

## Wir lassen Sie nicht allein!

Im Rahmen der Wartungsvereinbarung garantiert APOS gleichbleibend gute Messergebnisse und hält Ihr System aktuell. Dazu bietet APOS ein entsprechendes Wartungspaket mit folgenden Inhalten an:

- jährliche Systeminspektion inklusive Leuchtmitteltausch und Funktionsprüfung,
- Überprüfung aller optischen Komponenten mit APOS-Referenzstandards,
- Anfragen bei der APOS Hotline,
- Updates/Fehlerkorrekturen für die mit dem System ausgelieferte Software (ggf. auch mehrfach im Jahr),
- Upgrades der installierten Softwarepakete auf APOS' neuesten Entwicklungsstand,
- einer Überprüfung und Wartung der mit Ihrem System ausgelieferten Kalibrationsmodelle (i.d.R. 10 Proben pro Messkopf, 2 Parameter).



## Im Einzelnen bedeutet dies für das APOS Wartungspaket:

- **SYSTEMWARTUNG:** Unser Servicetechniker besucht Sie einmal jährlich (z.B. zu einem Ihrer geplanten Stillstände), reinigt und überprüft das Gesamtsystem, demontiert den Messkopf, ersetzt die Leuchtmittel des/der Messköpfe und nimmt das System mit Ihnen zusammen wieder in Betrieb.
- **HOTLINE:** Wir halten unsere Hotline für Sie bereit. Alle via Mail oder Hotline eingehenden Meldungen werden in unser Tracking-System eingepflegt. APOS erstellt eine Aufwandsschätzung in Personenstunden zur Lösung der Anfrage und unterbreitet eine Abschätzung, bis wann der Fehler behoben sein kann.
- **SOFTWAREWARTUNG:** Wir korrigieren aufgetretene Fehler in der APOS Software im Wege der Fernwartung automatisch, aber erst nach Zustimmung des Kunden.
- **SOFTWAREUPDATES:** APOS entwickelt die Systemsteuerungen, Analytik- und Anwendersoftware kontinuierlich weiter. Als Wartungsvertragskunde ist Ihr System immer auf dem neuesten Stand der Technik.
- **KALIBRATIONSWARTUNG:** Unser Techniker nimmt im Zuge der Wartung 10 Proben Ihres Materials und vermisst die Proben vor Ort mit dem Kundensystem. Zusätzlich vermisst APOS die Proben mit dem APOS Referenzsystem, analysiert die Proben im eigenen Labor und aktualisiert die Kalibration(en) auf dem Kundensystem im Wege der Fernwartung.

## Quick-Response Services

Sollte es durch einen Hard- oder Softwaredefekt zu einem Stillstand Ihres APOS Systems gekommen sein, bietet APOS auf Wunsch des Kunden kurze Wiederinstandsetzungszeiten an,

### **Voraussetzung für die Reaktionszeit innerhalb von 24h (Techniker binnen 48h vor Ort) :**

- Das System ist nicht mehr bestimmungsgemäß einsetzbar,
- der Kunde hat das von APOS definierte Ersatzteilpaket vorrätig,
- es ist ein entsprechender Wartungsvertrag abgeschlossen.

Diese 24h Reaktionszeit umschließt alle potenziellen Defekte, außer bei einer Totalzerstörung des Systems (z.B. Untergang durch Feuer). Sehr unwahrscheinliche Hardwaredefekte am eingebauten Spektrometer sind ebenfalls ausgenommen, da mehr Zeit für Wiederinstandsetzung nötig ist.

Bei mehreren Systemen an einem Standort bieten wir ggf. Sonderkonditionen an.

Die Wartungspreise verstehen sich inkl. Wartungs-Mannstunden vor Ort und Wartungsmaterialien. Mannstunden im Rahmen von Reparaturen außerhalb der Wartungen, Reisekosten und ggf. außerhalb der Wartung anfallende Materialkosten werden gesondert verrechnet. Reisezeiten werden mit 75% unserer Standard Stundenverrechnungssätze verrechnet.