

CONTRAT DE SERVICE PREMIUM

QU'EST-CE QUE LE CONTRAT DE SERVICE PREMIUM CITINNOV ?

- Une offre globale de services à la carte pour un coût global et forfaitaire annuel.
- Un contrat de services sur mesure adapté à chaque client, en fonction de son organisation et de ses moyens
- Un accompagnement fabricant sur l'amélioration du taux de disponibilité



GESTION

ADMINISTRATION DU SYSTÈME INFORMATIQUE

Traitement des demandes sous 7 jours ouvrées
Planification des Interventions de maintenance annuelle



TÉLÉSURVEILLANCE DES INSTALLATIONS & STATISTIQUES D'EXPLOITATION

Traitement automatisé de la télésurveillance
24h/24h - 7j/7j
Edition des rapports sous 7 jours ouvrés



SUPPORT

HOTLINE ET TÉLÉDIAGNOSTIC

Traitement de la demande sous 8 heures ouvrées



MAINTENANCE

MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Planification des interventions trimestrielles
Technicien de Maintenance & Installateur certifié (avec stock)



MAINTENANCE CURATIVE 1ER NIVEAU

Intervention sous 4 heures ouvrées
avec possibilité d'astreinte (option)



MAINTENANCE CURATIVE 2ÈME NIVEAU

Intervention sous 7 jours ouvrés avec
remplacement gratuit du matériel sous
garantie (ou équivalent)



REMISE EN ÉTAT - ÉVOLUTIONS

Tarif CITINNOV (BPU)
Stock spécifique Ville



DÉTAILS DES PRESTATIONS DE SERVICE

GESTION

ADMINISTRATION DU SYSTÈME INFORMATIQUE

Administrateur
Informatique
&
Réseaux
-
Responsable CA Urbain

- Configuration liées aux évolutions du parc et des besoins d'exploitation
- Maintenance logicielle (purges de bases de données, upgrade...)



Expert Systèmes



E-Supervision

TÉLÉSURVEILLANCE
DES INSTALLATIONS &
STATISTIQUES D'EXPLOITATION



E-Mail

- Vérification en temps réel du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements de contrôle d'accès Urbain
- Déclenchement des interventions nécessaires pour garantir la continuité d'exploitation (pannes, remplacement de rouleau imprimante,...)
- Edition des rapports d'exploitation et de maintenance (preuves pour levée de doute, taux de fréquentation, taux de pannes,...)

SUPPORT



HOTLINE

HOTLINE ET TÉLÉDIAGNOSTIC



SUPPORT

- Gestion centralisée des documents techniques et des rapports d'interventions (web support dédié par contrat)
- Assistance au technicien de maintenance détaché sur site
- Télédagnostic du dysfonctionnement système

MAINTENANCE

MAINTENANCE PRÉVENTIVE



- Nettoyage et remplacement des pièces d'usure
- Fréquence des interventions déterminée pour chaque site en fonction de la vétusté et de la sollicitation

MAINTENANCE CURATIVE 1ER NIVEAU



- Mise en sécurité du site
- Dépannage mécanique/électrique

MAINTENANCE CURATIVE 2ÈME NIVEAU

- Dépannage système sur site (en complément du télédagnostic)

REMISE EN ÉTAT - ÉVOLUTIONS



- Dépannage faisant suite à une percussion ou dégradation
- Modification ou extension du parc installé