

# Contrato de Asistencia al Producto

## Analizadores de Elementos en Línea para la Industria Cementera



### Unidades para Cemento

#### Comprometidos con la Productividad de su Planta

El mantenimiento rutinario o el desgaste pueden dejar equipos e instrumentos de la planta fuera de línea. Aún peor, una avería inesperada puede detener la producción de la planta. Confíe en el contrato de servicios de Thermo Scientific y disfrute del máximo tiempo productivo mientras controlas los gastos.

### Opciones de Programas

#### Soporte Asistido

Ofrecemos programas de capacitación y asesoramiento especializado al personal. Proporcionamos diagnósticos remotos que permiten al personal de planta resolver problemas rápidamente. Además, podrás ahorrar en paquetes de partes de recambio, consumibles y reparaciones, ofrecidos con descuentos.

#### Preventivo

Nuestros técnicos minimizan los problemas inesperados con un calendario de mantenimiento proactivo. Revisamos las tareas de mantenimiento realizadas por el personal de planta y podemos participar en los programas de aseguramiento de calidad, como la certificación ISO. Además, usted recibirá actualizaciones de software a la medida que estén disponibles.

#### Programa Avanzado

Evite sorpresas presupuestarias. Esta opción de servicio incluye en una sola tarifa todos los gastos de mano de obra y costos de desplazamiento a la planta en casos de emergencia. Incluye partes de recambio y descuentos en los consumibles.

#### Programa Premium

Esta opción es la más completa y proporciona el tiempo de respuesta más rápido posible. Se incluyen todos los gastos de mano de obra, desplazamiento, 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.

### Garantía Adicional

Usted obtendrá soporte avanzado durante el periodo de garantía del equipo, tiempo de respuesta rápida por parte de nuestros técnicos y descuentos en paquetes de partes de recambio y consumibles.

### Nuestro Compromiso

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

### Acceso y Respuesta

Contamos con técnicos de servicios locales disponibles para acciones en planta en caso de emergencia. Y para consultar aspectos de funcionamiento, sólo tiene que llamarnos por teléfono.

### Soporte y Diagnóstico Remotos

Están incluidos en todos los contratos de servicios. Si su equipo Thermo Scientific tiene la función de "diagnóstico remoto", activarla mediante un contrato de servicios equivale prácticamente a tener a un técnico de Thermo Scientific en las instalaciones en tiempo integral.

### Paquetes de Partes de Recambio y Consumibles

Independientemente del contrato de servicios elegido, evite envíos y retrasos ineludibles teniendo siempre partes de recambio y consumibles a mano.

### Soporte Suplementario

Acelere el tiempo de respuesta en planta, amplíe los horarios de soporte, agilice los tiempos de reparación en almacén e incremente la pericia técnica del personal con opciones de capacitación adicionales.

### Su tranquilidad

Con un contrato de servicios de Thermo Scientific, usted se beneficiará del aumento en el tiempo productivo mientras mantiene el control de sus gastos y recibe soporte de extraordinaria calidad. ¡Esto sí es tranquilidad!

# 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	In warranty
Consumibles	Descuento	Descuento	Descuento	Yes <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>	N/A
<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
Reportes de Sistema Programados	No	No	No	Sí	No
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.

© 2008 Thermo Fisher Scientific Inc. All rights reserved. Results may vary under different operating conditions. Specifications, terms and pricing are subject to change. Not all products are available in all countries. Please consult your local sales representative for details. Literature Code PI.8064.0708.ES

Americas  
+1 (800) 488-4399  
+1 (858) 452-9250 fax

Europe  
+41 (0) 21-694 7111  
+41 (0) 21-694 7112

South Africa  
+27 (0) 11-609-3101  
+27 (0) 11-609-3110 fax

China  
+86 (0) 21-6865 4588  
+86 (0) 21-6445 1101 fax

India & Australasia  
+91 (20) 6626 7000  
+91 (20) 6626 7001 fax

[www.thermo.com/cement](http://www.thermo.com/cement)

**Thermo**  
SCIENTIFIC