

FossCare™ Wartungsverträge



FossCare™ Wartungsverträge bieten eine Auswahl an standardisierten Serviceleistungen an, die Ihren speziellen Bedürfnissen angepasst werden können.

Die FossCare™ Wartungsverträge gewährleisten ein gleichbleibendes Wartungsniveau für Ihr Analysensystem. Sie vereinfachen damit die Kostenkalkulation Ihrer Wartung. Bei einem "Platin" Servicepaket stellen Sie außerdem sicher, dass während der Vertragslaufzeit keine unerwarteten Reparaturkosten auf Sie zukommen.

Ein FossCare Wartungsvertrag beinhaltet regelmäßige vorbeugende Wartungsbesuche durch gut ausgebildete und geprüfte Servicetechniker. Wir garantieren Ihnen deshalb:

- Optimale Betriebszeiten
- Ein minimiertes Risiko für unerwartete Reparaturkosten
- Eine erhöhte Kontrolle der Leistungsfähigkeit Ihrer Systeme
- Eine verbesserte Übereinstimmung der Ergebnisse
- Eine schnellere Unterstützung durch unser Service-Team
- Eine regelmäßige Kontrolle zur Sicherheit Ihrer Instrumente

Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir die richtige Lösung für Ihre Produktionsbedingungen. Bei einem Servicepaket "Bronze" oder "Silber" werden wir ein- bzw. zweimal pro Jahr geplante vorbeugende Wartungen an Ihrem Analysensystem vornehmen. Alternativ können wir aber auch die volle Verantwortung für Ihr System übernehmen, einschließlich der vorbeugenden Wartung, des Geräteausfalls sowie der Reparaturen und Schulungen.

Wir verkaufen nicht nur Geräte – wir bieten Ihnen eine umfassende Lösung!

Die nachfolgende Tabelle ist eine Zusammenfassung der Standardelemente aus den verschiedenen FossCare Wartungsverträgen, die von allen FOSS-Vertriebsgesellschaften angeboten werden. Zusätzlich stellt jede Vertriebsgesellschaft ergänzende FossCare Serviceleistungen für bestimmte Geräte zur Verfügung.

Sofern Sie eine maßgeschneiderte Lösung für einen Wartungsvertrag benötigen, die Ihren spezifischen Anforderungen entspricht, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

KENNDATEN DER WARTUNGSVERTRÄGE	PLATIN	GOLD	SILBER	BRONZE
DAUER	1-3 Jahre	1-3 Jahre	1-3 Jahre	1-3 Jahre
FEST VEREINBARTE WARTUNG, ANZAHL BESUCHE/JAHR*	2	2	2	1
ZUSÄTZLICHE WARTUNGSBESUCHE	Optional	Optional	Optional	
REAKTIONSZEIT VOR ORT**	24h	48h	72h	Mit Priorität
REISEKOSTEN FÜR ZUSÄTZLICHE BESUCHE	✓	✓		
ARBEITSKOSTEN FÜR ZUSÄTZLICHE BESUCHE	✓	✓		
ERSATZTEILE FÜR REPARATUREN	✓			
TELEFONSERVICE (WÄHREND DER LOKALEN GESCHÄFTSZEITEN)	Ohne Begrenzung	6h	4h	3h
SOFTWAREPFLEGE	✓	✓	✓	✓
KONTROLLE DER SICHERHEITSFUNKTIONEN DER SYSTEME	✓	✓	✓	✓

* Je nach Gerätetyp ** Ausnahmen möglich

Erläuterungen zu den Wartungsverträgen

Laufzeit

Die Vertragsdauer verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sollte keine rechtzeitige schriftliche Kündigung – 6 Wochen zum Ende eines Kalenderjahres – erfolgen.

Geplante präventive Wartung

Anzahl der fest vereinbarten Besuche pro Jahr, einschließlich der Arbeitskosten, Reisekosten und Ersatzteilkost für die Wartung.

Zusätzliche Wartungsbesuche

Bei sehr hohen Probandendurchsätzen können zusätzliche Wartungsbesuche notwendig werden, um die verfügbare Betriebszeit zu optimieren. Bitte nehmen Sie diesbezüglich Kontakt mit uns auf.

Reaktionszeit vor Ort

Reaktionszeit für Besuche während unserer Geschäftszeiten. (Ausnahmen kann es geben bei sehr großen Entfernungen)

Reisekosten für zusätzliche Besuche

Hierzu gehören alle Reisekosten, die sich auf zusätzliche Besuche beziehen.

Arbeitskosten vor Ort für zusätzliche Besuche

Hierzu gehören alle Kosten für den Arbeitsaufwand, die sich auf zusätzliche Besuche beziehen.

Ersatzteile für Reparaturen

Alle notwendigen Ersatzteile, die sich auf zusätzliche Besuche beziehen.

Telefonservice (während der normalen Geschäftszeiten)

Anzahl der Stunden für die telefonische technische Unterstützung.

Telefonservice (außerhalb der normalen Geschäftszeiten)

Bitte nehmen Sie diesbezüglich mit uns Kontakt auf.

Softwarepflege:

- Software-Updates auf Basis der Software des zum Zeitpunkt gelieferten und installierten Gerätes
- Telefonservice
- Kontinuierliche Informationen über Aktualisierungen mit erweitertem Leistungsumfang

Kontrolle zur Sicherheit der Geräte

Zur optimalen Sicherheit des Bedieners werden alle Sicherheitsfunktionen des Gerätes überprüft und – falls notwendig – neu eingestellt.

Original FOSS-Ersatzteile

Alle FOSS Ersatz- und Serviceteile werden nach genauen Spezifikationen unter Einhaltung minimaler Toleranzen hergestellt. Sollten Sie keine Original-Ersatzteile verwenden, kann sich dies negativ auf komplexe und teure Systemkomponenten auswirken und ebenso auf die gesamte Leistungsfähigkeit. Darüber hinaus erlischt jeglicher Gewährleistungsanspruch.

Ausgebildete Servicemitarbeiter

Der Service wird nur von Technikern ausgeführt, die in der Konzernzentrale von FOSS ausgebildet und nach den Richtlinien der FOSS Akademie für den Service zugelassen wurden. Damit wird die Qualität der an Ihrem System durchgeführten Arbeiten sichergestellt.

Schulungen

Professionelle Produkt- und Anwendungsschulungen sind ein effektives Mittel, um sowohl die Betriebs- als auch die Wartungskosten zu senken. Unsere Schulungen helfen ihrem Personal, unnötige Ausfälle zu vermeiden und die Leistungsfähigkeit Ihrer FOSS-Systeme zu optimieren.

Für weitere Informationen nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

FOSS

FOSS GmbH

Halstenbeker Weg 98 c
25462 Rellingen

Tel.: + 49 (0)4101 51 78 0
Fax.: + 49 (0)4101 51 78 78

info@foss.de
www.foss.dk

FOSS GmbH

Zweigniederlassung Österreich
Eitnergasse 7
1230 Wien

Tel.: +43 (0)1 278 16 31
Fax.: +43 (0)1 278 16 31 15

info.at@foss.de
www.foss.dk