

SERVICE COPIE MAINTENANCE

NOTRE ENGAGEMENT :

« Transport, livraison, installation des matériels sur sites, formation aux utilisateurs par PRODOTEC sans supplément de prix ».

✚ Délai de livraison : **8 jours ouvrables** à compter de la réception de la **commande**.

✚ Logistique pour la livraison et l'installation des Systèmes d'impression :

- 1) Dès réception des matériels, ceux-ci sont mis en route et paramétrés dans nos ateliers.
- 2) Les rendez-vous sont pris avec le client (sites et services concernés) afin de programmer, organiser les livraisons et planifier les formations des personnels utilisateurs.
- 3) Le transport et la livraison sur sites des petits et moyens photocopieurs sont assurés gratuitement par la Sté PRODOTEC.

Le transport et la livraison sur sites des gros photocopieurs sont effectués par un prestataire de services, société spécialisée dans les livraisons de matériels lourds, en même temps que les livraisons effectuées par nos propres services et assure la mise en place des appareils.

Capacité de livraison : environ 20 à 25 photocopieurs par jour.

- 4) Dans le même temps, 12 techniciens sont présents au moment de l'installation pour effectuer les essais et la mise en fonction des appareils sur sites.
- 5) Une aide logistique est assurée par SHARP ELECTRONICS France, à savoir :
 - 2 Techniciens hautement spécialisés sont détachés par S.E.F. pour mettre en route et paramétrer les matériels,
 - La logistique, les livraisons, la formation sont assurées par nos soins.

Formation aux utilisateurs :

- 1) 12 Techniciens, 2 Ingénieurs informatiques certifiés Microsoft et 2 technico-commerciaux qualifiés et spécialisés dans la livraison et la mise en service des matériels, seront mis à disposition pour l'installation, la mise en service de l'intégralité des matériels et assureront la formation de tous les personnels utilisateurs à raison d'1 heure à 1 h 30 voire plus par matériel connecté si nécessaire.
- 2) Ces personnels formateurs, délégués par PRODOTECH sont certifiés Microsoft et disposent de 10 années d'expérience et plus dans la formation et l'installation de ces matériels.
- 3) Ceux-ci assureront l'installation des connexions informatiques et de tous les drivers. En cas de changement de votre part, de votre système d'exploitation informatique, l'ensemble des matériels seront re-paramétrés, les pilotes d'impression changés et une remise à niveau des connaissances effectuée **sans aucune facturation supplémentaire.**
- 4) Concernant les modules servant à la connectique réseau (interface imprimante, scanner et carte réseau), toutes les interventions et pièces de remplacement sont **comprises sans limite** dans la maintenance des systèmes d'impression.

MAINTENANCE :

Le prix de la maintenance comprend :

- La livraison, mise en service, essais des matériels,
- La connexion des matériels en réseau, l'installation des drivers,
- La maintenance préventive et corrective (dépannages, y compris sur la fonction réseau/imprimante, réparations, les pièces, la main-d'œuvre et les déplacements pendant toute la durée du contrat),
- La fourniture de tous les consommables (papier tirage exclu),
- La formation, l'assistance et la documentation nécessaire aux personnels utilisateurs
- La prise de main à distance sur vos PC avec **logiciel NTR SUPPORT** (installation drivers, dépannages, problèmes d'impression...)

VISITES DE MAINTENANCE ET PREVENTION :

Des visites de maintenance préventives sont effectuées **trimestriellement** sur nos photocopieurs afin de maintenir ceux-ci en parfait état de fonctionnement et **d'assurer une qualité constante de la copie.**

Les pièces d'usure et consommables, comme le tambour, sont systématiquement changés à l'échéance de leur durée de vie moyenne.

Lors de ces visites, il sera signalé les sous-utilisations ou sur-utilisations éventuelles de chaque photocopieur et les dysfonctionnements dus à de mauvaises manipulations des utilisateurs.

La livraison de l'encre et des agrafes est effectuée et gérée par notre service technique, en relation avec les utilisateurs, dans le même délai que les interventions techniques, permettant d'assurer leur production sans discontinuité.