

Classes de Services des équipements de conversion de l'énergie





Spécifiez vos exigences à la hauteur de votre besoin

La juste réponse des fabricants à la variété des projets impose une expression précise de l'exigence du donneur d'ordre. Les adhérents du Gimélec proposent d'identifier le niveau de prestation suivant le référentiel générique des « Classes de Services ».

À chacune des étapes du projet, « Offre », « Fourniture », « Suivi d'exploitation », une classe de service permet au client de spécifier son besoin.

Le respect de la charte

Chaque entreprise signataire de la charte est expressément soumise au respect du règlement d'usage de la marque collective, propriété du Gimélec.

Elle matérialise le niveau de service que l'entreprise apporte dans le respect des Classes de Services décrites ci-contre. Elle permet au donneur d'ordre de spécifier précisément son besoin.

Offre

Niveau de réponse à la demande client en matière de proposition commerciale



Proposition de référence

Proposition commerciale du produit selon conditions générales de vente du fabricant en complément d'une information catalogue ou téléphonique.

classe 0

Documents standards de qualification de l'offre

Fourniture des documents de qualification du fournisseur, tel que manuel qualité, bilan, procédure d'essai. Justification du dimensionnement batterie. Liste standard de pièces de rechange à disposition.

classe 1

Etudes personnalisées du produit et documentation spécifique

Prise en compte du besoin spécifique du client sur le plan des études, de la documentation, et planning pour la réalisation du produit et des pièces de rechanges.

classe 2

Etudes personnalisées à l'environnement d'utilisation

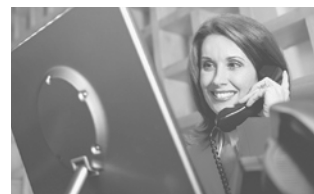
Intégration de l'environnement du client dans la définition des études, de la documentation spécifique, et planning et des audits produits.

classe 3

Conception du système de fourniture d'énergie

Approche système intégrant l'audit, l'étude de conception et l'offre en incluant le coût total de possession (TCO).

classe 4



Les classes reflètent
un niveau croissant d'engagement :

0	Services de base
1	Services standards
2	Services personnalisés
3	Services liés à l'application
4	Services liés aux systèmes
5	Services liés à l'unité de production



Fourniture

Niveau de prestation contractuelle
demandé par le client



.....Prestation de base

Mise à disposition de produits standards accompagnés de documents comprenant la notice d'utilisation (français et anglais), un guide de choix, les spécifications techniques du produit. Essais de routine. **classe 0**

.....Prestation standard étendue

Caractérisation détaillée du produit standard dans la documentation technique, le manuel d'utilisation est traduit dans la langue au choix du client. Le client peut suivre l'avancement de sa commande. Les essais sont étendus selon une procédure du fournisseur. **classe 1**

.....Prestation adaptée aux spécifications

Intégration des spécificités produit lors de son élaboration (plans, documents d'installation et d'utilisation ainsi que les qualifications constructeurs et certifications requises). Livraison adaptée (tests, échéancier, recette en usine, pièces de rechange). **classe 2**

.....Prestations personnalisées intégrant les méthodes et l'environnement client

Configuration du produit liée à l'application avec gestion de l'installation, prise en compte du plan qualité du client, calcul du MTBF et mise en service sur site. **classe 3**

.....Prestation intégrant le système

Prise en compte de la gestion du système (équipement et distribution) lors de l'élaboration et de l'installation du produit (documentation, exigences qualité, communication adaptée) et à la livraison (performances sur site) et mise en service du système. **classe 4**

Suivi d'exploitation

Niveau des réponses aux exigences
de continuité d'exploitation



.....Garantie légale

Garantie produit suivant conditions générales de vente du fournisseur. **classe 0**

.....Prestation de support standard

Support au dépannage (formation générale, manuel dédié et conseil technique par téléphone). Garantie étendue selon conditions fournisseur. **classe 1**

.....Prestation de service spécifique au client

Services liés au produit adaptés au client en matière de maintenance préventive et corrective (formation spécifique, recyclage batteries, service hot line). Garantie étendue intégrant les conditions opérationnelles. **classe 2**

.....Prestation personnalisée intégrant la gestion de la maintenance et des produits en fin de vie

Maintenance préventive et corrective aux conditions client, intégrant la reprise et le recyclage des batteries et autres pièces sur un site (gestion des pièces de rechange par constructeur). **classe 3**

.....Prestation de maintenance multi-sites

Gestion par le constructeur des pièces de rechange pour multi-sites. **classe 4**

.....Prestation de garantie de la continuité d'exploitation

Maintenance assurée sans coupure installation. Garantie de performance sur spécification client. **classe 5**

Offre

Fourniture

Suivi d'exploitation

0	Conditions contractuelles (ventes, livraison, délai et paiement) selon les conditions générales de vente du fabricant.
	Procédure d'installation et de mise en service standard (français ou anglais)
	Information catalogue ou téléphonique

0	Essai de routine
	Spécifications technique du produit
	Guide de choix
	Notice d'utilisation standard (français ou anglais)

0	Garantie suivant conditions générales du fournisseur (12 mois retour usine)
---	---

1	Liste standard de pièces de rechange
	Justification dimensionnement batterie
	Procédure d'essai (tests standards étendus : déverminage, autonomie batterie...)
Documents de qualification du fournisseur (Bilan, certificat ISO, Manuel Qualité, Procédures...)	

1	Documentation technique (produits standards : dimensions du produit, schéma électrique, implantation...)
	Tests étendus
	Suivi de la commande par internet
	Manuel d'utilisation standard français et anglais + autres langues

1	Manuel de dépannage
	Garantie étendue selon conditions du fournisseur
	Support technique par téléphone (heures de bureau)
	Formation générale au produit

2	Offre de pièces de rechange spécifiques au client
	Calcul de la batterie (Ah)
	Etude et planning spécifiques au client (au format demandé par le client)
	Documentation spécifique au client (au format du client sur logiciel du fournisseur)

2	Recette usine
	Echéancier de livraison
	Tests selon spécification client (déverminage, autonomie batterie...)
	Pièces de rechange spécifiques et contractuelles
	Qualification du personnel du fournisseur sur les standards client (MAZE, nucléaire, sécurité...)
	Certification spécifique au client (Gost, DNV, ...)
	Manuel d'utilisation spécifique au client (toutes langues)
	Approbation des plans - Instructions d'installation spécifiques au client

2	Services de hot line 24/24 h 7/7 j
	Télémaintenance
	Reprise et recyclage des batteries et autres pièces en usine
	Maintenance préventive et corrective au standard du constructeur
	Garantie étendue incorporant les conditions opérationnelles
	Formation spécifique au client

Quelle classe de service...

3	Audit des produits dans l'environnement
	Etude et planning spécifiques à l'environnement
	Documentation spécifique à l'application dans son environnement (y compris des logiciels ou des protocoles spécifiques)

3	Mise en service sur site
	Calcul du MTBF
	Plan Qualité spécifique au client
	Manuel d'utilisation orienté application
	Gestion de l'installation

3	Gestion des pièces de rechange par le constructeur
	Maintenance préventive et corrective aux conditions du client
	Reprise et recyclage des batteries et autres pièces sur site

4	Offre système incluant le coût total de possession (TCO)
	Etude de conception du système
	Audit du système

4	Mise en service du système
	Tests de vérification des performances sur site
	Communication adaptée au système de supervision du client (scada)
	Gestion de l'installation du système (équipement et distribution)
	Système qualité spécifique au client (MAZE, MIL STD, OSHA ...)
	Documentation du système

4	Gestion des pièces de rechange multi-sites
---	--



...pour quel besoin ?

5	Garantie de performance sur spécification client
	Programme de remplacement sans coupure installation

Ce document a été élaboré avec le concours des membres de la division A23 « Equipements de conversion de l'énergie » du Gimélec.