



Tel : 02 41 69 20 45  
Email : [contact@impartial-software.com](mailto:contact@impartial-software.com)

# IMPARTIAL SOFTWARE

## OFFRES DE PRODUITS ET SERVICES

### DIAGNOSTIC SUITE



Publication mai 2010

Impartial Software – Siège Social : La Longanière 49330 MARGNÉ  
s.a.r.l. au capital de 11 529€ - R.C.S ANGERS 481 225 977 N° de gestion 2005 B 259 – Code APE 721Z

Impartial Software décline son offre logicielle en 3 versions. Une première version de Diagnostic Suite : « **Diagnostic Suite Basic Edition** », « **Diagnostic Suite Standard Edition** » et « **Diagnostic Suite Advanced Edition** ». [Vous retrouverez le comparatif et le descriptif complet des 3 éditions de Diagnostic Suite en annexe 1.](#)

### **Quels sont les modules et variantes de Diagnostic Suite ?**

Diagnostic Suite inclut les modules amiante, plomb, termites, gaz, électricité, DPE, attestation de surface « *Loi Carrez* » et « *Loi Boutin* », assainissement, ERNT et prêt à taux zéro.

Des modules optionnels sont aussi disponible en complément des diagnostics cités ci-dessus :

- L'accessibilité des bâtiments et voirie aux handicapés ;
- SRU ;
- le diagnostic piscine ;
- l'état des lieux locatifs.

Chaque module se décline suivant des variantes :

- **Amiante** : vente, DTA, avant travaux, avant démolition, surveillance des matériaux friables ;
- **Plomb** : CREP, DRIP, analyses des poussières après travaux ;
- **Termites et état parasite** ;
- **Dpe** : vente, location, bâtiments publics, construction neuves (fiche RT2005), Volontaire pour les maisons individuelles, logements collectifs, bâtiments collectifs, et autres logements. Méthode conventionnelle 3CL et factures
- **Accessibilité handicapés** : voirie, ERP et bâtiments collectifs

## L'ACHAT DE LICENCE.

### **Si j'achète le logiciel en Standard ou Advanced Edition, comment fonctionne le support technique et la maintenance annuelle ?**

Le centre de support est accessible aux clients ayant souscrit au forfait annuel de maintenance et de support technique. Les moyens de communication du centre de support sont :

- L'accès téléphonique de 9H00 à 18H00
- La messagerie électronique sur l'adresse [support@impartial-software.com](mailto:support@impartial-software.com)
- L'assistance à distance grâce à un outil sécurisé permettant, sur autorisation du client et en sa présence, de visualiser son écran d'ordinateur.

Si vous avez souscrit au forfait de maintenance annuelle, les mises à jour sont proposées automatiquement dès leur publication. L'installation reste à votre initiative.

La fréquence de mise à jour des logiciels est variable et dépend de la sortie des nouveaux modules, évolutions et corrections des logiciels. En général, au moins une mise à jour est effectuée par mois.

## L'ABONNEMENT

### **Quelles sont les prestations incluses dans l'abonnement ?**

L'abonnement à Diagnostic Suite Service Complet comprend :

- L'installation et la configuration de Diagnostic Suite (\*)(\*\*)
- Les diagnostics de base du DDT + le PTZ, les croquis intégrés aux diagnostics et l'intégration des photos,
- Les mises à jour de Diagnostic Suite : diagnostics existants et nouveaux diagnostics, l'actualisation des bibliothèques de données.
- L'accès au centre de support d'Impartial Software du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, par email ou par téléphone. Le support vous permet une aide personnalisée par téléphone ou/et par téléassistance.
- Le module réseau « Diagnostic Network » : Générateur Internet d'attribution de numéro de dossier.
- le module « Diagnostic Itinéraire » : vous permet de préparer vos missions en localisant le lieu de visite sur une carte.
- Module « DSWS : Diagnostic Suite Web Service » : DSWS est un module situé sur Internet. Il intègre à Diagnostic Suite les ordres de missions des donneurs d'ordre et les commandes des clients finaux. Il restitue en fin de diagnostic les rapports sur Internet à la disposition des clients.
- Le transfert des missions entre ordinateurs distants connectés à Internet.
- Le partage des missions sur le terrain par transfert wifi (ad hoc), clé USB ou câble réseau d'ordinateur à ordinateur (cable croisé).

- Le module « Diagnostic Etiquettes » : l'impression de vos étiquettes numéro de dossier et étiquettes d'échantillons.

### **En souscrivant à l'abonnement dois-je acheter une licence ?**

Non, l'abonnement est un service qui inclut la licence, la maintenance et le support.

- **Quelle est la durée d'engagement pour le contrat d'abonnement ?**

Le contrat d'abonnement vous engage pour 3 mois. Il est renouvelable trimestriellement par tacite reconduction. La facturation est effectuée trimestriellement à terme à échoir.

## LE SUPPORT TECHNIQUE

### **Quels domaines couvre le centre de support ?**

Dans le cadre du service de support fourni par IMPARTIAL SOFTWARE, le logiciel d'assistance à distance sécurisé permet à ses techniciens d'intervenir sur les postes de travail des opérateurs. Nos techniciens sont contractuellement tenus au secret professionnel sur les données qui pourraient être portées à leur connaissance.

En cas d'indisponibilité immédiate du service, le centre de support a 4 heures ouvrés pour reprendre contact avec l'appelant. IMPARTIAL SOFTWARE a une obligation de moyens et non de résultats du fait qu'une panne peut provenir de sources autres que du logiciel fourni.

#### **Réglementation :**

Le personnel du centre de support est formé sur les nouveautés de la réglementation et peut vous informer des évolutions réglementaires ainsi que leur répercussion sur notre logiciel Diagnostic Suite.

#### **Utilisation du logiciel :**

Le centre de support répond aux questions sur l'utilisation du logiciel, à la saisie des rapports et des questions légales et réglementaires relatives aux diagnostics appliquées dans Diagnostic Suite. Pour les questions relatives aux imprimantes, réseau de votre entreprise et logiciels non fournis par Impartial Software, nous vous conseillons de vous rapprocher de votre fournisseur local.

#### **Assistance à l'organisation des missions complexes :**

Vous pouvez demander l'intervention du centre de support pour vous assister lors de l'organisation de votre mission si celle-ci est complexe, notamment lorsque la mission porte sur de multiples biens situés à des lieux de visite différents.

## LA FORMATION

### **A qui s'adresse la formation**

Vous désirez démarrer en quelques jours et vous avez une appréhension naturelle au maniement de nouveaux logiciels, pendant la formation nous vous apportons les clés pour prendre en main en ½ journée l'ensemble des fonctions.

### **Quels sont les moyens fournis pour la formation**

Toutes les formations sont dispensées par un personnel compétent et au contact des diagnostiqueurs depuis plusieurs années. Il connaît parfaitement vos préoccupations économiques et opérationnelles. Cet intervenant vous accompagnera dans la réalisation de votre premier diag.

Tout se fait par Internet ! Les moyens techniques de téléformation (assistance à distance) sont très souples. Vous ne vous déplacez pas, vous choisissez le jour et l'heure. Un imprévu peut arriver, nous déplaçons la formation à un autre jour et une autre heure.

### **En quoi consiste la formation ?**

La formation au logiciel Diagnostic Suite comprend:

- La prise en main de Diagnostic Suite pendant 1/2 journée,
- Un suivi personnalisé pendant 3 semaines pour la mise en pratique de Diagnostic Suite avec des cas concrets de diagnostics que vous réalisez.

*La formation et le support technique sont dispensés par l'intermédiaire d'Internet et du téléphone. Afin d'améliorer votre confort, une liaison haut débit (minimum 1Mb/s) est nécessaire.*

## ANNEXE 1 : COMPARATIF DES ÉDITIONS DE DIAGNOSTIC SUITE

Vous pouvez consulter le comparatif des éditions de Diagnostic Suite à l'adresse suivante :

<http://impartial-software.com/Doc/fonctionnalitesDS3.pdf>

## ANNEXE 2 : INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### SERVICES NON MIS A DISPOSITION DANS LE CADRE DU CONTRAT DE SUPPORT

1. Les demandes d'intervention sur les imprimantes, le réseau et toutes autres pannes pouvant impacter le bon fonctionnement du logiciel Diagnostic Suite.
2. La réinstallation du logiciel résultant de la défaillance du matériel ou du système d'exploitation.
3. La sauvegarde et la restauration des données.
4. Les demandes d'évolution non approuvées par IMPARTIAL SOFTWARE. Ces demandes peuvent faire l'objet d'une étude et d'un développement facturables.

### SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES TABLETS PC ET POSTES DE TRAVAIL

La configuration minimum requise pour une utilisation optimale de Diagnostic Suite

**Tablet PC** : RAM 1Go pour Windows Xp et 2 Go pour Vista et windows 7 / DD 80 Go /

**Poste administratif** : RAM 1 Go pour Windows Xp et 2 Go pour Vista et windows 7 / DD 80 Go / matériel orienté sur le travail administratif.

**Autres logiciels** : Microsoft Office 2002 minimum.