

# Contrato de Servicio in Situ

## Productos Ramsey



	Asistencia	Prevención	Avanzado
<b>Entrenamiento</b>			
Un día in situ, 1 por año	Sí	No	No
Breve actualización, 1 por visita de MP	No	Sí	Sí
<b>Mantenimiento preventivo</b>			
	No	Sí	Sí
<b>Servicios de calibración</b> (específicos del producto)			
	No	Sí	Sí
<b>Llamadas no Planificadas</b>			
Tiempo de respuesta	Máximo de 3 días	Máximo de 2 días	Máximo de 1 día
Costes de mano de obra	5% de descuento	10% de descuento	Incluido
Costes de desplazamiento	5% de descuento	10% de descuento	Incluido
Costes de recambios	Precios listados	5% de descuento	10% de descuento
<b>Asistencia técnica</b>			
Tiempo de Respuesta (teléfono)	Máximo de 2 horas	Máximo de 2 horas	Máximo de 2 horas
<b>Actualizaciones del Software</b> (solución de fallos)			
	N/A	Sí	Sí
<b>Revisión de la Gestión</b>			
Informe acumulativo del servicio	No	No	Sí
<b>Elementos Suplementarios</b>			
Asistencia técnica 24x7	No	Sí	Sí
Mejor tiempo de respuesta in situ	No	Sí	Sí

*Nota: El servicio fuera del horario laboral o en entornos que impliquen dificultad o riesgo puede sufrir un aumento de precio.*

## Definiciones de las Características del Plan de Asistencia

### Mantenimiento preventivo

Dos visitas de mantenimiento concertadas por año, que incluyen mano de obra, costes de desplazamiento y consumibles utilizados durante las visitas.

### Asistencia técnica

Garantizamos una respuesta técnica telefónica de un técnico especialista en un máximo de dos horas, tras haber recibido su llamada. La ayuda técnica se encuentra disponible durante las horas laborales.

### Tiempo de respuesta

Tras decidir hacerle una visita y acordar los requisitos comerciales pertinentes, un técnico de Thermo Electrón acudirá a su lugar de trabajo dentro del plazo de tiempo determinado.

### Piezas de recambio

Para asegurar la mayor rapidez, es posible comprar, con descuento, un paquete básico de piezas de recambio.

### Llamadas no planificadas

Según el tipo de contrato, todos los gastos de la visita por reparación están cubiertos, o bien usted disfrutará de una tarifa reducida por la mano de obra y el desplazamiento.

### Entrenamiento

Obtenga el máximo beneficio de su sistema dejando que nuestros expertos entrenen a su personal o les ayuden en actividades relacionadas con la instalación o configuración de su sistema. Según el tipo de contrato, un técnico se encargará del entrenamiento un día completo al año o de realizar una breve actualización de los operarios

y del personal de mantenimiento durante las visitas de mantenimiento preventivo.

### Revisión de la gestión/ Informe acumulativo del servicio

Los especialistas de Thermo evalúan las actividades de las llamadas y los problemas comunes y recomiendan soluciones de mantenimiento proactivo para mejorar la disponibilidad de su equipo. Proporcionamos una detallada descripción de los problemas registrados, las visitas in situ, y el tiempo de respuesta y resolución.

## Productos Ramsey

### Opciones del Programa

**Proteja sus procesos escogiendo el plan que mejor le convenga.**

#### Plan de ayuda asistida

Si su personal de mantenimiento es considerablemente apto y su instrumentación no requieren atención experta de alto nivel ni específica, su opción es la ayuda asistida. Le ofrecemos un entrenamiento técnico para transferirle un sólido conocimiento y una ayuda técnica por teléfono durante las horas de trabajo, así como actualizaciones automáticas de las versiones del software con funciones adicionales. La ayuda asistida esta destinada al departamento de mantenimiento que tiene un buen control de los equipos.

#### Plan preventivo

¿Por qué esperar a que un fallo lleve su negocio a una situación crítica? Mantenga su sistema actualizado y en funcionamiento con un acuerdo de Mantenimiento preventivo. Con este acuerdo, disfrutará de la tranquilidad que proporcionan las visitas de mantenimiento preventivo, concertadas y proactivas, realizadas por nuestros técnicos de fábrica y la asistencia técnica durante las horas laborales habituales. Además, recibirá descuentos en piezas de recambio y entrenamientos.

#### Plan avanzado

El contrato de Servicio avanzado le proporciona un nivel de asistencia adicional al acuerdo preventivo. No sólo recibirá las visitas concertadas de mantenimiento preventivo, sino grandes descuentos en mano de obra y respuestas in situ más rápidas.

### Ampliación de garantía

Si su situación o proceso requiere algo más de asistencia de la cubierta por nuestra garantía general, podemos actualizar la garantía a un mínimo precio.

©2004 Thermo Electron Corporation. Reservados todos los derechos. Código de bibliografía PI.8029.0704.SP

**Todos nuestros técnicos han sido formados para el trabajo en fábrica y poseen la certificación que usted puede esperar de una empresa con la certificación ISO.**

**Pídanos hoy mismo un presupuesto.**