



Prestations de services et maintenance pour le qmtwheeltest-vision

1 Introduction

qmt propose une gamme de service pour la maintenance des équipements qmtwheeltest-vision. Les services disponibles sont décrits ci-dessous ainsi que les 3 options de contrats qui sont proposées en standard

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 proposés par **qmt** sont **qmtlink**, les emails et Microsoft Teams. Plus d'informations sous <https://www.qmt-group.com/fr/76/collaboration.html>

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 (<https://www.qmt-group.com/sav>) si le système est connecté à internet (http).

Il est ainsi possible d'apporter un support de premier niveau rapide et efficace

Les alternatives techniques des clients peuvent être évaluées au cas par cas afin de remplacer TeamViewer

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 OwnCloud sécurisé pour la sauvegarde et les transferts

Un serveur sécurisé et localisé en suisse (OwnCloud) est mis à disposition pour la sauvegarde des données importantes du systèmes (calibration, programmes, ...). Il permet aussi les transferts de fichiers de n'importe quelle taille (par exemple les images disk selon §3)

3 Maintenance en conditions opérationnelles - maintenance préventive

3.1 Maintenance préventive et calibration

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)



QMT SUISSE SA
Chemin du Pont-du-Centenaire 109
1228 Plan-les-Ouates - Switzerland

www.qmt-group.com
info@qmt-group.com
+41 22 884 00 30



DQMTG00500002-01 | Page 1 sur 3



- Création d'Image disk avec backup chez QMT
- Nettoyage du système
- Vérification générale du fonctionnement
- Calibration de l'équipement et validation
- Rapport de maintenance

3.2 Support

L'assistance & support est fourni pour répondre aux questions soit téléphoniquement soit par télémaintenance. Toutes demandes formelles nécessitant des actions suivies dans le temps (non réalisable dans la journée courante) et / ou une intervention sur site sont exclues de l'assistance & support

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.

4 Maintenance curative

4.1 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 ou 48h (selon option), 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.

4.2 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 ou 72 heures (selon option). 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 SUISSE SA
Chemin du Pont-du-Centenaire 109
1228 Plan-les-Ouates – Switzerland

www.qmt-group.com
info@qmt-group.com
+41 22 884 00 30



DQMTG00500002-01 | Page 2 sur 3



4.3 Pièces de rechange

Un stock de pièce de rechange est proposé pour les possesseurs d'un contrat de maintenance.

4.4 Prêt d'équipement en cas de panne qui ne peut être réparée

Un équipement est mis à disposition, dans la mesure de sa disponibilité, en cas de panne qui ne peut être réparée. Ce prêt est réalisé sans frais en dehors des heures de livraison et mise en service (cf §3.4)

5 Heures annuelles disponibles dans le contrat

Le client bénéficie d'heures pour l'ensemble des services proposés par **qmt** tels que la maintenance, la formation, le support technique, etc... Les heures de transport entre **qmt** et le client sont décomptées du forfait global. Les heures réalisées supplémentaires sont facturées.

6 Périmètres des 3 options de contrats de maintenance

Type	Description	Garantie	Standard	Contrat Option 1	Contrat Option 2	Contrat Option 3
Outils collaboratifs Détails sous §2	Télemaintenance	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
	qmtlink	Oui	Non	Non	Oui	Oui
	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
	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	Intervention d'un technicien en ligne	Oui - 48h (Périmètre contrat)	Sur commande	Oui - 48h (Limité au support)	Oui - 8h (1)	Oui - 8h (1)
	Réparation sur site (1c)	Oui - 72h (Périmètre contrat)	Sur commande	Sur commande	Oui - 48h (1)	Oui - 48h (1)
	Pièces de rechange	Oui (2)	Non	Non	Oui	Oui
Heures disponibles §5		Non	Non	Non	Possible	Possible

(1) dans la limite du nombre d'heure total du contrat

(2) 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