

USERCARE - Technischer Service

Ziel von **USERCARE** ist es,

- * die einwandfreie Funktion der analytischen Systeme sicherzustellen
- * deren volle Nutzung für den Anwender zu ermöglichen
- * unvorhersehbare Ausfallzeiten durch technische Defekte zu minimieren
- * die kalkulatorische Planung der System-Betriebskosten zu verbessern

Die langjährige Erfahrung des CHROMTECH - Teams mit analytischen Messgeräten, insbesondere mit automatischen Probengebern aus dem Hause CTC Analytics, sowie Massenspektrometern, Gaschromatographen und HPLC-Anlagen der Fa. Agilent-Technologies, ermöglicht, in der Regel, eine schnelle Fehlerdiagnose und Störungsbehebung bei technischen Problemen oder Defekten. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Systeme, die in regelmäßigen Zeitabständen gewartet werden, eine deutlich niedrigere Ausfallquote durch „spontane“ technische Defekte aufweisen als Systeme, die nur unregelmäßig oder überhaupt keine Wartung erfahren.

Aus dieser Erkenntnis heraus bietet CHROMTECH ab sofort drei unterschiedliche, auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse angepasste

USERCARE Service-Verträge

an:

1. USERCARE C – Wartung Pal Systeme oder/und Massenspektrometer

Der Vertrag beinhaltet:

Eine vorbeugende Wartung/Jahr

48 Std. Reaktionszeit bei eventuellen Störungen

10% Nachlass auf Arbeits- und Reisekosten bei Rechnungen für evtl. Störungsbehebungen im laufenden Vertragsjahr

OPTIONAL: *USERCARE Online Support*, zur schnellen Fehlerbehebung und Reduzierung von Reise- und Arbeitskosten, soweit technisch möglich.

2. USERCARE B – Service Pal Systeme oder/und Massenspektrometer

Der Vertrag beinhaltet:

Eine vorbeugende Wartung/Jahr

48 Std. Reaktionszeit bei eventuellen Störungen

Arbeits- und Reisezeit für Störungsbehebungen

USERCARE Online Support, zur schnellen Fehlerbehebung

3. USERCARE A - Full Service Pal Systeme oder/und Massenspektrometer

Der Vertrag beinhaltet:

Eine vorbeugende Wartung/Jahr

48 Std. Reaktionszeit bei eventuellen Störungen

Arbeits- und Reisezeit für Störungsbehebungen

USERCARE Online Support, zur schnellen Fehlerbehebung

Für die Entstörung erforderliche Ersatzteile

Weitere USERCARE-Produkte:

4. USERCARE Online Support (Optional für USERCARE-Vertrag C)

zur schnellen Fehlerdiagnose/Fehlerbehebung und Reduzierung von Reise- und Arbeitskosten, soweit technisch möglich.

Beinhaltet:

12 Monate Telefon und/oder Online-Hilfe über Internetverbindung, bei technischen oder applikativen Fragen oder Problemen.

5. **USERCARE IQ/OQ/PQ**

Durchführung von Installation-, Operation- und Performance-Qualification-Prozeduren an CTC Pal Systemen und Agilent GC/GC-MS Systemen

Die **USERCARE**-Service Verträge haben eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht spätestens 1 Monat vor Ende des laufenden Vertragsjahres von einem der beiden Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

CHROMTECH unterhält 4 Standorte, von denen aus **USERCARE**- Service durchgeführt wird: Idstein, Weinheim, Paderborn und Lahstedt (bei Braunschweig). Zur Kalkulation der **USERCARE**-Preise wird der zum Kunden nächstgelegene Standort gewählt.

CHROMTECH ist Partner von:

