

## **SERVICES : MAINTENANCE SUR SITE**

### **Contrat de Maintenance sur Site :**

Le **CONTRAT DE MAINTENANCE SUR SITE** est un accord de services complémentaire des prestations de garantie standards. Ces contrats peuvent être standards, ou intégrer des prestations spécifiques suivant les besoins du client.

Le contrat de maintenance peut concerner une salle, un ensemble de salles, un site, ou un ensemble de sites. Il peut également s'appliquer à un parc de matériels déterminés.

Il est conclu **pour une durée de 3 ANS**, et fait l'objet d'une facturation annuelle terme à échoir.

#### **Les contrats de maintenance standards comprennent :**

- L'inventaire préalable des sites/matériels concernés (si non fourni par RVB)
- L'état des lieux technique des matériels ou installations à maintenir. (si non fourni par RVB)
- La rédaction du livret technique de suivi des prestations
- La hot Line gratuite 5 jours sur 7
- La maintenance préventive avec une visite annuelle de chaque matériel bénéficiant du contrat. Tests et nettoyage, vérification des consommables et du câblage Le traitement complet des garanties constructeurs, avec désinstallation et prise en charge du matériel sur site , traitement du SAV et réinstallation complète après réparation.
- La mise en place d'un prêt systématique assurant la continuité d'exploitation des équipements (option du contrat standard)

Ces contrats peuvent également concerner le matériel hors garantie constructeur, (hors pièces détachées ou avec pièce détachées), et peuvent intégrer un certain nombre de services (helpdesk utilisateurs) allant jusqu'à l'externalisation de gestion des équipements.

Les Contrats de Maintenance concernent l'intégralité des matériels listés dans l'inventaire, qu'ils aient été ou non fournis par RVB. Ils sont identifiés par un numéro unique de contrat, devant mentionner de façon spécifique les adresses de sites / numéros de salles / références et numéros de série des matériels concernés.

### **Les tickets de Maintenance sur site :**

Afin de limiter le coût de la maintenance, et correspondre aux besoins réels des établissements, nous avons mis en place des tickets **de maintenance utilisables à la demande** et présentant les caractéristiques suivantes :

- 1) Chaque ticket permet d'utiliser une intervention technique de ½ journée.
- 2) Ces interventions ne sont pas liées à un matériel précis, mais à un besoin du site pouvant concerner des prestations complémentaires sur matériel garanti (montage et démontage), des prestations sur matériel hors garantie y compris achetés chez un autre revendeur (diagnostic, tests, devis de réparation) hors pièces et main d'œuvre atelier, la réinstallation d'un matériel appartenant à l'établissement, une permanence technique pour un événement, etc.
- 3) Le ticket peut être utilisé pour une nouvelle installation n'excédant pas ½ journée (à valider avec l'entreprise)
- 4) Le ticket de maintenance ne peut pas être utilisé pour des installations en hauteur >3 mètres, et pour des salles >50 personnes.
- 5) La durée de validité initiale est de 3 ans. Sur ce dossier elle est exceptionnellement portée à 5 ans
- 6) Les tickets de maintenance sont disponibles sous forme de liasse de 5 ou 10 tickets, et réglables lors de la commande.

## Comparatif Contrat vs Tickets de Maintenance :

| Contrat de Maintenance sur Site   | Tickets de Maintenance sur site  |
|---|--|
| Lié un <b>matériel identifié</b> ou à une <b>liste de matériels et/ou de salles</b>     | Lié à un <b>compte client</b>  |
| Couvre les <b>installations / réinstallations sous garantie</b>                         |  |
| Couvre la <b>Maintenance Préventive</b>   |  |
|   | Couvre les <b>interventions hors garantie</b> (déplacement, diagnostic, devis)                             |
|   | Couvre les <b>nouvelles installations</b> (après validation du temps d'intervention)                       |
| <b>Réglable terme à échoir</b> , soit sur la durée totale du contrat, soit annuellement | <b>Achat d'un carnet de 5 ou 10 tickets</b> utilisable à la demande dans la limite des prestations prévues |
| <b>Intervention J+1</b> (appel avant 15h)   |  |
| Validité : <b>Durée initiale du contrat</b>   | Validité : <b>3 ans</b> (extensibles sur accord spécifique)  |
| Suivi : <b>Cahier d'Entretien &amp; Maintenance</b>                                     | Suivi : <b>Relevé mensuel</b> des tickets utilisés   |

TICKET REF RVC1203100



Utilisable jusqu'au :



**TICKET INTERVENTION TECHNIQUE**  
**NUMERO TICKET / RVB1203100**

**Client : STE/LYCEE**

½ journée de prestation technique audiovisuelle, frais de déplacement inclus  
(Courly uniquement)

**PRESTATION SOUHAITEE :**

Désinstallation / Ré-installation – Matériel Garanti sur site (\*) après validation de l'intervention SAV par nos services

SAV hors garantie – Tests – Devis

Maintenance préventive générale / Entretien

Autre (formation / nouvelle installation)

Désignation et Ref du matériel :

  
  

Date et tampon de l'établissement :

**N° DE SALLE / SITE :**

---

**INTERLOCUTEUR/TEL :**

SPECIMEN