



Gamme de services contrôle d'accès et gestion du temps

Un pack de
prestations
sur mesure



Service dormakaba : sécurité de fonction- nement et retour sur investissement

Une maintenance fiable et une disponibilité de service rapide sont incontournables pour le fonctionnement rentable d'une installation. L'entretien professionnel de dormakaba offre la sécurité tout en assurant le maintien de la valeur. Pour cette raison, nos prestations de services ne se limitent pas uniquement à l'élimination des dysfonctionnements, mais comportent également des packs de services préventifs et des modules de prestations spécifiques.

Votre plus-value : en toute sécurité

À bien des égards, vous profitez de l'organisation du service de dormakaba et de l'offre différenciée des prestations :

- Aide flexible et temps de réaction rapides en cas de dysfonctionnement
- Réduction du taux d'usure grâce à une maintenance préventive
- Coûts de cycle de vie calculables
- Sécurité des investissements
- Disponibilité garantie et niveaux de service clairement définis

Les packs de service : des solutions sur mesure

La gamme de service Protection des valeurs dormakaba, globale et de structure modulaire, se décompose en trois packs de service adaptés aux besoins pouvant être complétés, en option, de modules de prestations individuels :

Pack de service FIRST

Pack de service PLUS

Pack de service ECO

Pack de service FIRST : services intégraux de haut niveau



Un maintien optimal de la valeur est-il pour vous aussi important que des prestations de service rapides et sans faille ? Alors, ce pack est fait pour vous. Notre organisation de service est à votre disposition 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Vous disposez d'un accès privilégié à nos techniciens de service avec un temps de réaction de seulement 3 heures et d'un temps d'intervention rapide de 6 heures.

Dans le pack de service FIRST, les frais de déplacement, les travaux effectués et les pièces de rechange sont comprises, de même qu'un contrôle système annuel et une prestation de conseil relatif aux possibilités d'optimisation. Grâce à notre formation annuelle, vous restez informé des évolutions les plus récentes et vous profitez par ailleurs de notre Assistance à distance+. Vous recevez un login pour notre portail en ligne Gestion des portes et des accès et accédez ainsi à l'ensemble de votre documentation d'installation.

Pack de service PLUS : assistance rapide 24h sur 24



Si vous désirez un temps de réaction réduit et d'un service d'astreinte 24 heures sur 24, vous serez parfaitement servi avec ce pack. Notre organisation de service est à votre disposition 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Vous disposez d'un accès privilégié à nos techniciens de service avec un temps de réaction de 8 heures et d'un temps d'intervention de 14 heures.

Les frais de déplacement sont compris et, grâce à notre formation annuelle, vous restez informé des évolutions les plus récentes. Vous profitez par ailleurs de notre Assistance à distance+, vous recevez également un login pour notre portail en ligne Gestion des portes et des accès et accédez ainsi à l'ensemble de votre documentation d'installation.

Pack de service ECO : l'offre de base au coût intéressant



Votre souhait est-il de couvrir à moindre coût les aspects de service les plus essentiels ? C'est alors cette offre qui vous conviendra le mieux. En cas de dysfonctionnement, notre organisation de service est à votre disposition les jours ouvrés pendant les horaires normaux d'ouverture. Vous accédez à nos techniciens de service avec un

temps de réaction de 12 heures et un temps d'intervention de 18 heures. Vous profitez par ailleurs de notre Assistance à distance+, vous recevez également un login pour notre portail en ligne Gestion des portes et des accès et accédez ainsi à l'ensemble de votre documentation d'installation.

Vue d'ensemble de nos packs de service :

| | First  | Plus  | Eco  |
|--|--|---|--|
| Service de téléassistance (coordination des dysfonctionnements et support utilisateurs) Support garanti par téléphone ou par e-mail, les jours ouvrables durant les heures de bureau. | ● | ● | ● |
| Service de téléassistance+ Service d'astreinte 365 jours par an, 24 heures sur 24. | ● | ● | ● |
| Temps de réaction en heures La durée maximale entre la réception du message de dysfonctionnement et la prise de contact avec vous. | 3 | 8 | 12 |
| Temps d'intervention en heures Le délai maximal après le temps de réaction pour commencer au plus tard la réparation du dysfonctionnement. | 6 | 14 | 18 |
| Élimination des dysfonctionnements sur site Plage horaire durant laquelle l'élimination des dysfonctionnements sera effectuée. | 365x24 h | 365x24 h | Lu – Vr 8 – 17 h |
| Assistance à distance La connexion à distance est réalisée pour les applications Desktop via TeamViewer. Ce logiciel de téléassistance peut être téléchargé à partir de notre site Internet. | ● | ● | ● |
| Temps de travail à distance et sur place Temps de travail passé pour l'élimination du dysfonctionnement, sans le temps du trajet. | ● | | |
| Trajet élimination des dysfonctionnements Frais de déplacement, y compris le temps de trajet aller et retour. | ● | ● | |
| Pièces de rechange Pièces de rechange utilisées pour l'élimination du dysfonctionnement. | ● | | |

Les prestations de service suivantes sont également disponibles en option en dehors des packs de services en tant que modules individuels ou en complément des packs. Des informations plus détaillées figurent dans les pages suivantes.

| | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Assistance à distance+ Aménager et maintenir la connexion VPN selon vos normes, par ex. par attribution personnelle de mot de passe, jeton, logiciel de sécurité, etc. | ● | ● | ● |
| Portail en ligne Gestion des portes et des accès TZM Le login TZM permet au client d'accéder à tout moment à ses documents d'installation individuels. | ● | ● | ● |
| Formation Formation annelle d'une demi-journée selon les souhaits du client, avec au maximum trois participants. | ● | ● | en option |
| Vérification du système Maintenance préventive pour réduction des dysfonctionnements et des messages d'erreur. | ● | en option | en option |
| Extension de garantie La garantie peut être intégralement étendue au-delà de la garantie du fabricant de 2 ans : au choix de 1, 2 ou 3 ans. | en option | en option | en option |

Extensions sur mesure

Les modules de prestations suivants permettent une extension individualisée des trois packs de service. Ils sont également disponibles individuellement sous forme de prestations séparées.

Assistance à distance+

Sécurité accrue pour l'avenir.

Les exigences de sécurité ne cessent de croître. Avec l'ambition d'être sans cesse à la hauteur de ces exigences nouvelles, dormakaba a augmenté de manière significative les mesures de sécurité pour les connexions à distance. Pour répondre aux nouveaux standards de sécurité, les ressources correspondantes ont été apportées et des investissements ont été effectués dans de nouvelles infrastructures. Pour un montant forfaitaire mensuel, vous avez la possibilité de profiter en intégralité de l'assistance à distance+ nouvellement créée ; L'équipement pour la connexion à distance est déterminé de manière spécifique au client et se compose de logiciels de sécurité, token, codes personnels, etc. Ceci n'entraîne aucun coût supplémentaire pour le client avec lequel nous installons une connexion à distance sur votre Client avec TeamViewer.

Par ailleurs, la nouvelle prestation Assistance à distance+ est comprise dans la garantie du fabricant et dans les packs de service FIRST, PLUS et ECO.

Vos avantages :

- Économie de coûts : en cas de dysfonctionnement et de questions relatives au logiciel, aucune intervention sur site n'est nécessaire.
- Connexion à distance sécurisée :
- la conception de la nouvelle connexion contribue de manière significative à la sécurité.
- Élimination rapide des dysfonctionnements : nos techniciens peuvent accéder à votre système dans très bref laps de temps.
- Gestion sécurisée des données d'accès : vos données d'accès sont conservées chez nous en toute sécurité.
- Extensions système et mises en service à distance.

Gestion des portes et des accès TZM

Plans d'installation actualisés disponibles en ligne en permanence

Des concepts taillés sur mesure exigent une planification et une documentation correspondantes. Notre gestion des portes et des accès (TZM) répond parfaitement à cette exigence : vous recevez un login personnel et vous avez en permanence la possibilité d'accéder à votre documentation d'installation actuelle. Dès lors que votre enregistrement a été effectué, ce service est intégralement à votre disposition.

Recherche rapide

La fenêtre de recherche intégrée permet de trouver rapidement les composants et les zones de l'installation. Vous disposez par ailleurs d'un accès permanent à vos fiches techniques de portes actuelles et aux plans des locaux.

Transparence intégrale

De la réalisation à la mise en service et à la phase d'assistance, vous avez à tout instant la possibilité de vous informer de l'avancement du projet. Vous accédez alors à la documentation la plus récente de l'installation.

Vue d'ensemble lors d'extensions système

Les extensions système peuvent être facilement planifiées et mises en œuvre.

Coûts

Notre gestion des portes et des accès TZM est comprise dans les packs de service FIRST, PLUS et ECO. Mais elle est également accessible sur facturation aux clients sans contrat de service.



Formation Système de gestion des accès Kaba exos

À jour en permanence

Grâce à la formation annuelle de notre système de gestion des accès Kaba exos, vous êtes constamment à la pointe de l'évolution technique et ainsi en mesure de profiter de votre installation de manière optimale.

La formation est parfaitement adaptée à votre situation individuelle, car c'est vous qui en définissez le contenu. Vous restez ainsi, de même que vos employés, en permanence à jour concernant l'étendue des prestations et les fonctions de votre environnement Kaba exos et vous serez en mesure, à tout moment, d'effectuer vous-même des changements. La formation peut contenir les modules suivants :

Gestion du système

- Adressage et réglages de base
- Saisie et restructuration des composants hardware
- Attribution des points d'accès

Gestion des personnes

- Saisie de données des personnes
- Attribution de droit d'accès
- Lecture de médias utilisateurs
- Impression de formulaires et d'informations de base

Gestion des badges

- Saisie de médias utilisateurs
- Mutation / Blocage de médias utilisateurs
- Impression de listes de médias utilisateurs

Gestion des accès

- Saisie et traitement des zones de temps et zones d'accès
- Définition de droits d'accès horaires
- Attribution des profils

Grilles d'accès

- Définition de droits d'accès horaires
- Attribution des profils

Journaux

- Lecture des journaux des accès et des alarmes
- Évaluation des entrées et détection de messages d'erreur

Offre combinée

Avec le pack de service FIRST, vous bénéficiez en outre du contrôle annuel du système. Celui-ci est effectué le même jour que la formation exos.

Coûts

La formation Kaba exos est comprise dans les packs de service FIRST et PLUS. Elle est réalisée après accord commun. Si vous souhaitez une formation plus exhaustive, celle-ci sera facturée en fonction des frais occasionnés. La formation est également accessible sur facturation aux clients sans contrat de service.

Contrôle du système dormakaba

Sécurité pour un fonctionnement fiable et durable

L'objectif de la maintenance préventive effectuée par nos spécialistes est la préservation de la valeur de votre installation et réduit sa vulnérabilité aux dysfonctionnements et aux messages d'erreurs.

Contrôle d'état efficace

Nous inspectons annuellement votre installation sur site et rédigeons un compte rendu d'état écrit et différencié. Nous vous conseillons par ailleurs sur les mises à jour possibles de votre logiciel ainsi que sur l'actualisation de périphériques retirés de la gamme. La vérification technique de l'installation dure une demi-journée.

Maintenance préventive

Le contrôle régulier d'une installation permet de prévenir de nombreux dysfonctionnements. C'est pour cette raison que nous vérifions les points faibles votre système avant l'apparition de dysfonctionnements. Ce travail de maintenance est réalisé avec un grand soin dans le cadre d'un entretien personnel.

Par exemple, les contrôles suivants sont exécutés :

- Test d'un backup prédéfini du système
- Contrôle de la gestion des journaux
- Évaluation de la saturation des capacités
- Nettoyage des données mutées du système
- Vérification des messages d'erreur
- Détection des éventuels points faibles du réseau
- Vérification des micrologiciels (AMC, AML, etc.)

Offre combinée

Avec le pack de service FIRST, vous bénéficiez en outre de la formation annuelle. Celle-ci est effectuée le même jour que le contrôle système.

Coûts

Le contrôle système dormakaba est compris dans le pack de service FIRST. Il est réalisé une fois par an après accord commun. Cette offre est également accessible sur facturation aux clients sans pack de service FIRST.

Extension de garantie dormakaba

Sécurité maximale avec durées au choix

Après la mise en service de votre installation, dormakaba vous assure une garantie fabricant de 24 mois. Ensuite, les prestations de service au client effectuées par notre organisation de service sont payantes. Vous pouvez éviter cet inconvénient par la conclusion d'une garantie relais avec durée au choix. L'extension de garantie dormakaba est la poursuite exhaustive et parfaite de notre garantie d'usine et s'applique, à l'échéance de cette dernière, dès l'apparition de dysfonctionnements. Elle peut en outre être élargie à d'autres prestations en option comme un délai de réaction et d'intervention garanti, d'un service d'astreinte 24/24 ou d'une assistance à distance. Vous profiterez par ailleurs, à l'échéance d'une extension de garantie, de remises intéressantes sur l'ensemble de la gamme de service dormakaba. Vous pouvez ainsi composer individuellement votre propre pack de prestations, parfaitement adapté à vos besoins.

Vos avantages :

- Durée au choix de l'extension de garantie : 12, 24 ou 36 mois
- Aucun coût de trajet, de réparation et de pièces de rechange
- Entrée en vigueur automatique du contrat à l'échéance de la garantie fabricant
- L'équipe de service dormakaba est à votre disposition du lundi au vendredi aux heures de bureau
- Aide rapide grâce à la densité de notre réseau de service
- Nos techniciens de service compétents et disposant d'une solide formation connaissent parfaitement votre installation
- Options de service complémentaires avec des remises combinées attractives



Licence d'upgrade Kaba exos 9300

À la pointe du progrès avec la licence d'upgrade

Avec la licence d'upgrade de Kaba exos, vous pouvez voir l'avenir avec sérénité : vous maintiendrez en permanence votre système Kaba exos à la pointe de la technique. Vous profiterez en outre du développement et perfectionnement continuels des produits et votre progiciel bénéficiera de fonctions nouvelles ou élargies.

Mise en œuvre des technologies les plus récentes

La licence d'upgrade vous permet de garantir le fonctionnement moderne du système. En effet, Kaba exos s'approprie régulièrement de nouvelles technologies telles que celles proposées par de nouveaux appareils ou nouvelles normes industrielles (ISO). Ces dernières années, Kaba a su baisser continuellement le montant total des coûts par porte tout en élargissant les fonctions du système. Les nouvelles versions permettent également d'ajouter de nouveaux concepts aux systèmes existants. Grâce, notamment, au lancement de la nouvelle fonction CardLink™, nos clients de mise à niveau sont à même d'intégrer des composants autonomes à leur système Kaba exos en ligne. La licence de mise à niveau permet également d'adapter le système aux besoins du client concerné. Vos avantages : une plus grande durabilité et un plus grand nombre de fonctions.

Un calcul exact des coûts d'exploitation

Vous versez un forfait annuel de mise à niveau, ce qui vous permet de prévoir les coûts engendrés par la licence de mise à niveau de Kaba exos. Si vous ajoutez des options payantes à votre système, vous n'avez plus à payer les frais habituels de service après-vente.

Sécurité d'investissement

La licence de mise à niveau vous permet de protéger les investissements réalisés en cas de migration ultérieure. Vous pouvez, par exemple, passer d'un petit système Kaba exos 9300-SBS à un grand système modulable sans perte des investissements réalisés jusqu'alors. Vous protégez et rentabilisez ainsi pleinement les investissements engagés.

Une maintenance personnalisée

Nous vous offrons une solution personnalisée, correspondant exactement à vos besoins précis. Vous pouvez entre autres combiner la licence d'upgrade avec différents accords de maintenance et y intégrer un nombre quelconque de jours de prestations de service. Grande rapidité de réaction incluse. Ce service après-vente contribue à accroître sensiblement la longévité moyenne de votre installation.



Profitez-en dès maintenant !

Les avantages des offres de service de dormakaba sont évidents. Vous profitez de prix fixes calculables, d'une sécurité maximale et de la disponibilité garantie de votre solution système. Demandez dès maintenant votre offre personnalisée !

La gamme de services dormakaba

La gamme de services dormakaba propose des packs de prestations adaptés aux besoins et englobe également les domaines suivants :

Systèmes de portes automatiques

Facilement accessibles et confortables : la solution parfaite pour pratiquement chaque type d'entrée



Protection des valeurs

Sécurité : des coffres-forts de valeurs et les coffres forts de documents et de données jusqu'aux chambres fortes les plus modernes



dormakaba : solutions d'accès intelligentes pour le monde entier

Le groupe dormakaba est l'un des 3 premiers fournisseurs sur le marché mondial des solutions d'accès et de sécurité. Avec des marques fortes telles que Dorma et Kaba dans son portefeuille, l'entreprise propose, avec un seul interlocuteur, une gamme globale de produits, de solutions et de services pour tout ce qui peut concerner les portes et l'accès sécurisé aux bâtiments et aux locaux.

Avec plus de 150 ans d'expérience dans le domaine, dormakaba est devenu un symbole de sécurité, de durabilité et de fiabilité. Avec environ 16 000 employés et de nombreux partenaires commerciaux, le groupe exerce ses activités dans plus de 130 pays à partir de son siège de Rümlang (Zurich/Suisse). Son chiffre d'affaire annuel est supérieur à 2 milliards de CHF.

dormakaba Suisse SA

Chemin de Budron A5
1052 Le Mont-sur-
Lausanne

dormakaba Schweiz AG

Hofwissenstrasse 24
8153 Rümlang

Mühlebühlstrasse 23
8620 Wetzikon

Lerchentalstrasse 2a
9016 St. Gallen

**Gamme de services
contrôle d'accès
et gestion du temps**

T : +41 (0) 21 637 43 36
services.fr.awm.ch@
dormakaba.com

**En cas de
dysfonctionnement :**
helpdesk.fr.awm.ch@
dormakaba.com