

# Metrohm Software Care



Mantenimiento de software para más seguridad y productividad

## Metrohm Software Care: una inversión que vale la pena

02

Metrohm Software Care es el complemento ideal de su contrato de servicios de asistencia Metrohm Care Contract. Usted sabe que los componentes físicos de su sistema de análisis Metrohm necesitan un mantenimiento periódico: las piezas mecánicas se desgastan después de años de funcionamiento continuo, la corrosión puede dañar un contacto electrónico o un motor puede presentar signos de envejecimiento.

Pero, ¿sucede lo mismo con el software? Si bien es cierto que un software, en realidad, no puede envejecer, la eficacia de su software, y con ella la de todo el sistema analítico, puede disminuir con el paso del tiempo. Usted conoce bien este fenómeno por el ordenador personal que usa en su casa. Si no se llevan a cabo las actualizaciones necesarias y se borran antiguos ficheros y programas, su computadora se vuelve lenta o muy lenta y, en el

peor de los casos, usted puede sufrir una pérdida irreparable de datos.

Esta situación, muy molesta para usted en su hogar, puede convertirse en un problema muy serio en el laboratorio: un sistema de análisis que no recibe el mantenimiento adecuado se traduce en una pérdida de seguridad y productividad. Lo que vale para los aparatos e instrumentos, se aplica también para el software de su sistema analítico: un mantenimiento periódico garantiza una óptima disponibilidad y máxima eficacia.

Con Metrohm Software Care, usted está seguro desde el comienzo, y lo seguirá estando también en el futuro, beneficiándose de un sistema de análisis que funciona con la máxima eficacia, de tiempos improductivos mínimos y de una óptima protección contra el riesgo de la pérdida de datos.

## Las ventajas que le ofrece Metrohm Software Care

- ✓ **Máximo rendimiento del sistema**  
El mantenimiento periódico del software permite que su sistema rinda el máximo, tanto ahora como en el futuro.
- ✓ **Minimización de riesgos**  
Si su ordenador llegara a fallar, usted está seguro porque dispone siempre de una copia de seguridad de todos sus datos.
- ✓ **Seguridad de costes**  
Con Metrohm Software Care, los gastos de servicio y mantenimiento son fijos. Usted los conoce de antemano y esto le permite tener su presupuesto bajo control.
- ✓ **Tiempos de reacción garantizados**  
Usted cuenta con una ayuda profesional necesaria cuando lo requiere. Especialistas certificados y con una formación específica en este campo están a su disposición para resolver los problemas en el lugar.
- ✓ **Asistencia a distancia**  
Usted ahorra tiempo con nuestro servicio de asistencia a distancia.



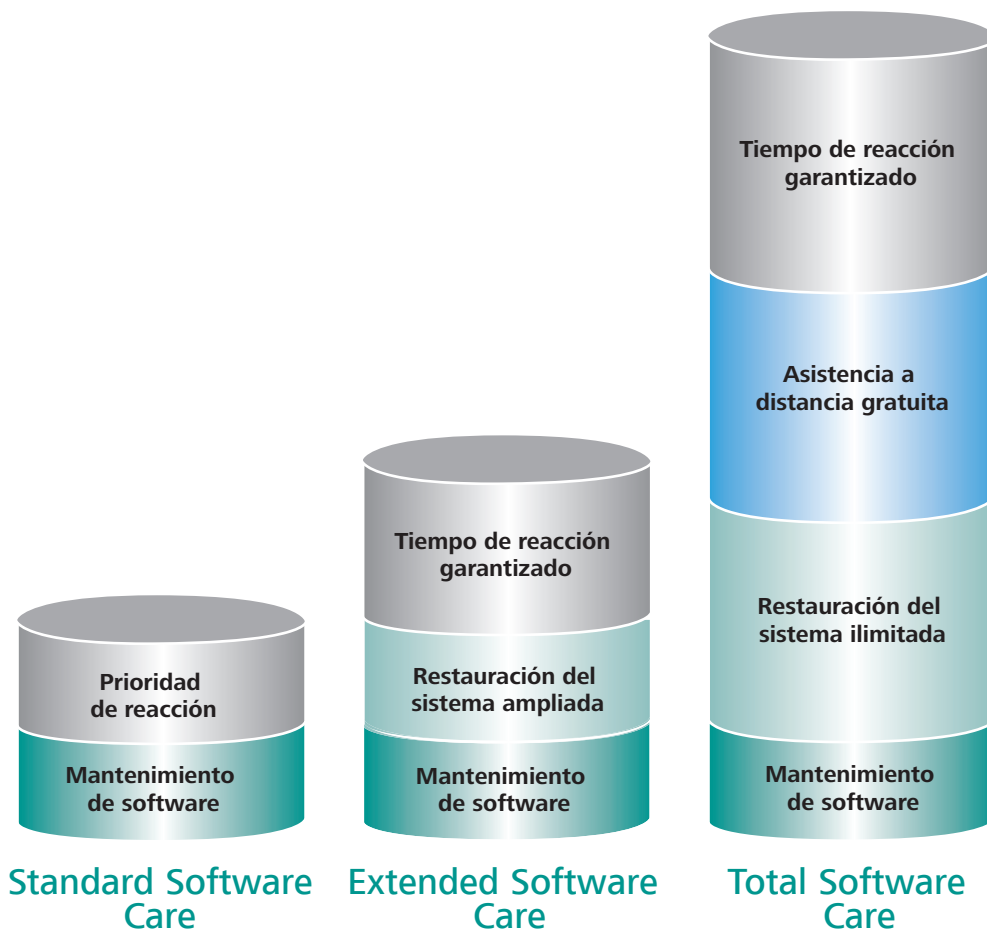
# Metrohm Software Care: un servicio a la medida de sus necesidades

## Mantenimiento de software para alcanzar el máximo rendimiento de su sistema

En un laboratorio se genera permanentemente una gran cantidad de datos que el software debe evaluar, organizar y administrar. A medida que aumenta el volumen de datos, el software se vuelve más lento, y esto afecta negativamente al confort de uso.

Precisamente este tipo de problemas se pueden evitar con un mantenimiento periódico del software instalado. Por un lado, esto permite asegurar todos los datos para impedir que se pierdan si se produce un grave incidente como la destrucción del disco duro, por ejemplo. Por otra parte, los datos que ya no se necesitan se pueden archivar para aliviar el software y liberarlo de una «carga» innecesaria. Ambas medidas aumentan y mantienen a largo plazo tanto la eficacia de funcionamiento como la fiabilidad de su sistema de análisis.

Mantenimiento de software
• Aseguramiento completo e datos y control de integridad
• Optimización y eliminación de datos innecesarios
• Mantenimiento del software según las instrucciones del fabricante
• Documentación completa de los trabajos de mantenimiento efectuados en el informe correspondiente





## Las prestaciones de Metrohm Software Care

	Estándar	Ampliado	Total
Mantenimiento preventivo en el lugar	•	•	•
Certificación	•	•	•
Restauración del sistema	Tarifas horarias reducidas	Una visita gratis, y después tarifas horarias reducidas	Ilimitada y gratuita
Asistencia a distancia con TeamViewer*	Tarifas horarias reducidas	1 sesión de 30 minutos gratis, y después tarifas horarias reducidas	Ilimitada y gratuita
Tiempo de reacción** Asistencia por teléfono, correo electrónico o a distancia	En 1 día laboral	En 1 día laboral	En 4 horas
Especialista de software en el lugar	Con prioridad	Por lo general, en 48 h	Garantizado, en 48 horas

\* Disponibilidad según el país. Contacte, por favor, con su representante local de Metrohm.

\*\* Lunes a viernes, en el horario de trabajo habitual, excluidos fines de semana y días festivos.

## Estamos a su disposición cuando usted lo necesita

### **Metrohm Software Care: seguridad garantizada**

Los servicios de Metrohm Software Care son prestados por especialistas en software certificados y que han recibido una formación especial en este campo. El elemento central de todos los paquetes de prestaciones Metrohm Software Care es el mantenimiento periódico de su sistema según especificaciones claramente definidas. Si se presentara un problema entre dos intervalos de mantenimiento, y usted ha contratado el paquete Total Software Care, uno de nuestros especialistas en software acudirá a su empresa en 48 horas y resolverá el problema.

Usted puede contratar en todo momento un paquete de Metrohm Software Care para cualquiera de los sistemas analíticos de Metrohm. Le recomendamos firmar un contrato de mantenimiento de Metrohm ya en el momento de la compra de su nuevo sistema de análisis y, como complemento, contratar también uno de los paquetes Metrohm Software Care. De esta forma, estará protegido desde el primer día y podrá confiar en el rendimiento óptimo de su sistema de análisis de Metrohm durante muchos años.

05



## Standard Software Care: el paquete de prestaciones básicas a precio económico

06

La base de todos los paquetes Metrohm Software Care es un mantenimiento anual de software, que incluye el asegu-  
guramiento y la administración de los datos y una completa documentación de todas las actividades.

Standard Software Care le ofrece	Beneficios para usted
Mantenimiento anual de software en su empresa a cargo de nuestros especialistas en software certificados	Funcionamiento fiable y rendimiento óptimo del sistema gracias a un mantenimiento periódico del software
Aseguramiento de todos sus datos y control de integridad	Alivio del sistema gracias a datos archivados cuidadosamente y disponibles en todo momento
Restauración del sistema y asistencia a distancia a precios reducidos	Seguridad y ahorro de costes en caso de un problema de ordenador
Documentación completa de los trabajos de mantenimiento efectuados	Óptima preparación de auditorías de calidad
Asistencia prioritaria en el lugar en caso de emergencia, asistencia por teléfono, e-mail o a distancia en el plazo de un día laboral	Breves tiempos de reacción y solución rápida de problemas Mínimos tiempos de inactividad

### ✓ **Mantenimiento del sistema**

Para garantizar la eficiencia de su software, los datos más antiguos o que ya no se necesitan se pueden optimizar o archivar.

### ✓ **Gestión de datos**

Como parte del mantenimiento de software anual se hace una copia de seguridad completa de todos los datos, también de aquellos que no se usan desde hace tiempo, los cuales, si el cliente lo desea, se pueden guardar en un soporte de datos (DVD, memoria USB).

### ✓ **Documentación detallada**

Todos los trabajos de mantenimiento se registran en un informe detallado («Software Maintenance Record»). De esta forma, usted dispone de toda la información necesaria en caso de tener que someterse a una auditoría de calidad.

### ✓ **Asistencia**

En nuestros productos Metrohm Software Care va incluida también una asistencia preferencial a cargo de acreditados especialistas en software. Según el paquete contratado, usted se beneficia de un tratamiento con mayor prioridad, es decir de un tiempo de reacción garantizado.

## Extended Software Care: el paquete con asistencia a distancia y recuperación de datos

El paquete Extended Software Care es la mejor elección si su sistema debe funcionar permanentemente o es operado por diversas personas en diferentes turnos. Además de los servicios incluidos en el paquete estándar, Extended Software Care le ofrece una restauración de sistema adi-

cional y una sesión anual de asistencia a distancia gratuita de 30 minutos.

Otros servicios se facturan a tarifas horarias reducidas.

Además de los servicios incluidos en Standard Software Care, Extended Software Care le ofrece	Beneficios para usted
Una visita para restauración del sistema	Reducción del riesgo en caso de fallos del sistema Ahorro de costes si necesita otro servicio de asistencia
Una sesión de asistencia técnica a distancia gratuita Tarifas horarias reducidas para otros servicios	Ahorro de costes
Asistencia en el lugar en caso de urgencia a más tardar en el término de 48 horas Asistencia por teléfono, correo electrónico o a distancia en el plazo de un día laboral	Breve tiempo de reacción y resolución rápida de problemas Mínimos tiempos de inactividad

## Total Software Care: seguridad total para las más altas exigencias

Total Software Care le ofrece la máxima seguridad para su software y le garantiza el acceso a una asistencia profesional en el menor tiempo posible. En casos de urgencia, uno de nuestros especialistas en software estará en su empresa a más tardar en 48 horas.

Respuesta garantizada a sus preguntas en el término de 4 horas, por teléfono, e-mail o asistencia a distancia.

Además de los servicios incluidos en Extended Software Care, Total Software Care le ofrece	Beneficios para usted
Número ilimitado de restauraciones del sistema a cargo de un especialista en software certificado	Su riesgo está completamente asegurado: seguridad total de costes
Número ilimitado de sesiones de asistencia a distancia gratuitas	Ahorro de costes Resolución de problemas rápida y eficiente
Asistencia en el lugar en caso de urgencia a más tardar en el término de 48 horas Asistencia por teléfono, correo electrónico o a distancia en 4 horas	El más breve tiempo de reacción y una resolución rápida de problemas Máxima seguridad para su empresa

[www.metrohm.com](http://www.metrohm.com)