

SERVICES & GARANTIES



SHENZHEN[®]
MULTIMEDIA
New led display technology



Des garanties claires,
Un service clé en main,
Shenzhen Multimédia®
c'est l'assurance de faire
le bon choix...

Vous avez choisi la marque **Shenzhen Multimédia®** comme partenaire pour votre projet d'affichage dynamique, et nous vous en remercions.

Les Produits **Shenzhen Multimédia®** sont l'aboutissement de plusieurs années de R&D et ce sont aujourd'hui les plus fiables et les plus performants du marché.

Toujours soucieux d'assurer la pérennité des investissements de nos clients, Shenzhen Multimédia® est la seule marque à développer des systèmes de maintenance préventive permettant d'assurer à ses produits un parfait état de fonctionnement pendant au moins 10 ans.



Choisir un produit **Shenzhen Multimédia®** c'est s'assurer de pouvoir profiter pleinement de votre affichage dynamique pendant toute sa durée de vie, en toute sérénité.

SOMMAIRE



01

La garantie
d'origine
constructeur



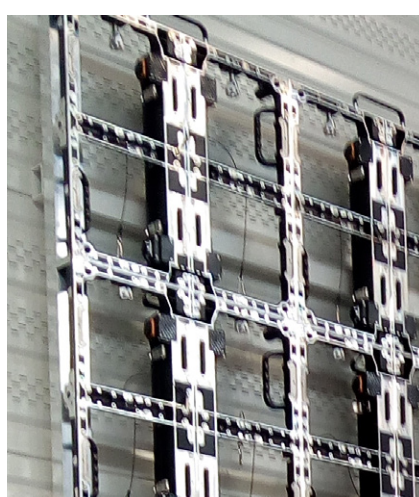
03

Nos solutions
de maintenance
préventive



02

La surveillance
des écrans



04

Que faire
en cas de
dysfonctionnement



05

Contrat
de maintenance
à l'issue
de la garantie



06

Notre réseau
Européen
de techniciens



07

Recommandations
d'utilisation



La satisfaction de nos clients est notre priorité !

- **Les produits Shenzhen Multimédia® sont garantis d'origine 3 ans pièces, main d'oeuvre et déplacements sur site*** à partir de la date de facturation.

Pendant toute la durée de garantie, Shenzhen Multimédia® s'engage à maintenir vos équipements dans un parfait état de fonctionnement selon les modalités du tableau des MTBF ci-après.

- **En cas de défaillance d'un équipement nécessitant une intervention sur site**, le délai d'intervention sur site (hors contrat spécifique ou sites sécurisés avec contraintes d'accès) est de **3 à 5 jours ouvrables**.

Les interventions sont coordonnées avec le responsable du site par un chargé d'affaire SHM.

- **Ne sont pas couverts par la garantie** : tout dommage résultant d'une instabilité du courant primaire, d'une intervention par une personne non mandatée par Shenzhen Multimédia® ou d'une détérioration par vandalisme. Ne sont pas couverts également par la garantie tous les produits dont l'alimentation électrique ne respecte pas les

Attention : En cas de dysfonctionnement partiel sur un écran, le service après vente Shenzhen Multimédia® peut demander au responsable du site de couper puis de réenclencher les disjoncteurs de commande de l'écran. En raison de nombreuses interférences électromagnétiques, cette action suffit souvent à résoudre le problème.

prérequis fournit par SHM notamment l'installation d'un parafoudre dédié à l'écran dont la valeur de la terre est inférieure à 5 Ohm.

- **Les ouvrages extérieurs** sont garantis contre les vents jusqu'à 100Km/h.
- **Les ouvrages généraux** sont garantis 1 an.
- **Il est fortement recommandé de déclarer vos dispositifs auprès de vos compagnies d'assurance.**
- **La durée de vie** des produits donnée par Shenzhen Multimédia®, avec une déperdition lumineuse inférieure à 70%, est de 10 ans pour un fonctionnement de 18h / jour.
- **Le taux de MTBF de fiabilité** des produits Shenzhen Multimédia® est de **96% sur 5 ans**.
- **Pour les clients qui choisissent la location financière** pour l'acquisition de leur solution, Shenzhen Multimédia® propose une **extension de garantie** de 2 ans pièces, main d'oeuvre et déplacement.

Tableau MTBF sur une base de 5 ans

- Ecran en atmosphère standard -20° +45°
- Implantation Europe
- Milieux salins inclus
- Ecran de fonctionnement jusqu'à 20h / jour.

Détails composants	MTBF	Intervention remplacement
LED	15 / 100 000	Seulement si > MTBF
Liaison LED / PCB	15 / 100 000	Seulement si > MTBF
Driver	10 / 1 000	oui
Câble Alimentation Module	5 / 1 000	oui
Mask	5 / 1 000	Seulement si > MTBF
Connexion Data Receiving / modules	20 / 1 000	oui
Connexion Data inter modules	20 / 1 000	oui
Alimentation 5V	10 / 1 000	oui
ReceivingCard	5 / 1 000	oui
SendingCard	5 / 1 000	oui
MonitoringCard	2 / 1 000	Seulement si > MTBF
Liaison RJ45 Sending / Ecran	10 / 1 000	oui
Ventilateur	10 / 1 000	Seulement si 100% / armoire
Déformation structure module	1 / 1 000	Seulement si modifie la surface d'affichage
Déformation structure principale	2 / 1 000	Seulement si modifie la surface d'affichage

Des écrans contrôlés en temps réel

Où qu'ils se trouvent dans le monde, les écrans Shenzhen Multimédia® sont contrôlés en temps réel*



En temps réel

Grâce au système de surveillance à distance de dernière génération **NOVAICARE** (développé par Novastar), le fonctionnement de chaque écran est contrôlé en temps réel par notre service technique.



Alerte automatique

Si un dysfonctionnement survient sur un élément principal de l'écran, une alerte est automatiquement envoyée à notre centre de contrôle qui peut instantanément effectuer les premiers contrôles et déclencher une procédure SAV si besoin.



Capteurs

Une multitude de capteurs renvoient des informations importantes comme l'état du circuit d'alimentation HT et BT, l'état des cartes graphiques, du circuit Data ou encore la température et l'humidité.



Service gratuit

Ce service est inclus **gratuitement** pendant la durée de la garantie et est présent automatiquement dans chaque contrat de maintenance.

Attention : *Pour bénéficier de ce service l'écran doit être connecté à un Player multimédia avec un système d'exploitation Windows lui-même connecté à un réseau internet ouvert . En cas de réseau sécurisé, il est possible de créer une passerelle privée dédiée à la surveillance.

Des produits durables, une vision à long terme

Seule marque à réaliser de véritables innovations sur le marché des écrans géants, les ingénieurs de Shenzhen multimedia® ont développé plusieurs solutions de maintenance préventive permettant de maintenir vos produits en parfait état de fonctionnement **pendant au moins 10 ans**.

Pour chaque écran géant extérieur qui sort de la chaîne de production, un écran miniature est fabriqué et installé à proximité de l'écran principal. Cet écran secondaire va fonctionner en même temps que l'écran principal et va permettre aux modules qui le composent, de **conserver la même déperdition** lumineuse que les modules de l'écran principal.

En cas de défaillance d'un module de l'écran principal, il sera remplacé par un module de **colorimétrie identique**. De ce fait, votre produit conserve une **uniformité lumineuse** tout au long de sa vie. Le module défectueux sera ensuite réparé puis reprendra sa fonction de pièce détachée sur l'écran secondaire.

Grâce à l'écran secondaire, en cas de dysfonctionnement sur l'écran principal, le technicien est assuré de pouvoir remettre celui-ci en fonctionnement car l'ensemble des pièces nécessaires au fonctionnement se trouvent dans l'écran secondaire et, surtout, **sur place**.

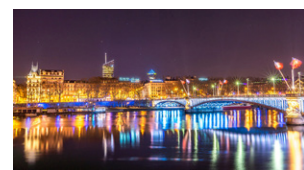
Ce procédé assure une **réactivité optimale** en cas de maintenance curative.

Service inclus
dans le prix des produits

Les modules LED défectueux sont réparés dans notre usine à Lyon



Ecran principal



Ecran secondaire

En complément de l'écran secondaire, un stock de pièces détachées propres à chaque produit est laissé sur site. En cas d'intervention, le technicien est ainsi assuré d'avoir suffisamment de pièces pour remettre le produit en état de fonctionnement.

Dysfonctionnements gérés à distance

Grâce à notre Hotline, plus de 90% des dysfonctionnements sont gérés à distance



Témoin lumineux du **PWS**

- Tous les produits Shenzhen Multimédia® sont équipés d'un système d'aide au diagnostic à la fois simple et ingénieux appelé le **PWS** (Power Warning System).
- Le système **PWS** permet aux ingénieurs Shenzhen Multimédia® d'établir en quelques minutes un diagnostic précis sur l'état du dispositif en cas de dysfonctionnement.
- Le **PWS** se matérialise par un témoin lumineux situé généralement sur un côté de l'écran et visible de l'extérieur.

Procédure d'analyse avec le PWS

	Témoin PWS Allumé	Témoin PWS éteint
Ecran noir	Problème lié à la diffusion (Conflit de plage horaire, playlist etc)	Disjonction du différentiel
	Bouton marche/arrêt de la SenderBox	Disjonction du tableau secondaire
	Liaison RJ45 Ecran / SenderBox Liaison HDMI-DVI SenderBox / Player	Coupure de l'alimentation principale par une horloge de commande
	Alimentation du Player	Coupure de l'alimentation principale par le réseau EDF
	Dysfonctionnement du LightSensor ou conflit sur la planification de la luminosité	

Maitrisez votre budget et bénéficiez de tous les services

Pendant la durée de la garantie il n'est pas nécessaire de contracter un contrat de maintenance



- Votre produit arrive à la fin de la garantie constructeur mais sa **durée de vie** est encore d'au moins **7 ans**. Afin de vous permettre de poursuivre son exploitation sereinement et sans surprise, Shenzhen Multimedia® vous propose un contrat de maintenance annuel vous garantissant le fonctionnement de vos équipements et surtout la **maitrise de votre budget**.

- Pour les clients dont les contraintes d'exploitations nécessitent une maintenance curative supérieure aux conditions d'intervention de la garantie d'origine constructeur, nous proposons des contrats spécifiques adaptés aux exigences du cahier des charges.

- **Le prix du contrat de maintenance** proposé dépend de la superficie de l'écran, de son année de fabrication ainsi que de son accessibilité .

- **Le contrat de maintenance** peut être rattaché à un seul écran ou à un groupe d'écrans situés sur un même site. Dans le cas où les écrans sont installés sur un même site mais à des dates différentes, le contrat peut être réajusté à chaque fin de garantie.

Le contrat de maintenance de base inclus les éléments ci-dessous :

- **Une visite annuelle comprenant :**

- Le nettoyage des bouches d'aération et le contrôle des éléments de ventilation
- Le contrôle visuel de la surface d'affichage
- Le contrôle des composants électroniques et des câblages
- Le contrôle des fixations et de l'état général de l'ouvrage

- **La main d'œuvre et les déplacements** en cas de panne et l'accès à la Hotline

- **Le service de surveillance** à distance

Ce contrat vous sera proposé automatiquement à l'issue de la garantie, vous n'avez aucune démarche à effectuer.

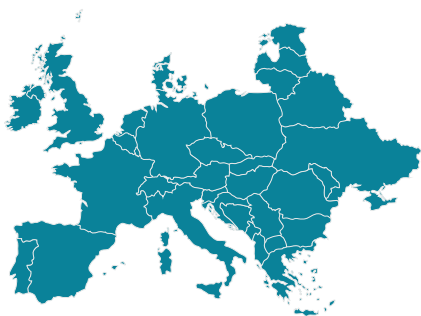
Nous avons toujours un technicien près de chez vous

Afin de répondre aux contraintes parfois drastiques imposées par certains secteurs où nos produits ont une importance majeure dans leur fonction, Shenzhen Multimédia® dispose d'un **réseau européen** de techniciens qualifiés.

En France et Europe Shenzhen Multimédia® s'appuie sur le réseau Français **MMF Service** qui, depuis 1985, assure un service de maintenance en matériel électronique partout en France.



Plus de 500 **techniciens formés sur nos produits** sont répartis sur le territoire et nous garantissent une intervention de qualité dans les délais imposés par nos contrats de service ou par notre garantie constructeurs.



En Europe, MMF Service s'appuie sur le réseau **Euroserv**

- Allemagne : 7 agences, 250 personnes
- Angleterre : 2 agences, 200 personnes
- Autriche : 5 agences, 15 personnes
- Benelux : 1 agence, 30 personnes
- Espagne : 66 agences, 953 personnes
- Italie : 41 agences, 65 personnes



En Afrique, grâce à notre **agence** située à Douala au Cameroun et nos nombreux clients Africains certifiés sur nos produits, nous disposons de relais techniques sur le territoire capable d'intervenir sur l'Afrique Centrale

- Cameroun
- Mali
- Mauritanie
- Gabon

Pour optimiser la durée de vie de nos produits



- **Ne jamais gérer l'arrêt nocturne de la diffusion par l'alimentation 220 V**

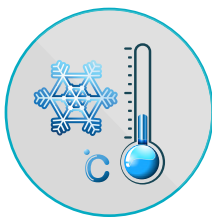
(Ecran extérieur)

Nos modules LED disposent d'un traitement de surface par vernis de tropicalisation protégeant le circuit imprimé contre la corrosion. Afin de permettre à l'humidité présente dans l'air de ne pas stagner à l'intérieur de l'écran, l'alimentation 220 V ne doit jamais être coupée pour permettre au ventilateur de fonctionner et ainsi créer un flux d'air permanent. L'arrêt de la diffusion s'opère depuis le réglage de la luminosité et/ou du logiciel de gestion de contenu.



- **Gérer au plus juste les horaires de diffusions**

Malgré que les écrans Shenzhen Multimédia® soient conçus pour fonctionner 24/24h et 7/7 jours, nous conseillons, dans la mesure du possible (Hors zone montagne), de couper la luminosité de l'écran au moins 5 h par tranche de 24 H. Ceci dans le but de préserver les composants électroniques et la durée de vie des LED.



- **Conditions climatiques extrêmes**

Dans certains cas, notamment en zone montagne, nous conseillons au contraire de ne jamais couper la diffusion pendant la période hivernale afin de conserver une température minimum dans l'écran et éviter ainsi le gel des composants électroniques.



+ 33 (0)4 72 77 98 38

contact@shenzhen-multimedia.com

Z.I du FAVIER
133, Chemin de Beauversant
Bâtiment D
69230 SAINT-GENIS-LAVAL
FRANCE

WWW.SHENZHEN-MULTIMEDIA.COM