

# Classes de Services



Votre fournisseur s'engage  
au travers de la charte des Classes de Services

Automatismes, contrôle commande, entraînements et instrumentation  
appliqués aux processus industriels et aux infrastructures

# Votre fournisseur

Aujourd'hui, les utilisateurs de produits, systèmes et solutions d'automatismes attendent des fournisseurs de véritables engagements sur l'ensemble du cycle de vie de leurs installations.

Pour répondre à ces exigences et présenter des offres de services adaptées aux budgets de leurs clients, les adhérents du Gimélec\* proposent d'identifier le niveau d'engagement de chaque service par un pictogramme, suivant le référentiel des Classes de Services. En affichant la classe dans laquelle chaque service s'inscrit, ils présentent une plus grande lisibilité au client.

Lancée en 2000 par la France, la démarche des Classes de Services connaît un véritable succès au niveau européen. Elle est adoptée et mise en œuvre en Allemagne, en Angleterre, en Belgique et en Italie, sous le contrôle des organismes professionnels de ces pays.

\* Gimélec : Groupement des industries de l'équipement électrique du contrôle-commande et des services associés

À chaque classe,  
un engagement différent

6	Solutions	Maîtrise d'ouvrage
5		Maîtrise d'œuvre
4		Assistance de projet
3	Produits	Assistance technique
2		
1		
0		



## Services de base intégrés aux produits

*Services directement liés à un produit, répondant aux conditions légales de vente*

L'utilisateur doit avoir la compétence pour sélectionner, mettre en œuvre et maintenir le produit, en utilisant l'information disponible.

Exemples

- Documentation de base (y compris catalogue)
- Garantie de base
- Renseignements téléphoniques (niveau catalogue)
- Délais de livraison



## Services standard associés aux produits

*Services standard référencés, directement liés à un produit*

S'appuyant sur les services de base, ces services supplémentaires permettent d'accompagner le client.

L'utilisateur doit avoir la compétence pour sélectionner, mettre en œuvre et maintenir le produit, en utilisant l'information disponible.

Exemples

- Hot line
- Formation standard
- Support technique sur site ou en atelier
- Mise à jour en ligne des logiciels
- Extension de garantie



## Services personnalisés associés aux produits

*Services spécifiques liés à un produit dans l'environnement du client*

Le fournisseur suit les directives du client qui reste responsable du projet.

Exemples

- Astreinte téléphonique avec délai d'intervention garanti
- Assistance technique sur site ou par télédiagnostic
- Formation personnalisée
- Contrat de gestion de pièces de rechange
- Rapport d'analyse sur les produits défectueux

# r s'engage...



## Services spécifiques à l'application

*Services de conseil, de vérification, d'adaptation et/ou de configuration des produits, liés à l'application*

Le fournisseur apporte son expertise sur les aspects de l'application qui le concernent. Il s'engage également sur le fonctionnement de l'application dans le cadre des limites de fourniture définies et des spécifications particulières du client.

Le client est responsable des spécifications, de l'implémentation et de la performance fonctionnelle.

Exemples

- Etude de faisabilité incluant l'architecture matérielle, la configuration logicielle, le calcul de MTBF, la validation des échanges de données
- Création d'une fonction logicielle spécifique par rapport aux exigences d'un cahier des charges
- Engagement sur une fonction de compatibilité avec un produit tiers
- Relève de la signature machine



## Services associés aux systèmes

*Services de conception, de configuration, de mise en oeuvre, de réception ou de maintenance d'un système automatisé*

Le fournisseur est responsable de l'atteinte des critères d'acceptation suivant les exigences du cahier des charges de l'utilisateur.

Exemples

- Gestion de projet : des spécifications fonctionnelles à la réception
- Contrat de maintenance d'un système



## Services associés au processus de production

*Services d'intégration d'un système d'automatisme dans le procédé de fabrication et/ou dans le système d'information de production du client*

Le fournisseur est responsable de l'atteinte des critères d'acceptation suivant les exigences du cahier des charges de l'utilisateur.

Exemples

- Rédaction / Conseil du cahier des charges de l'utilisateur
- Gestion de projet incluant une compétence spécifique dans le domaine du client
- Pilotage d'un groupement d'entreprises dans les domaines : électrique, automatisme, système d'information
- Gestion d'un projet MES\* ou MIS\*\*

\* Manufacturing Execution System  
\*\* Management Information System



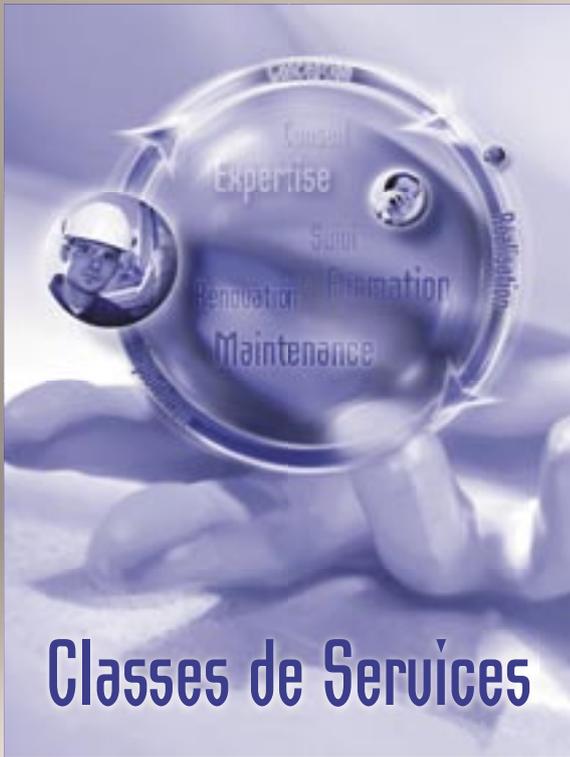
## Services étendus à l'unité de production

*Services d'intégration permettant d'atteindre les performances spécifiques du procédé d'une unité de production*

Le fournisseur est responsable de l'atteinte des critères d'acceptation suivant les exigences des spécifications du procédé et de l'exploitation de l'utilisateur.

Exemples

- Etude de faisabilité totale ou partielle
- Proposition d'amélioration du procédé
- Pilotage d'un groupement d'entreprises multi-techniques par rapport au procédé
- Gestion externalisée d'opérations de maintenance d'une unité de production
- Plan de financement ou montage financier



# Les signataires de la charte en France

Chaque entreprise signataire de cette charte est expressément soumise au respect du règlement d'usage de la marque collective, propriété du Gimélec et réservée à ses adhérents.

Elle ne s'engage que sur les services qu'elle présente réellement dans son offre et n'est pas tenue de proposer l'ensemble des services décrits dans cette brochure. Les classes sont indépendantes les unes des autres. Par exemple, un service de classe 3 n'inclut pas forcément les services des classes précédentes.




23 rue Galilée • 75116 Paris • Tel. /Fax 01 40 70 07 69  
 gimelec-promotion@gimelec-promotion.fr • www.gimelec-promotion.fr

Votre contact