



CONTRATS DE SERVICE MODULAIRES

LA CLÉ D'UNE PERFORMANCE CONSTANTE

SICK LifeTime Services

SICK
Sensor Intelligence.

SICK LifeTime Services – À TOUT MOMENT ET PARTOUT, LA PRESTATION ADÉQUATE

Avec SICK, vous avez à vos côtés un partenaire de service sur lequel vous pouvez compter – de l'étude de l'installation jusqu'à la modernisation, et ce partout près de chez vous.

Les SICK LifeTime Services vous offrent des services de haute qualité dans le monde entier. Ces services améliorent la sécurité des personnes, augmentent la productivité des machines et des installations, offrent les bases d'un développement durable et assurent la protection de vos investissements.

Avec plus de 600 experts du service après-vente dans le monde entier, SICK vous propose :

- Un portefeuille de services complet auprès d'un fournisseur unique
- Un réseau de service disponible à l'international
- Des formations efficaces sur les produits et les services
- Un service complet pour garantir la disponibilité de vos installations même en dehors des heures de bureau (24h / 24, 7j / 7) – à tout moment, rapidement et efficacement par téléphone, télémaintenance ou maintenance sur site



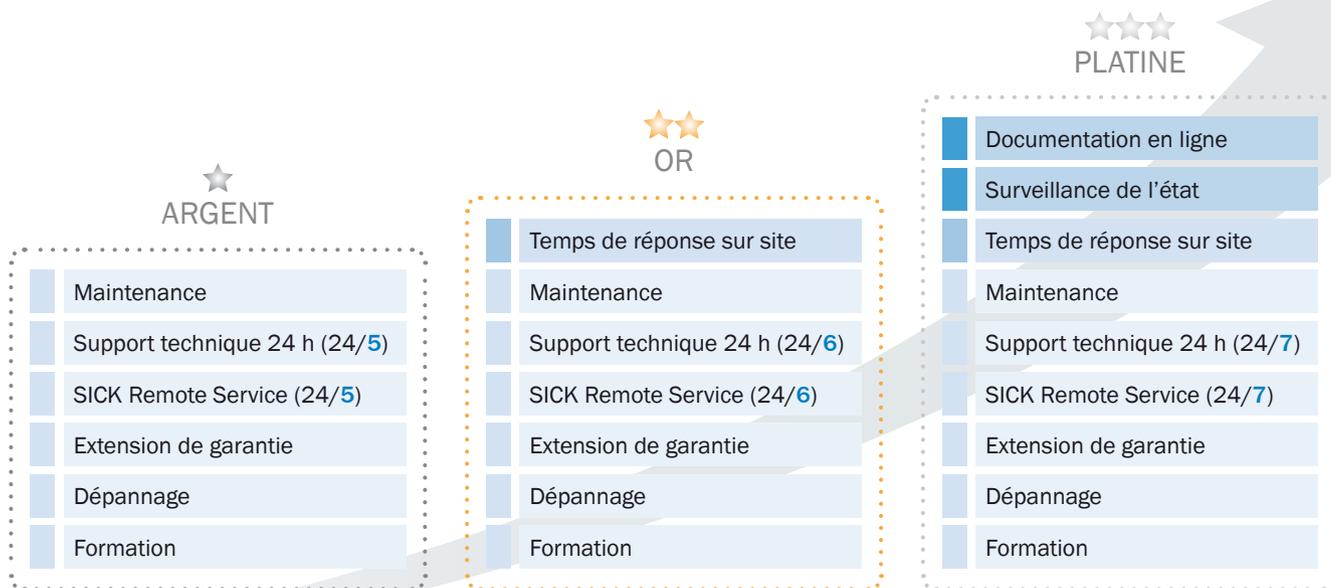
SERVICE FLEXIBLE – PRESTATIONS EN BOUQUET OU COMPILÉES INDIVIDUELLEMENT

Le concept modulaire des LifeTime Services SICK est un aspect important pour répondre aux exigences spécifiques de votre système. Les services complets sont si flexibles qu'ils peuvent être utilisés individuellement ou combinés parfaitement.

Avec nos trois bouquets de services préconfigurés qui se complètent les uns les autres, vous assurez non seulement la disponibilité de votre installation et augmentez votre productivité, tout en bénéficiant également d'un avantage de coût décisif.

Bien entendu, vous pouvez également compiler un contrat de service individuel à partir de la sélection de modules de service standardisés. Cela vous permet d'atteindre des performances optimales et une disponibilité maximale de votre installation tout en maîtrisant vos coûts d'exploitation.

Que ce soit sous la forme d'un bouquet de services pratique ou de d'une compilation individuelle : avec les contrats de maintenance modulaires de SICK, vous pouvez prolonger la durée de vie et la disponibilité de votre installation dans tous les cas – et ainsi augmenter votre productivité.



Description des différents modules de service → à partir de la page 4



CONTRATS DE SERVICE INDIVIDUELS

- Possibilité de compiler tous les modules selon les besoins du client
- Gestion individuelle des pièces de rechange

→ voir page 10

MODULES DE BASE – LA BASE D'UNE DISPONIBILITÉ À LONG TERME

Maintenance

Une maintenance régulière et appropriée ainsi que des contrôles réguliers des performances de la solution d'application garantissent une disponibilité élevée constante de vos composants ou systèmes SICK et réduisent les temps d'arrêt involontaires. Les baisses de performance imminentes sont ainsi détectées à temps et corrigées immédiatement le cas échéant.

→ voir Smart Services à la page 7

Support technique 24h / 24

Bénéficiez-en à tout moment : pour l'assistance technique ou l'analyse d'erreurs, nos experts du service répondent, dans un délai défini, par téléphone ou à distance grâce à un accès direct au système du client via Internet – sans frais de déplacement démesurés et sans retard.

Module	Étendue des performances	Vos avantages
Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de maintenance sur mesure <ul style="list-style-type: none"> – intervalles de maintenance déterminés selon les exigences – restauration des fonctions définies • Vérification régulière <ul style="list-style-type: none"> – des conditions ambiantes, d'éventuels dommages et de l'encrassement du produit SICK – des paramètres spécifiques à l'application non conformes à la législation et de leur réglage • Exécution des contrôles des performances <ul style="list-style-type: none"> – détection du système accompagnant la production – des tests complets (test de lecture, test de fonctionnement et de communication, mesures de test avec des objets de test définis) – au choix sur site, en usine ou avec → voir SICK Remote Services à la page 5 • Documentation durable <ul style="list-style-type: none"> – archivage des paramètres, test de réception et remise aux collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> + Disponibilité maximale et performances améliorées du système <ul style="list-style-type: none"> – prévention des temps d'arrêt, pannes ou dommages indirects – conseil et mise en œuvre de mesures complémentaires + Frais de maintenance planifiables <ul style="list-style-type: none"> – un planning de maintenance déterminé assure une meilleure protection des investissements et une transparence des coûts
Support technique 24h / 24	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance téléphonique <ul style="list-style-type: none"> – pendant les horaires de bureau (8 heures sur 5 jours) – en dehors des heures de bureau selon le bouquet Argent 24h / 24 pendant 5 jours, Or 24h / 24 pendant 6 jours, Platine 24h / 24 pendant 7 jours) • Interlocuteurs compétents <ul style="list-style-type: none"> – assistance lors de la recherche des erreurs et du remplacement de composants • Documentation du système <ul style="list-style-type: none"> – incluant un historique spécifique au client • Peut être complétée en option par → voir SICK Remote Services à la page 5 	<ul style="list-style-type: none"> + Accessibilité fiable <ul style="list-style-type: none"> – les experts du service technique de SICK sont joignables via un numéro exclusif + Aide rapide <ul style="list-style-type: none"> – évaluation d'états du système inattendus directement après l'apparition + Solution structurée + Communication efficace grâce à une documentation spécifique au projet + Contrat d'assistance technique individuel adapté à chaque client

SICK Remote Service

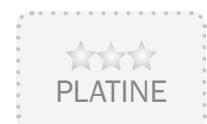
Avec SICK Remote Service, nos experts du service accélèrent la recherche de solutions à l'aide d'un diagnostic à distance hautement sécurisé – non seulement pendant la mise en service, mais aussi pendant le fonctionnement. Les connexions Internet sécurisées permettent de bénéficier d'une assistance spécialisée par un simple clic. Ces services s'appuient sur les données fournies par les capteurs intelligents de SICK, qui peuvent être analysées, contrôlées ou transformées ultérieurement partout dans le monde. Les SICK Remote Services sont ainsi modernes, économiques et porteurs d'avenir du point de vue de l'Industrie 4.0. → voir Smart Services à la page 7

Extension de garantie

Dans le cadre d'un contrat de service, SICK propose une extension de garantie jusqu'à cinq ans, au-delà de la durée légale, pour un montant unique calculable. Vous profitez au-delà de la garantie standard et protégez à long terme vos investissements contre des frais de réparation inattendus.

Module	Étendue des performances	Vos avantages
SICK Remote Service	<ul style="list-style-type: none"> • Accès et diagnostic à distance <ul style="list-style-type: none"> – accès par des experts via une connexion Internet sécurisée (selon le bouquet : Argent 24h / 24 pendant 5 jours, Or 24h / 24 pendant 6 jours, Platine 24h / 24 pendant 7 jours) – mise en service et assistance à l'exploitation professionnelles – forfait Remote Service • Documentation <ul style="list-style-type: none"> – documents spécifiques à l'installation disponibles à tout instant – affichage clair des installations et de l'historique • Service d'installation <ul style="list-style-type: none"> – installation et configuration – initiation de vos collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> + Productivité durable <ul style="list-style-type: none"> – disponibilité accrue de votre installation + Temps de réponse et de résolution du problème plus courts <ul style="list-style-type: none"> – assistance rapide par des experts en cas de panne grâce à une plate-forme de communication sûre et ultra disponible + Prise en charge intégrale <ul style="list-style-type: none"> – assistance professionnelle, de la mise en service jusqu'à l'exploitation + Rentabilité <ul style="list-style-type: none"> – coûts de maintenance faibles et prévisibles + Intégration simple et flexible <ul style="list-style-type: none"> – grâce à l'intégration à une infrastructure informatique existante (LAN) – grâce à l'installation distante possible via l'option mobile 4G
Extension de garantie	<ul style="list-style-type: none"> • Période de garantie étendue <ul style="list-style-type: none"> – pour les vices, extension de la garantie à une période totale de trois et cinq ans – les prestations correspondent à l'étendue de la garantie du fabricant • Frais planifiables <ul style="list-style-type: none"> – paiement unique simple et planifiable 	<ul style="list-style-type: none"> + Transparence des coûts <ul style="list-style-type: none"> – protection contre les frais de réparation inattendus même après l'expiration de la garantie légale + Sécurité à long terme <ul style="list-style-type: none"> – adaptation, réparation ou remplacement gratuit de l'appareil en cas de sinistre + Protection de l'investissement <ul style="list-style-type: none"> – avantage concurrentiel en cas de revente de votre installation ou de votre système

Ces modules sont inclus dans les bouquets suivants :



MODULES DE BASE – LA BASE D'UNE DISPONIBILITÉ À LONG TERME

Dépannage

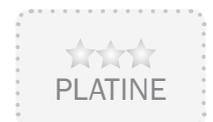
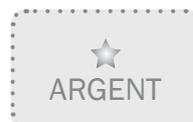
Vous pouvez en être sûr(e) : en cas de dysfonctionnement, SICK fournit également une assistance rapide et simple à court terme. Les temps d'arrêt sont ainsi limités et la productivité assurée. À titre préventif, SICK fournit au client des rapports de service détaillés, ainsi que des remarques pour éviter les défaillances.

Formation

Afin d'intégrer et d'utiliser nos produits de manière optimale, SICK propose des mesures de formation adaptées à vos besoins et à votre groupe cible – de l'initiation sur site jusqu'aux formations des experts selon les besoins du client en passant par la formation aux produits.

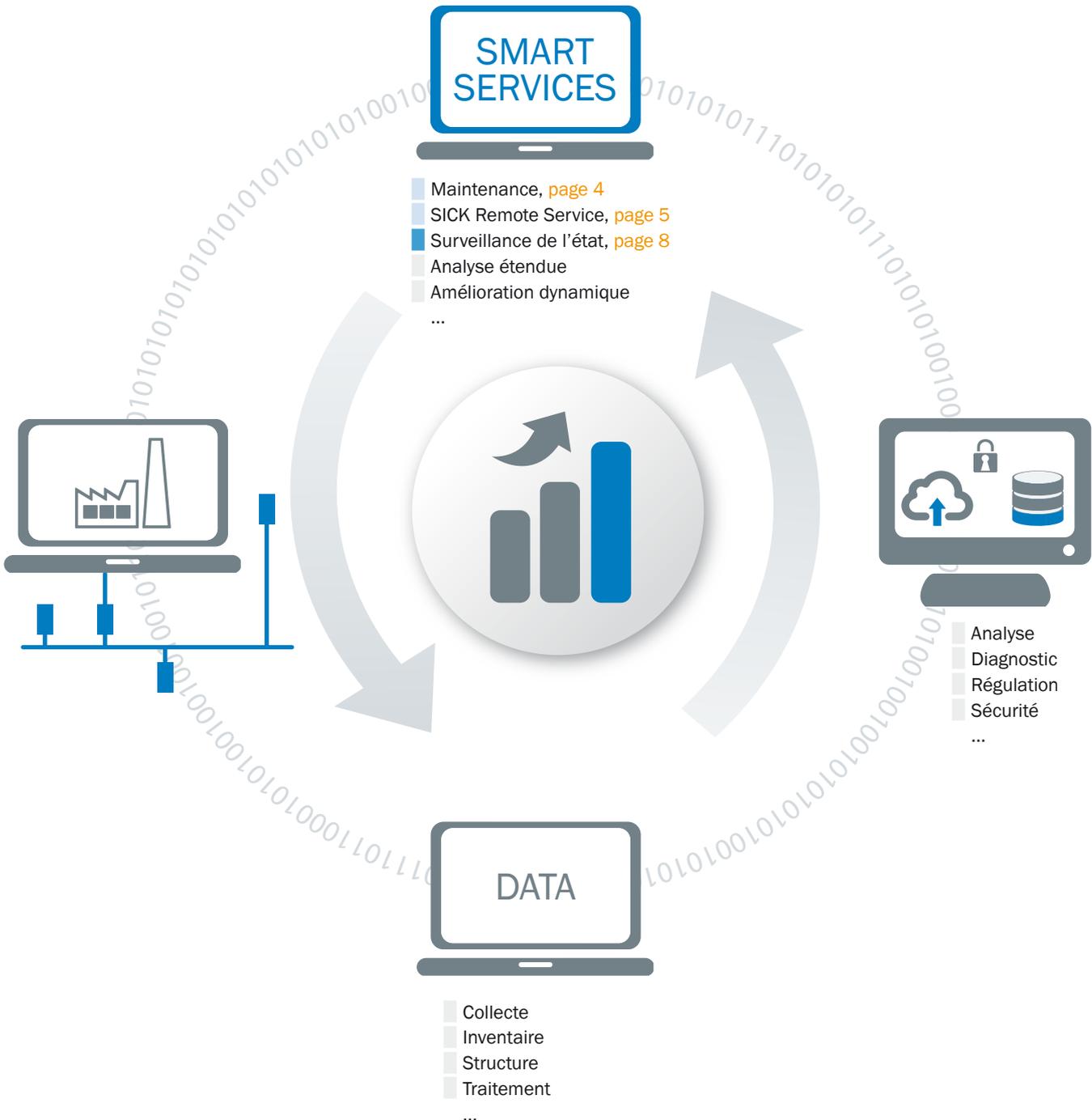
Module	Étendue des performances	Vos avantages
Dépannage	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression des défauts sur site <ul style="list-style-type: none"> – Dépannage à court terme et fiable par des experts – Réparation ou remplacement des composants défectueux par des techniciens expérimentés – Adaptation des composants ou du système aux problèmes de l'application • Documentation <ul style="list-style-type: none"> – Description de la panne et de la suppression de la défaillance (rapport de service) 	<ul style="list-style-type: none"> + Réactivité <ul style="list-style-type: none"> – réponse rapide grâce à un réseau de service mondial + Qualité élevée des prestations <ul style="list-style-type: none"> – équipe d'experts compétente et expérimentée de SICK + Durabilité <ul style="list-style-type: none"> – conseil approfondi avec recommandations pour éviter les défaillances
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Formation spécifique au groupe cible <ul style="list-style-type: none"> – adaptable aux besoins des opérateurs et du personnel de maintenance – conférence sur des détails techniques, le fonctionnement et le remplacement de composants – initiation du personnel technique à l'aide d'exercices pratiques et de conseils • Documents de formation <ul style="list-style-type: none"> – au format numérique ou imprimé 	<ul style="list-style-type: none"> + Réduction des temps d'arrêt <ul style="list-style-type: none"> – grâce à la compétence des salariés en cas de panne + Amélioration de la qualité <ul style="list-style-type: none"> – grâce au personnel formé + Acquisition de savoir-faire <ul style="list-style-type: none"> – clarification des questions et problèmes techniques

Ces modules sont inclus dans les bouquets suivants :



SMART SERVICES POUR L'INDUSTRIE 4.0

À l'avenir, nous aurons toujours une longueur d'avance en cas de diagnostic : avec les données des capteurs analysées via le logiciel SICK, nous créons des rapports, des analyses et des prévisions précis. Ainsi, nos experts du service peuvent déterminer à l'avance si des futures restrictions dans le processus de production auront lieu et où – et les prévenir avant qu'elles ne se produisent. Ainsi, nous contribuons à l'amélioration continue des performances de votre installation.



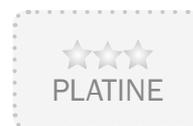
MODULES PUISSANTS POUR UNE PROTECTION ÉTENDUE

Temps de réponse sur site

En cas de panne, SICK offre une assistance simple et rapide. Les experts du service SICK sont sur place chez vous dans un temps de réponse prédéfini et veillent de manière fiable à ce que la panne soit rapidement supprimée.

Module	Étendue des performances	Vos avantages
Temps de réponse sur site	<ul style="list-style-type: none"> Protection spécifique au client <ul style="list-style-type: none"> – les temps de réponse souhaités sont définis au préalable Analyse et suppression des défauts <ul style="list-style-type: none"> – des experts du service réparent le défaut directement sur site dans les plus brefs délais 	<ul style="list-style-type: none"> + Rapidité <ul style="list-style-type: none"> – dépannage efficace et rapide grâce à un réseau de service international + Planification simple des interventions <ul style="list-style-type: none"> – par téléphone, e-mail ou fax

Ce module est inclus dans les bouquets suivants :



COMPLÉTEZ PARFAITEMENT VOTRE GAMME DE SERVICES EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Documentation en ligne

La durabilité repose sur une documentation solide. Afin de pouvoir retracer rapidement et en permanence les réglages fonctionnels de vos installations ainsi que les causes possibles de pannes et de solutions, nous vous offrons l'accès en ligne aux documents spécifiques à l'installation (par ex. notices d'instructions, protocoles de maintenance, rapports de service) via la plate-forme Remote Service – et ainsi la possibilité de fournir rapidement les premiers secours avec votre propre personnel de maintenance.

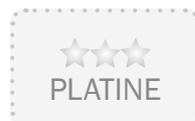
Surveillance de l'état

En plus de la surveillance périodique sur site, SICK propose des inspections régulières et planifiées de vos appareils et systèmes par télémaintenance – avant que des temps d'arrêt imprévus ou des pannes dues à l'usure, à des conditions ambiantes difficiles ou à un mauvais fonctionnement ne surviennent dans votre installation.

→ voir [Smart Services](#) à la page 7

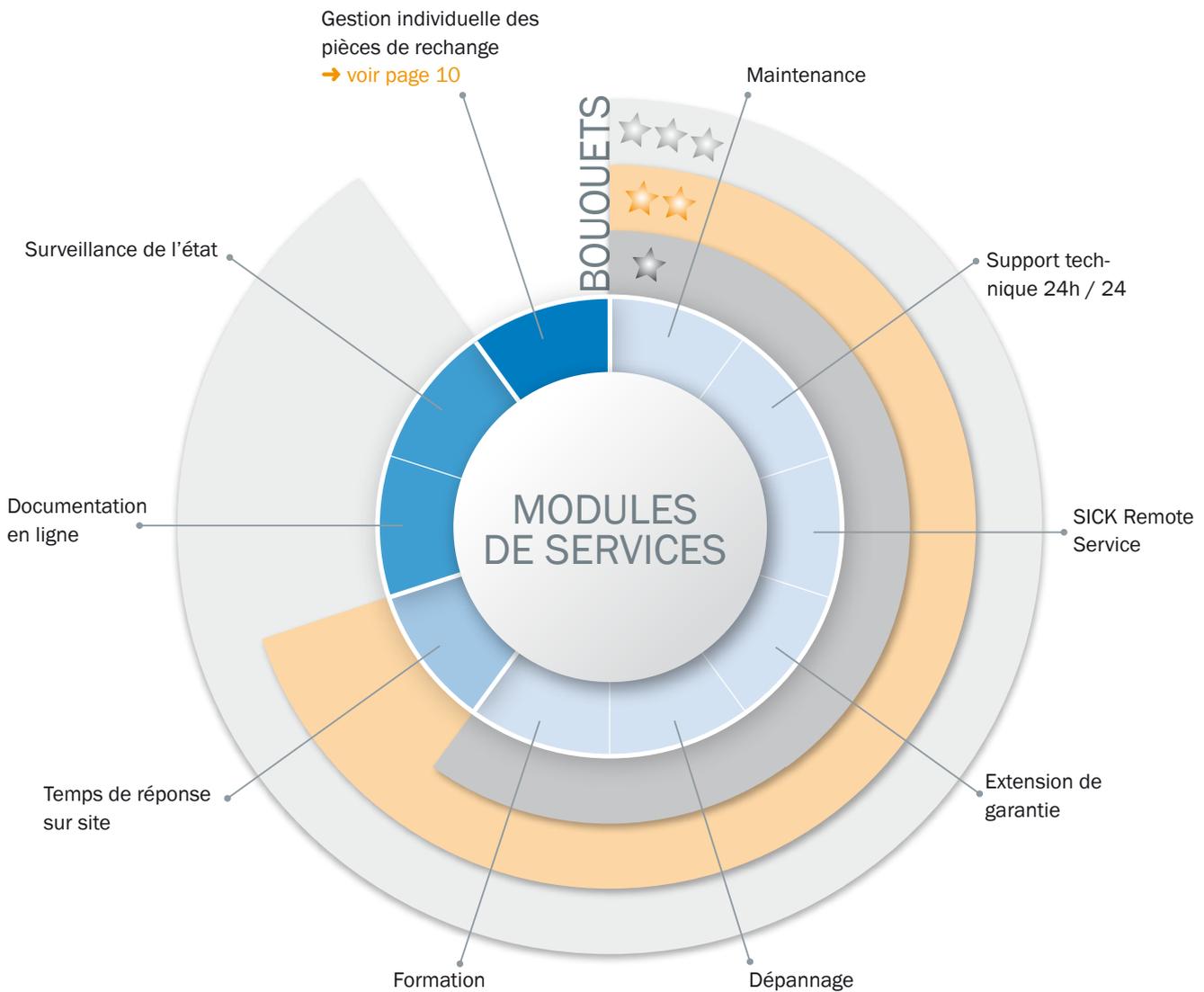
Module	Étendue des performances	Vos avantages
Documentation en ligne	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des documents <ul style="list-style-type: none"> – gestion de tous les documents spécifiques à l'installation 	<ul style="list-style-type: none"> + Accès rapide aux informations pertinentes <ul style="list-style-type: none"> – en ligne en quelques clics seulement + Gestion efficace des données <ul style="list-style-type: none"> – grâce à une gestion des documents clairement structurée
Surveillance de l'état	<ul style="list-style-type: none"> contrôle régulier de l'état <ul style="list-style-type: none"> – via Remote Service par le biais d'experts d'application Diagnostic <ul style="list-style-type: none"> – enregistrement des résultats du diagnostic et déduction des mesures 	<ul style="list-style-type: none"> + Rendement accru <ul style="list-style-type: none"> – grâce à la prévention des temps d'arrêt, pannes ou dommages indirects + Planification axée sur les besoins <ul style="list-style-type: none"> – temps d'arrêt planifiés à la place de temps d'arrêt non planifiés + Réduction des coûts <ul style="list-style-type: none"> – grâce à une durée de vie plus longue des composants critiques

Ces modules sont inclus dans les bouquets suivants :



PERFORMANCE DE VOTRE INSTALLATION GARANTIE DANS LEUR INTÉGRALITÉ

Le concept de service modulaire de SICK LifeTime Services est un ensemble complet. Tous les modules de service sont parfaitement adaptés les uns aux autres et combinés intelligemment pour assurer la performance et la productivité continues de votre installation.





DISPONIBILITÉ OPTIMALE GRÂCE À DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES ET SPÉCIFIQUES AU CLIENT

Le concept de service modulaire offre une adaptation flexible et spécifique à vos besoins. Par exemple, vous pouvez ajouter des modules de service individuels à l'un des bouquets de service préconfigurés.

Vous pouvez également composer votre contrat individuel à partir des différents modules et ainsi ne supporter que les coûts réellement nécessaires avec des performances optimales et une disponibilité maximale. Par exemple, vous pouvez également intégrer la gestion des pièces de rechange dans votre contrat.

Gestion individuelle des pièces de rechange

Pour minimiser les temps d'arrêt d'une installation, les pièces de rechange doivent être mises à disposition le plus rapidement possible.

Avec vous, nous définissons la meilleure stratégie possible pour les pièces de rechange dans votre installation de manière simple et flexible.

Module	Étendue des performances	Vos avantages
Gestion individuelle des pièces de rechange	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils <ul style="list-style-type: none"> – sur les bouquets de pièces de rechange spécifiques à l'installation et les pièces de rechange individuelles • Disponibilité des pièces de rechange <ul style="list-style-type: none"> – également en cas d'urgence • Assistance <ul style="list-style-type: none"> – pour la conception efficace de votre entrepôt de pièces de rechange – pour les grandeurs caractéristiques de technique de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> + Réduction des temps d'arrêt <ul style="list-style-type: none"> – grâce à la disponibilité rapide des systèmes et des composants + Économie de coûts <ul style="list-style-type: none"> – grâce à une gestion efficace des pièces de rechange



MAINTENANT C'EST VOTRE TOUR !

Veillez saisir vos coordonnées et sélectionner votre bouquet de services ou les composants souhaités parmi les modules de services. Nous vous soumettrons une offre sans obligation pour votre contrat de service individuel.

Renseignements sur l'expéditeur

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Société	Rue/numéro	Adresse e-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Service	CP/Ville	Numéro de téléphone
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interlocuteurs	Pays	Numéro de fax

★ SILVER

Maintenance, assistance technique 24 h sur 24 (24/5), SICK Remote Service (24/5), extension de garantie, dépannage, formation

★★ GOLD

Maintenance, assistance technique 24 h sur 24 (24/6), SICK Remote Service (24/6), extension de garantie, dépannage, formation

Temps de réponse sur site

★★★ PLATINUM

Maintenance, assistance technique 24 h sur 24 (24/7), SICK Remote Service (24/7), extension de garantie, dépannage, formation

Temps de réponse sur site

Documentation en ligne, surveillance de l'état

CONTRAT DE SERVICE INDIVIDUEL/MODULES DE SERVICE INDIVIDUELS (À SÉLECTIONNER SÉPARÉMENT)

<input type="checkbox"/>	Maintenance				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Assistance technique 24 h	horaires d'assistance au choix	24/5 <input type="checkbox"/>	24/6 <input type="checkbox"/>	24/7 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	SICK Remote Service	horaires d'assistance au choix	24/5 <input type="checkbox"/>	24/6 <input type="checkbox"/>	24/7 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Extension de garantie	Durée		3 ans <input type="checkbox"/>	5 ans <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dépannage				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Formation				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Temps de réponse sur site				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Documentation en ligne				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Surveillance de l'état				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gestion individuelle des pièces de rechange				<input type="checkbox"/>

SICK EN BREF

SICK est l'un des principaux fabricants de capteurs et de solutions de détection intelligents à vocation industrielle. Avec plus de 8.800 collaborateurs et plus de 50 filiales et participations ainsi que de nombreux bureaux de représentation dans le monde, SICK est toujours proche de ses clients. Notre gamme unique de produits et de services vous fournit tous les outils dont vous avez besoin pour la gestion sûre et efficace de vos processus, la protection des personnes contre les accidents et la prévention des dommages environnementaux. SICK jouit d'une vaste expérience dans de nombreux secteurs et connaît vos processus et vos exigences. Avec ses capteurs intelligents, SICK fournit exactement ce dont les clients ont besoin. Nos solutions systèmes sont testées et améliorées dans des centres d'application situés en Europe, en Asie et en Amérique du Nord afin de satisfaire pleinement nos clients. Cette rigueur a fait de SICK un fournisseur et partenaire de développement fiable.

Des prestations de service variées viennent compléter l'offre : les SICK LifeTime Services vous accompagnent tout au long du cycle de vie de vos machines et vous garantissent sûreté et productivité.

C'est de la « Sensor Intelligence ».

Dans le monde entier, près de chez vous :

Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Chili, Chine, Danemark, Émirats Arabes Unis, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Grande-Bretagne, Hong Kong, Hongrie, Inde, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Roumanie, Russie, République de Corée, République tchèque, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Suède, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Vietnam.

Interlocuteurs et autres sites → www.sick.com