



Maintenance

Proposition standard pour la maintenance d'équipements

1 Prestations

Type	Description	Garantie	Standard	Contrat GOOD	Contrat BETTER	Contrat BEST
Outils collaboratifs Détails sous §2	Télemaintenance	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
	Portail qmtlink personnalisé	Oui	Non	Non	Oui	Oui
	qmtlink (documentation)	Non	Non			
	Gestion sécurisée des données et des transferts	Non	Non	Non	Oui	Oui
Maintenance en conditions opérationnelles Détails sous §3	Maintenance préventive de l'équipement	Non	Non	Non	Non	Oui
	Calibration	Non	Non	Non	Non	Oui
	Support	Oui	Non	Non	Oui	Oui
	Mise à jour des logiciels	Non	Non	Oui	Oui	Oui
	Gestion des image disk	Oui	Non	Non	Non	Oui
	Gestion pérennité et archivage	Non	Non	Non	Non	Oui
Maintenance curative Détails sous §4	Délai première réponse	24h	48h	24h	24h	24h
	Délai résolution	48h	-	72h	72h	48h
	Pièces de rechange	Oui (1)	Non	Non	Oui	Oui

(1) Durant la période de Garantie, qmt s'engage à réparer ou à remplacer sans frais les composants reconnus défectueux, les malfaçons de construction ou les défauts d'exécution endommagés ou devenus inutilisables

2 Outils collaboratifs

Les outils collaboratifs sont mis à disposition pour garantir une communication optimale afin de diminuer les temps de réponse et d'optimiser la faisabilité de répondre aux besoins. Les outils de base sont le téléphone, les emails et Teams, ils sont complétés par des outils plus avancés qui augmentent la performance.

2.1 Télémaintenance pour le support

qmt propose un service de télémaintenance, c'est-à-dire la possibilité de visualiser à distance l'interface utilisateur du logiciel et de prendre le contrôle de celle-ci pour résoudre des éventuels



problèmes et pour former les opérateurs. La télémaintenance est proposée avec l'application Teamviewer. Le logiciel, la documentation et toutes les informations nécessaires sont disponibles sous <https://www.qmt-group.com/fr/77/service-apres-vente.html>

2.2 qmtlink pour la collaboration

qmt propose un accès individuel, privilégié et sécurisé à son système collaboratif qmtlink qui permet

- La gestion des incidents et pannes : demande, suivi d'avancement, informations de résolution, historique, ...
- La gestion des idées d'améliorations : proposition et suivi

2.3 Serveur de données sécurisé pour la sauvegarde et les transferts

Un serveur sécurisé et localisé en Suisse est mis à disposition pour les transferts de et la sauvegarde des données importantes du systèmes (calibration, programmes, ...).

3 Maintenance en conditions opérationnelles (PLM)

3.1 Maintenance préventive

Une intervention annuelle est réalisée par **qmt** afin de réaliser les actions suivantes ;

- Backup et archivages des paramètres sur le serveur dédié (avec accès pour le client)
- Création d'Image disk avec backup chez **qmt**
- Nettoyage du système
- Vérification générale du fonctionnement
- Calibration non certifiée (identique au projet)
- Rapport de maintenance

3.2 Support

L'assistance & support sont fournis pour répondre aux questions soit téléphoniquement soit par télémaintenance. Ce ne sont pas des pannes qui sont traitées dans le cadre de la maintenance curative ci-dessous. La procédure pour la réalisation du support est la suivante :

3.3 Mise à jour des logiciels

Dans le cadre d'une souscription continue d'un contrat de maintenance depuis la date de livraison, **qmt** propose à la demande du client une mise à jour des logiciels **qmt**. En cas d'incompatibilité avec les composants livrés, **qmt** orientera le client dans les différentes solutions envisageables.

3.1 Archivage et gestion de la pérennité

Pour sécuriser votre système, qmt garantit l'archivage de l'ensemble des données techniques :

- Archivage du dossier technique et du code source du logiciel sur un serveur sécurisé
- Pour garantir la pérennité de votre système, qmt assure un suivi des composants intégrés dans les équipements livrés afin d'informer en cas de fin de vie d'un composant et proposer des alternatives en cas de fin de vie annoncée



4 Maintenance curative

4.1 Procédure de traitement d'une demande de service

Les demandes de services peuvent être formulées par email ou par le portail qmtlink. Si la demande est faite par email, **qmt** saisira en nom du client cette demande dans le système collaboratif afin que le client soit informé de l'avancement. L'ensemble des communications concernant les demandes seront saisies dans cet outil.

4.2 Intervention d'un technicien en ligne

L'intervention d'un technicien en ligne a pour objectif le redémarrage du système au minimum en mode dégradé pour garantir la production chez le client.

qmt mettra en œuvre tous les moyens pour assurer la prestation attendue. Le délai pour traitement de la demande est de 8h, dans la limite des heures d'ouverture de l'entreprise (du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés, de 9h00 à 17h00 selon fuseau horaire suisse). **qmt** garantit l'engagement des moyens mis en œuvre mais pas la remise en service de l'équipement concerné.

qmt n'a pas de fermeture, le service est donc tous les jours ouvrables de Genève.

4.3 Réparation sur site

Si l'intervention en ligne n'a pas permis la résolution complète du problème, une intervention sur site est organisée. Le client devra donner l'accès au site et aux moyens logistiques/matériels pour la réalisation de la prestation de maintenance. La présence de personnel client est impérative. La fourniture de pièces de rechange peut être proposée au client après accords sur le tarif et sur le délai d'approvisionnement.

qmt mettra en œuvre tous les moyens pour assurer la prestation attendue. Le délai est de 48 heures. Ce délai peut être augmenté en cas de décalage horaire et est limité aux jours d'ouverture de l'entreprise (du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés). **qmt** garantit l'engagement des moyens mis en œuvre mais pas la remise en service de l'équipement concerné.

qmt n'a pas de fermeture, le service est donc tous les jours ouvrables.

4.4 Pièces de rechange

4.4.1 Stock qmt ou achat

- **qmt** a pour objectif de stocker un maximum de pièces sur les principales fonctions de sa plateforme matérielle. Néanmoins, compte tenu de la très large diversité, nous ne pouvons garantir une disponibilité immédiate.
- **qmt** mettra tout en œuvre via son réseau de partenaires pour réduire le délai d'approvisionnement.

L'approvisionnement des pièces de rechange auprès du réseau de partenaires **qmt** ne se fera



qu'après accord du client sur les conditions tarifaires et les délais d'approvisionnement. **qmt** est tenu de respecter le délai d'approvisionnement. En cas de retard de fourniture, en principe, le client n'a aucun droit au dédommagement des dommages occasionnés par ce retard.

4.4.2 Stock privatisé dans les locaux du client

Composant	Utilisation	Remarques

4.4.3 Stock de sécurité par qmt

Composant	Utilisation	Remarques

4.4.4 Mise à disposition d'un équipement de remplacement

qmt a des équipements standards en stock ou en démonstration. En cas de panne **qmt**, en cas de disponibilité, met à disposition du client sans frais un équipement durant la période de réparation.