches de distribution (commutateurs), le poste opérateur.

ASSISTANCE UTILISATEURS

Assistance en ligne de vos collaborateurs face à une difficulté d'utilisation du système, d'un poste, etc.

MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Comprend une visite préventive annuelle sur site, dans le cadre des formules **CONFIANCE**, **SÉRÉNITÉ** et **PRIVILÈGE**, pouvant être réalisée à l'occasion d'une prestation de dépannage sur site, et donnant lieu à un compte-rendu écrit à l'interlocuteur nommé par vos soins.

MAINTENANCE DES TERMINAUX

Dans le cadre des formules **CONFIANCE**, **SÉRÉNITÉ** et **PRIVILÈGE**, la maintenance des terminaux fixes numériques et IP désignés dans le contrat est incluse, sous réserve d'une utilisation et d'une usure normales.

TÉLÉGESTIONS

Jusqu'à 3 ou 10 programmations courantes réalisées à distance par notre hotline (attribution d'un poste à un usager, changement d'heure, programmation d'un mobile (hors extension du parc), chargement d'une musique de patience, etc.). Le crédit est valable par année calendaire et ne peut être reporté d'une année sur l'autre. Uniquement pour les formules **SÉRÉNITÉ ET PRIVILÈGE**.

Découvrez notre offre de service Maintenance Plus (en dehors des heures et jours ouvrés)

QUONEX GRAND-EST

Zone Aéroport II - 8 rue des Hérons
67960 Entzheim
T. + 33 (0)3 88 76 22 22

QUONEX ÎLE-DE-FRANCE

155 avenue Jean Jaurès
93300 Aubervilliers
T. + 33 (0)1 48 34 06 43



QUONEX.FR