

## Les Classes de Services par l'exemple



### Besoins du client

#### CONCEPTION

Le client définit dans un cahier des charges son besoin global et les performances attendues de son installation. L'approche fonctionnelle et les solutions techniques ne sont pas définies. Pour une réalisation optimisée, le client souhaite s'appuyer sur les compétences de conception du fournisseur.

#### MISE EN ŒUVRE

Afin de contrôler le niveau de performance requis, le client souhaite que les essais des différentes fonctions soient réalisés sur la plate-forme d'essais du constructeur et formalisés par un PV.

#### SUIVI

Afin d'assurer la continuité de service de son installation, le client souhaite bénéficier d'une garantie d'intervention dans un délai déterminé.

### Prestations demandées au fournisseur



Le client demandera un service de **classe 3** : réalisation de l'étude fonctionnelle et fourniture des documents standards constructeur selon les spécifications générales du donneur d'ordre.



Le client demandera un service de **classe 1** : Essais individuels (NF EN 60439-1) et validation, sur la plate-forme d'essai du prestataire, des fonctionnalités de l'équipement et consignation des résultats dans un PV.



Le client demandera un service de **classe 2** : Intervention sur site dans les délais du client.

### Devis



## Un engagement visible au bénéfice du client

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

Elle matérialise sur ses offres le niveau de service qu'elle garantit, dans le respect des classes décrites à l'intérieur de ce dépliant.

Le client est ainsi assuré d'une complète adéquation entre l'engagement proposé et le niveau de service attendu.

Egalement sur le site  
[www.gimelec-promotion.fr](http://www.gimelec-promotion.fr)



Retrouvez le détail des engagements  
et la liste des signataires de la charte.



23 rue Galilée • 75116 Paris • Tel. / Fax 01 40 70 07 69  
[gimelec-promotion@gimelec-promotion.fr](mailto:gimelec-promotion@gimelec-promotion.fr) • [www.gimelec-promotion.fr](http://www.gimelec-promotion.fr)

# Classes de Services

## Equipements BT de distribution et de commande



## Un référentiel pour l'expression de vos besoins Une charte d'engagement de votre fournisseur



## L'engagement de votre fournisseur...

Aujourd'hui, les utilisateurs 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 besoins de leurs clients, les adhérents du Gimélec\* proposent d'identifier leur niveau d'engagement suivant le référentiel générique des Classes de Services.

En qualifiant chaque service, ils présentent une plus grande lisibilité de leurs offres aux clients et matérialisent leur engagement.

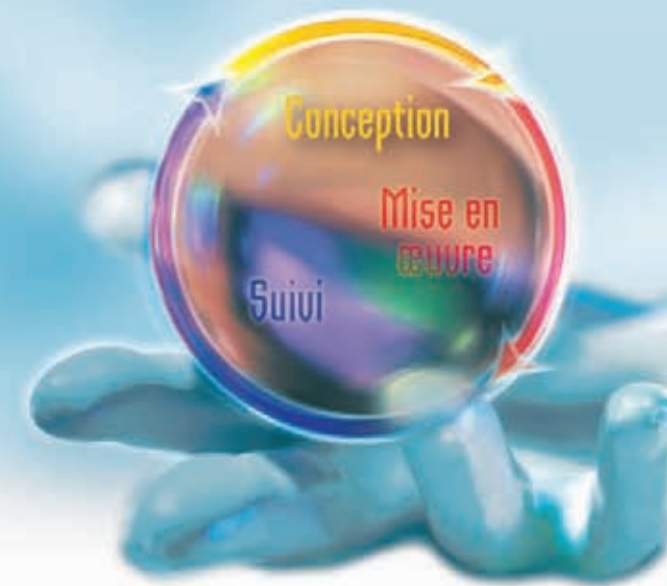
## ... un référentiel pour l'expression du besoin.

Les fournisseurs d'équipements BT de distribution et de commande mettent en œuvre un référentiel intégrant les services de leur activité.

Ce référentiel permet au client de spécifier son besoin en définissant une classe de service propre à chaque étape du cycle de vie de ses équipements.

Les classes reflètent un niveau croissant d'engagement : la classe 0 regroupe les services de base, la classe 1 les services standards, la classe 2 les services personnalisés et la classe 3 les services spécifiques.

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



## Classes de Services Équipements BT de distribution et de commande - Description

### CONCEPTION

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan de la conception



#### DOCUMENTATION DE BASE

Restitution du schéma unifilaire fourni par le client et de la nomenclature conforme à exécution, sans conception ni ingénierie. ....

classe 0

#### ETUDES ET DOCUMENTATION STANDARDS

Fourniture des documents standards\* constructeur selon les spécifications détaillées du donneur d'ordre.

\*Schémas unifilaires - Schémas détaillés par type d'unité fonctionnelle - Plans de façade et nomenclature, selon outil de D.A.O du constructeur

classe 1

#### ETUDES PERSONNALISÉES ET DOCUMENTATION

Fourniture des documents standards constructeur selon l'étude fonctionnelle du donneur d'ordre. ....

classe 2

#### ETUDES FONCTIONNELLES ET DOCUMENTATION

Réalisation de l'étude fonctionnelle et fourniture des documents standards constructeur selon les spécifications générales du donneur d'ordre. ....

classe 3

### MISE EN ŒUVRE

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan de la mise en œuvre (essais et assistance technique).



#### CONTRÔLE INTERNE

Essais selon procédures internes du constructeur avec remise d'un PV. ....

classe 0

#### ESSAIS ET RÉCEPTION EN USINE

Essais individuels (NF EN 60439-1) et validation, sur la plate-forme d'essai du prestataire, des fonctionnalités de l'équipement et consignation des résultats dans un PV. ....

classe 1

#### ECLISSAGE SUR SITE

Après réception en usine, assemblage sur site de l'équipement dans sa configuration finale. ....

classe 2

#### ASSISTANCE SPÉCIFIQUE À LA MISE EN ŒUVRE

Eclissage, vérification sur site de l'équipement dans sa configuration finale et mise en service. ....

classe 3

### SUIVI

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan du suivi (garantie et maintenance).



#### GARANTIE

La garantie 12 mois, à partir de la mise à disposition, pièces et main d'œuvre sur site client (échange standard de composants ou réparation). ....

classe 0

#### MAINTENANCE CONTRACTUELLE SANS ASTREINTE

Intervention sur site dans les délais du constructeur. ....

classe 1

#### MAINTENANCE CONTRACTUELLE AVEC ASTREINTE

Intervention sur site dans les délais du client. ....

classe 2