

## Contratto di Manutenzione in Loco Prodotti Ramsey



	Assistito	Preventivo	Avanzato
<b>Formazione</b>			
Un giorno in sede, 1 all'anno	Sì	No	No
Aggiornamento breve, 1 per intervento MP	No	Sì	Sì
<b>Manutenzione Preventiva</b>			
Servizi di taratura (secondo il prodotto)	No	Sì	Sì
<b>Interventi non programmati</b>			
Tempo di risposta	massimo 3 giorni	massimo 2 giorni	massimo 1 giorno
Costo manodopera	sconto 5%	sconto 10%	compreso
Costo viaggio	sconto 5%	sconto 10%	compreso
Costo ricambi	Prezzo di listino	sconto 5%	sconto 10%
<b>Supporto tecnico</b>			
Tempo di risposta (telefono)	massimo 2 ore	massimo 2 ore	massimo 2 ore
<b>Aggiornamenti software</b> (correzione errori)			
	NA	Sì	Sì
<b>Verifica della gestione</b>			
Resoconto interventi effettuati	No	No	Sì
<b>Elementi aggiuntivi</b>			
Supporto tecnico 24x7	No	Sì	Sì
Riduzione del tempo di risposta	No	Sì	Sì

*Nota: Gli interventi fuori orario e gli ambienti difficili o critici possono dare luogo ad un incremento di prezzo.*

### Definizioni delle caratteristiche del programma di supporto

#### Manutenzione Preventiva

Due interventi di manutenzione programmata all'anno comprendenti la manodopera, il viaggio ed il materiale di consumo utilizzato durante l'intervento di manutenzione.

#### Supporto tecnico

Garantiamo una risposta telefonica da parte di un tecnico specializzato entro un massimo di due ore dopo la ricezione della vostra richiesta. Il supporto tecnico è disponibile in orario di ufficio.

#### Tempo di risposta

Un tecnico Thermo Electron sarà presente in loco entro un tempo prestabilito dopo che è stato deciso l'intervento presso il cliente e sono state concordate

le condizioni commerciali.

#### Ricambi

È possibile acquistare un set minimo di parti di ricambio ad un prezzo scontato per garantire un minor tempo di fermata in caso di guasto.

#### Interventi non programmati

A seconda del tipo di contratto, possono essere coperti tutti i costi di un intervento di riparazione oppure riceverete uno sconto sulla manodopera e il costo del viaggio

#### Formazione

Sfruttate al massimo il vostro sistema servendovi dei nostri esperti per la formazione del Vostro personale oppure per assistervi nell'installazione o nella configurazione del sistema. A seconda

del contratto, durante gli interventi di manutenzione preventiva, un tecnico condurrà un corso di formazione in loco di una giornata intera, oppure un breve corso di aggiornamento per gli operatori e il personale addetto alla manutenzione.

#### Verifica della gestione/Resoconto degli interventi effettuati

Gli esperti Thermo valutano le richieste di intervento, determinano i problemi comuni e vi propongono soluzioni pro-attive per migliorare le prestazioni della vostra strumentazione. Vi verrà fornito un riepilogo dettagliato dei problemi riferiti, degli interventi sul posto, del tempo di risposta e di risoluzione.

## Prodotti Ramsey

### Opzioni del Programma

**Proteggete il vostro processo scegliendo il programma adatto alle vostre esigenze.**

#### Programma di supporto assistito

Il supporto assistito è la soluzione giusta per voi se avete una squadra di manutenzione preparata e la strumentazione non richiede competenze specifiche di alto livello. Forniremo ai vostri tecnici corsi di formazione approfondita, supporto tecnico telefonico durante l'orario di ufficio e aggiornamenti software che introducono miglioramenti nel vostro prodotto.

#### Programma preventivo

Perché attendere che la Vostra produzione si trovi in una situazione critica a causa di un guasto? Con il contratto di Programma di Manutenzione Preventiva il vostro impianto sarà sempre funzionante e produttivo. Questo contratto vi offre la tranquillità di interventi di manutenzione programmata pro-attivi effettuati da tecnici esperti formati in azienda, nonché supporto tecnico durante le normali ore lavorative. Riceverete inoltre sconti su ricambi e formazione.

#### Programma avanzato

Il contratto di Servizio avanzato fornisce un grado superiore di supporto rispetto al contratto preventivo. Oltre agli interventi di manutenzione preventiva programmata, usufruirete di ulteriori sconti sulla manodopera e di un tempo di intervento in loco più breve.

### Potenziamento della Garanzia

Se la vostra situazione o il vostro processo richiedono maggior supporto rispetto a quello offerto dalla nostra garanzia standard, potete integrarla ad un costo minimo.

©2004 Thermo Electron Corporation. Tutti i diritti riservati. Codice documento PID.8029.1004.IT

**Tutti i nostri tecnici sono formati in azienda e certificati,  
come è naturale per un'azienda certificata ISO.**

**Contattateci subito per un preventivo.**

**AZIENDA CON SISTEMA DI  
GESTIONE PER LA QUALITÀ  
CERTIFICATO DA DNV  
=UNI EN ISO 9001:2000=**