

PLANES DE MANTENIMIENTO



Metrohm Care Contracts – servicio, seguridad y mucho más

No importa si usted trabaja para una empresa privada o para una institución pública, como director del laboratorio debe utilizar sus recursos de la forma más eficiente posible. Y esto significa que, simplemente, no puede exponerse al riesgo de que sus equipos dejen de funcionar.

Por eso, un Metrohm Care Contract es su tarjeta de seguro operacional, porque este contrato protege sus instrumentos de las interrupciones de servicio debidas a fallos y le da tranquilidad, desde el primer día y durante todo el tiempo de validez del contrato.

Metrohm Care Service

02

Introducción

Los planes de mantenimiento **Metrohm Care Service** están diseñados para adquirir el compromiso de suministrar un mantenimiento de alta calidad para los instrumentos Metrohm junto con los servicios de soporte al cliente. Ustedes no solo se benefician de un buen mantenimiento del instrumento que resulta en mayor tiempo de disponibilidad del instrumento, sino que también se producen resultados confiables, así como un control de los costes, descuentos y asistencia prioritaria para proporcionar tranquilidad al laboratorio.

Metrohm Care Service dispone de tres planes de mantenimiento cuyos alcances de servicio están perfectamente definidos:

- Plan de Mantenimiento Estándar: PMP
- Plan de Mantenimiento Ampliado: PMA
- Plan de Mantenimiento Total: PMT

Además, se disponen de dos planes adicionales para personalizar el servicio según las necesidades del cliente:

- Ampliación de garantía: PMG
- Revisión: REV

Mantenimiento Preventivo

El Mantenimiento preventivo es el elemento principal de todos los planes de mantenimiento (a excepción de la ampliación de garantía) y consiste en:

- Servicio llevado a cabo por un técnico de servicio formado y autorizado
- Sustitución de materiales sometidos a desgaste
- Limpieza y engrase de partes mecánicas que lo requieran
- Certificación de la verificación y ajuste (si fuera necesario) de los componentes de acuerdo con las instrucciones del fabricante



- Actualización del firmware del instrumento
- Parches de software y mejoras

Valor añadido con Metrohm Care Service

Los planes de mantenimiento ofrecen servicios adicionales y beneficios para los clientes tales como:

- Planificación del mantenimiento preventivo periódico
- Certificación
- Descuentos en reparaciones in-situ
- Descuentos en consumibles y repuestos en la visita de mantenimiento
- Tiempo de respuesta prioritario para soporte

Dependiendo del plan de mantenimiento, se disponen de diferentes coberturas

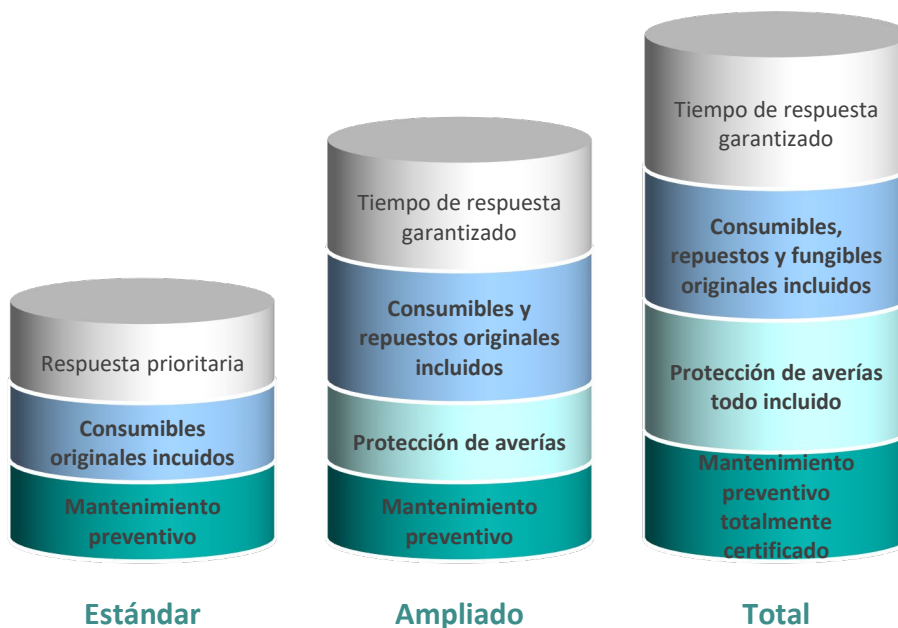
	Total (PMT)	Ampliado (PMA)	Estándar (PMP)
Mantenimiento Preventivo in-situ	✓	✓	✓
Certificación	CC	CC	CofP
Reparación in-situ	Ilimitado	Ilimitado	---
Materiales*	Incluido	Incluido	Incluido
Repuestos**	Incluido	Descuento	Descuento
Fungible***	Descuento	Descuento	Descuento
Tiempo de respuesta****			
•  	<2 horas	<4 horas	<1 día
• Visita in-situ	48 horas	~ 48 horas	<1 semana

* Materiales sustituidos en la visita de mantenimiento según listado definido en la propuesta de mantenimiento

** Electrónica y mecánica sustituida en caso de avería

*** Reserva de fungible suministrado en el mantenimiento previa solicitud.

****Lu-Vie dentro de horario de jornada laboral



Opciones y personalización de planes

Los tres niveles de Metrohm Care Service pueden ser personalizados para configurar el servicio que mejor se adapta a sus necesidades.

Existen varias coberturas adicionales para personalizar el servicio:

- Ampliación de CofP a CC Met-GxP
- Calibración de Buretas
- Actualización de software
- Metrohm Compliance Service OQ/PV
- Servicio de cualificación y recualificación
- Ampliación de garantía PMG
- Metrohm Software Care

Listado de coberturas

	Total (PMT)	Ampliado (PMA)	Estándar (PMP)
Metrohm Care Service			
Mantenimiento preventivo in situ	•	•	•
Consumibles sustituidos en el mantenimiento	•	•	•
Descuento en reserva de fungible para el mantenimiento	•	•	•
Metrohm Repair Service			
Reparación in situ (mano de obra y desplazamiento)	•	•	
Consultor de soporte y asesoramiento del hardware	•	•	
Recambios necesarios para la reparación	•		
Descuento en recambios necesarios para la reparación	•	•	•
Extensión de garantía de la reparación dentro de cobertura	•	•	•
Metrohm Software Care			
Soporte Informático del software	•	•	•
Consultor de soporte y asesoramiento del Software in situ	•	•	
Consultor de asistencia remota del software	•	•	
Certificado de mantenimiento de Software	SMR	SMR	
Metrohm Compliance Service (opcional)			
Certificado de Verificación/Calibración (OQ)	CC	CC	CofP
Cualificación de componentes individuales (OQ)	•	•	•
Descuento en contratación de PV junto con el mantenimiento	•	•	•
Descuento en recualificación después de reparación (RQ)	•	•	•

CC: Calibration Certificate CofP: Certificate of Performance SMR: Software Maintenance Record

Tiempos de respuesta

	Total	Ampliado	Estándar
Respuesta telefónica/E-mail	2 horas	4 horas	1 día
Respuesta asistencia remota	2 horas	4 horas	1 día
Repuesta asistencia in situ	48 horas	~ 48 horas	1 semana

Descuentos

	Total	Ampliado	Estándar
Reserva de fungible para el mantenimiento	10%	10%	5%
Descuento en recambios necesarios para la reparación	Incluidos	10%	5%
Descuento en contratación de PV junto con mantenimiento	20%	10%	5%
Descuento en recualificación tras una reparación	20%	10%	5%



Metrohm Hispania

Metrohm es uno de los fabricantes más importantes del mundo en instrumentos de alta precisión para el análisis químico. La compañía Metrohm fue fundada en 1943 por el Ingeniero Bertold Suhner en Herisau, Suiza.

Hoy en día, estamos presentes en más de 80 países con filiales propias y distribuidores exclusivos. Con sede en Herisau, Suiza, el Grupo Metrohm también incluye Metrohm Applikon y Metrohm Autolab, fabricantes de analizadores en línea e instrumentos para la investigación electroquímica, respectivamente.



Metrohm Hispania
C/Aguacate 15
28044 Madrid
34 91 508 6586
ventas@metrohm.es
www.metrohm.es