

# Contrato de Asistencia al Producto

## Unidades para Cemento

	Soporte Asistido	Preventivo	Avanzado	Premium	Garantía Adicional
<b>Acceso y Respuesta</b>					
Disponibilidad del soporte	8 x 5	8 x 5	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Tiempo de respuesta en devolución de llamada	2 horas	2 horas	2 horas	2 horas	2 horas
Acceso remoto	3 horas	3 horas	3 horas	3 horas	3 horas
Tiempo de respuesta en sitio	72 horas	48 horas	30 horas	24 horas	30 horas
<b>Recuperación y Asistencia</b>					
Asistencia remota	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Asistencia en campo	Descuento	Descuento	Sí	Sí	Sí
Gastos de viaje	Se cobran	Se cobran	Sí	Sí	Sí
<b>Mantenimiento Preventivo</b>					
Visitas programadas	Ninguna incluida	Sí	Sí	Sí	Sí
<b>Partes</b>					
Reemplazo preventivo	Descuento	Descuento	Sí	Sí	Sí
Reparación por fallas	Descuento	Descuento	Sí	Sí	En garantía
Consumibles	Descuento	Descuento	Descuento	Sí <sup>1</sup>	Descuento
Lote de partes de repuesto	Descuento	Descuento	Descuento	Descuento	Descuento
<b>Capacitación*</b>					
Operador	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí <sup>2</sup>
Mantenimiento	Sí	Sí	Descuento	Descuento	Descuento
Capacitación avanzada	Sí	Descuento	Descuento	Descuento	Descuento
<b>Servicios de Radiación</b>					
Capacitación de usuarios	Descuento	Descuento	Descuento	Sí	Sí <sup>2</sup>
Pruebas e inspección de fugas	Descuento	Sí	Sí	Sí	Sí
Instalación, remoción y desecho	Descuento	Sí	Sí	Sí	Sí
<b>Calibración y Optimización</b>					
Visitas programadas / remotas	Descuento	Descuento	Descuento	Sí	Sí
<b>Actualización de la Tecnología</b>					
Actualizaciones de software	Descuento	Sí	Sí	Sí	Sí
Actualizaciones de hardware y software	Descuento	Descuento	Descuento	Sí <sup>1</sup>	No aplicable
<b>Servicio de Reparación</b>					
Reparación/reacondicionamiento de componentes asociados	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Reparación por intercambio de partes	No	No	Según disponibilidad	Según disponibilidad	Según disponibilidad
Tiempo de expedición	No	No	No	Sí	No
<b>Reportes de Sistema Programados</b>					
Almacenamiento de datos	No	No	No	Sí	No

\*Es posible que haya asistencia suplementaria disponible.

<sup>1</sup>Se requiere un contrato de 3 años.

<sup>2</sup>Se incluye con la instalación y puesta en marcha.

### Un Compromiso con la Productividad de su Planta y con su Tranquilidad

La confiabilidad está incorporada en todos los productos Thermo Electron. Sin embargo, debido a su operación continua dentro de la industria cementera, ocasionalmente éstos necesitan atención. El mantenimiento de rutina y el desgaste por el uso requieren que, por períodos programados de tiempo, los equipos e instrumentos estén fuera de servicio. Las fallas inesperadas, por su vez, pueden detener la producción de la planta.

¿Cómo asegurar la precisión y disponibilidad de los instrumentos? La alternativa segura es optar por un contrato de servicio con Thermo para disponer del máximo tiempo productivo, controlar los costos y así disfrutar de su tranquilidad.

### Opciones de Programas de Servicios

#### Soporte Asistido

Su equipo de mantenimiento está formado de personal capaz que apenas necesita conocimientos adicionales y un poco de experiencia para servir de apoyo a los productos Thermo Electron en planta. Nuestros programas de capacitación transfieren el conocimiento necesario a su personal y durante el horario normal de trabajo, podrás disponer de asesoramiento experto ilimitado mediante una simple llamada telefónica. Para instrumentos específicos, proporcionamos diagnósticos remotos para asistir al personal in situ a resolver los problemas con mayor rapidez. Además, podrás ahorrar en paquetes de partes de recambio, consumibles y reparaciones, ofrecidos con descuentos.

#### Preventivo

Aunque confiando principalmente en el personal de planta, los técnicos cualificados de Thermo le ayudarán a minimizar los problemas inesperados, con actividades de mantenimiento preventivo programado. Nuestros técnicos también revisan las tareas de mantenimiento realizados por el personal de planta, y podemos participar en los programas de garantía de calidad, como la certificación ISO. Además, usted recibirá actualizaciones de software a la medida que estén disponibles.

#### Avanzado

Evite las sorpresas presupuestarias. Esta opción de servicio incluye todos los gastos de mano de obra (inclusive mano de obra ilimitada en carácter de emergencia en la planta) y todos los gastos de transporte, permitiendo así minimizar costos. Partes de recambio están incluidas y se ofrecen descuentos en los consumibles. Thermo se convierte en un aliado, compartiendo muchas de las responsabilidades de mantenimiento como la sustitución preventiva de partes, con el fin de prevenir problemas potenciales.

#### Premium

Cuando el tiempo productivo es un factor crítico, se necesita soporte rápido y efectivo. Esta opción con "todo incluido" proporciona el tiempo de respuesta más rápido posible. Se incluyen todos los gastos de mano de obra, transporte, reparación, partes y consumibles sin gastos adicionales. Todas las visitas de mantenimiento preventivo incluyen calibración del equipo. Tenga incluso mayor acceso a nuestros técnicos para acciones de soporte que no se pueden posponer. En pocas palabras, usted delega a Thermo todas las acciones de mantenimiento y soporte.

#### Garantía Adicional

Con la Garantía Adicional, usted obtendrá soporte avanzado adicional durante el periodo de garantía de su equipo Thermo, tiempo de respuesta rápida por parte de nuestros técnicos y descuentos en paquetes de partes de recambio y consumibles.

### El Compromiso de Thermo

Nuestra oferta de contrato de servicios está diseñada para proporcionar el servicio y soporte que necesita: en función de sus operaciones, presupuesto y necesidades.

#### Acceso y Respuesta

Thermo Electron proporciona una respuesta rápida y personal, a la medida de sus necesidades, cuando realiza la elección. Si necesita respuestas a preguntas relacionadas con las operaciones, sólo tiene que llamarnos por teléfono. En caso de necesitarlo, nuestro personal técnico local estará disponible para situaciones de emergencia que requieran acción en planta.

#### Soporte y Diagnóstico Remotos

Están incluidos en cada contrato de servicio. Si su equipo Thermo tiene una función de diagnóstico remoto, activarla mediante el contrato de servicio es casi tan positivo como tener un técnico de Thermo a tiempo integral en planta.

#### Paquetes de Partes de Recambio y Consumibles

Sin importar qué contrato de servicio elija, la forma de evitar los retrasos en los envíos y otros retrasos inevitables, es teniendo a mano partes de recambio y consumibles.

#### Soporte Suplementario

Personalice su servicio de asistencia Thermo. Acelere el tiempo de respuesta in situ. Amplíe los horarios de soporte. Acelere el tiempo de respuesta de los almacenes para asuntos de reparación. Incremente la pericia técnica del personal mediante opciones de capacitación adicionales.

#### Su Tranquilidad

Usted conoce su fábrica y lo que cuesta mantenerla funcionando. Afinal de cuentas, usted es parte de sus operaciones diarias. Nosotros conocemos nuestro equipo y lo que cuesta mantenerlo funcionando. Afinal de cuentas, nosotros lo diseñamos y fabricamos. Con un contrato de servicio Thermo, usted se beneficiará del aumento en el tiempo productivo mientras mantiene el control de sus gastos y recibe soporte de extraordinaria calidad. Eso es tranquilidad.

11 West Thebarton Road Thebarton, South Australia 5031 AUSTRALIA	+61 (0) 8-8150-5300 +61 (0) 8-8234-5882 fax
Ricardo Matte Perez 0322 Providencia, Santiago, CHILE	+56 2-269-5005 +56 21-6876-5837 fax
Room 408 Zhong Da Square, 989 Dong Fang Lu, Pudong, Shanghai 200122 CHINA	+86 21-6876-6605 +86 21-6876-5837 fax
Frauenauracher Strasse 96 Erlangen 91056 GERMANY	+49 9131-331-272 +49 9131-331-200 fax
415 – 4th Floor, City Port Dhole, Patil Road, Pune 411 001 INDIA	+91 20-401-1245 +91 20-612-5739 fax
Shepherd Road Gloucester GL2 5HF, UNITED KINGDOM	+44 (0) 1452-337-800 +44 (0) 1452-415-156 fax
Process Instruments Division 5788 Pacific Center Boulevard San Diego, CA 92121 USA	+1 (877) 290-7422 +1 (858) 452-9250 fax