

Ambifood Service - Apoio técnico a produtos Gerhardt

# SERVIÇO E APOIO TÉCNICO



## MANUTENÇÃO

Aumente a vida útil do seu equipamento

## SERVIÇO

Visão geral dos nossos serviços abrangentes

## APOIO TÉCNICO

Estamos disponíveis a qualquer altura e em qualquer lugar

## GARANTIA

Tire máximo partido do orçamento com extensões de garantia

Ambifood Service

# O SEU PARCEIRO DE SERVIÇO

Como profissional de laboratório, você sabe que os equipamentos são expostos a altas cargas nas operações de rotina diária. Por exemplo, os vapores de ácido, o calor e os solventes deixam vestígios em cada dispositivo. A comprovada qualidade dos produtos Gerhardt e o uso de materiais de alta qualidade podem abrandar a deterioração mas não a impedem completamente.

A Ambifood considera que o seu departamento de serviço e apoio técnico é uma mais valia e algo que diferencia a empresa, ao invés da tradicional ideia que tais tarefas são apenas um mal necessário e geradoras de custo. O nosso objetivo é apoiar os nossos clientes e os seus sistemas com a maior disponibilidade técnica possível. Desta forma - trabalhando em conjunto - conseguimos garantir que a qualidade e produtividade dos sistemas dos nossos clientes são equiparáveis ao que de melhor existe no mundo.

Assim oferecemos pacotes de manutenção e serviços com condições atrativas para os sistemas de análise Gerhardt.

# OBJETIVOS DE SERVIÇO E MANUTENÇÃO

Você desfruta de enormes vantagens com a escolha dos diferentes objetivos de manutenção preventiva

- + Serviço abrangente
- + Controlo de custos completo
- + Menor número possível de desligamentos
- + Tempos de manutenção curtos e planeados
- + Minimizar problemas causados por inatividade
- + Longa vida útil dos sistemas



Além do aspecto técnico, há também que considerar os custos operacionais que ocorrem quando um equipamento falha. No caso de falha de qualquer equipamento, não só os custos para possíveis trabalhos de reparação ou peças sobressalentes podem surgir para o laboratório. Durante qualquer tempo de inatividade, pode acontecer que alguma resistência interna às datas de entrega adie o envio e que a qualidade do produto deixe de estar completamente assegurada. Não raramente, os custos resultantes excedem os custos de manutenção.

Também é importante para o laboratório certificado que todas as etapas de teste sejam documentadas e que os dispositivos sejam fornecidos com um adesivo de teste após a conclusão do teste. A data para o próximo serviço é gravada neste adesivo de teste Gerhardt. O cumprimento das datas de serviço é, naturalmente, controlado por nós. Você não precisa fazer nada.

Um contrato de manutenção e serviço da Ambifood Service mantém a segurança e confiança nos seus equipamentos de laboratório.

As páginas seguintes resumem os nossos serviços.



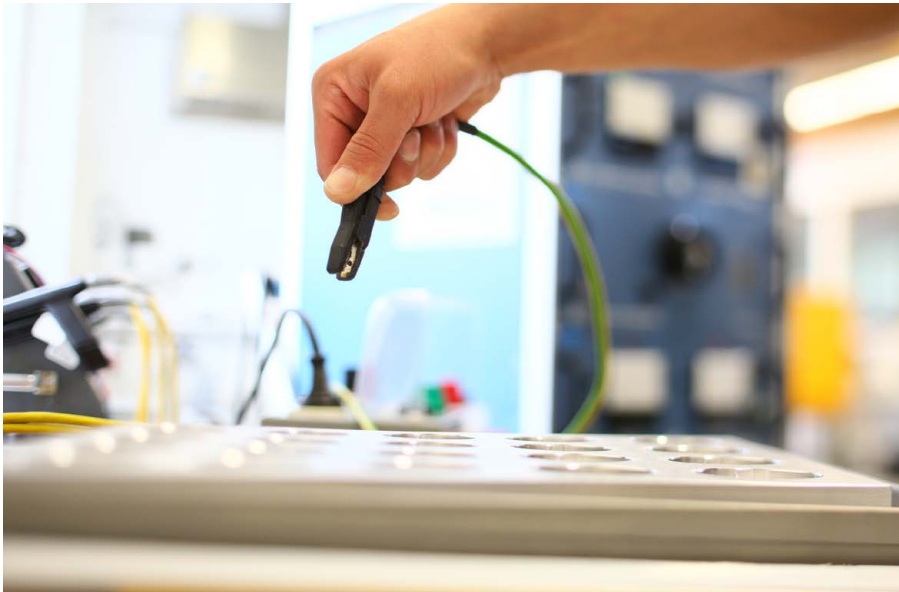
*Faça com que o seu equipamento seja revisto regularmente por pessoal especializado para evitar custos devido a falhas do sistema.*





*Oferecemos pacotes de manutenção e serviços compactos com condições atraentes para os seus sistemas de análise Gerhardt.*

# Pacotes de Manutenção STANDARD



Os contratos de manutenção STANDARD são a entrada de baixo custo para um serviço de manutenção bem pensado. Todos os custos de implantação para a manutenção já estão incluídos na variante STANDARD. Durante a vigência do contrato também beneficia de uma redução de 10% no preço de todas as peças necessárias para a manutenção.

Uma verificação eléctrica de acordo com VDE 0701 está incluída no âmbito da manutenção. Se necessário e a pedido, pode ser executado trabalho adicional de acordo com DIN 31051, faturável de acordo com o tempo e os materiais.

Após a conclusão do serviço, obtém um relatório por escrito de todo o trabalho realizado e um adesivo com a próxima data de serviço é anexado ao aparelho. Nós cuidamos de todas as datas de serviço e entramos em contacto consigo para acordar a data do próximo serviço devido.

## STANDARD II

para equipamentos de carga pesada

- + 2 serviços por ano
- + 10% desconto nas peças de substituição
- + Inclui custos de mão de obra e deslocação
- + Verificação de acordo com VDE 0701
- + Relatório de manutenção
- + Etiqueta de teste para o seu dispositivo

## STANDARD I

para equipmentos de carga leve

- + 1 serviço por ano
- + 10% desconto nas peças de substituição
- + Inclui custos de mão de obra e deslocação
- + Verificação de acordo com VDE 0701
- + Relatório de manutenção
- + Etiqueta de teste para o seu dispositivo

# Pacotes de Manutenção DIN

Além dos serviços de manutenção STANDARD, os contratos DIN contêm os seguintes serviços:



### Inspeção

- + Avaliação da situação real
- + Teste compreensivo de todas as funções de acordo com as normas Gerhardt
- + Teste de execução

### Manutenção

- + Reparação e substituição de peças de reposição adicionais não abrangidas pela manutenção

### Atualizações

- + Atualizações de software, firmware ou hardware são realizadas se necessário.



Oferecemos uma redução de preço de 10% para todas as peças de reposição e desgaste necessárias em qualquer serviço<sup>1</sup> durante a vigência do contrato. Se alguma chamada de serviço não planeada for necessária, apesar do contrato de manutenção e serviço, concedemos um desconto especial de 50% nos nossos custos de viagem<sup>4</sup> durante o prazo do contrato.

A verificação eléctrica de acordo com a norma VDE 0701 está naturalmente incluída no âmbito do serviço, bem como o relatório escrito de todo o trabalho realizado. Uma etiqueta com a próxima data de serviço é anexada ao dispositivo. Cuidamos de todas as datas de serviço e entramos em contacto consigo para acordar a data do próximo serviço devido.

## DIN II (DE ACORDO COM DIN 31051)

para equipamentos de carga pesada

- + 2 serviços por ano
- + Inspeção incluída
- + Reparação incluída
- + Atualizações incluídas<sup>2</sup>
- + 10% desconto em peças de manutenção
- + 10% desconto em peças de intervenção<sup>1</sup>
- + 50% desconto nos custos de deslocação para chamadas de serviço<sup>3</sup>
- + 10% desconto na extensão de garantia Inclui
- + custos de mão de obra e deslocação
- + Verificação de acordo com VDE 0701
- + Relatório de manutenção
- + Etiqueta de teste para o seu dispositivo

## DIN I (DE ACORDO COM DIN 31051)

para equipamentos de carga leve

- + 1 serviço por ano
- + Inspeção incluída
- + Reparação incluída
- + Atualizações incluídas<sup>2</sup>
- + 10% desconto em peças de manutenção
- + 10% desconto em peças de intervenção<sup>1</sup>
- + Inclui custos de mão de obra e deslocação
- + Verificação de acordo com VDE 0701
- + Relatório de manutenção
- + Etiqueta de teste para o seu dispositivo

1 Se o reparo/manutenção for executado pela Ambifood Service  
2 se presente  
3 mão de obra é faturada  
4 apenas para o DIN II

# RESUMO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

## SISTEMA DE BÔNUS

apenas possível com uma combinação dos pacotes DIN e STANDARD

- + Preços fixos de manutenção mais baixos
- + Redução de preço de 10% e
- + Redução de 50% para cada dispositivo adicional

No caso de celebração de um acordo por mais de um ano<sup>5</sup> concedemos uma redução de preço imediata de 10% sobre o preço de lista do primeiro ano para os contratos DIN. O preço de manutenção permanece constante durante toda a vigência do contrato.

No caso de um contrato STANDARD de vários anos concedemos uma redução de preço de 5% fora do preço de lista no primeiro ano. O preço de manutenção permanece constante durante toda a vigência do contrato.

### Equipamento secundário

Uma redução adicional pode ser concebida se forem concluídos acordos para vários sistemas. Em seguida, concedemos uma redução de preço de 50% para cada equipamento adicional<sup>6</sup>.

Solicite cotações individuais.

## EXTENSÃO DE GARANTIA

Apenas possível com combinação de contrato DIN

- + Prazo máximo de 5 anos
- + Cálculo de custos previsível
- + Tempo de resposta particularmente rápido

Com a decisão de extensão da garantia, os custos para o sistema durante a vigência completa do contrato podem ser previsivelmente calculados<sup>5</sup>. Todos os custos de implantação do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente e todas as peças sobressalentes necessárias estão incluídos aqui<sup>7,8</sup>.

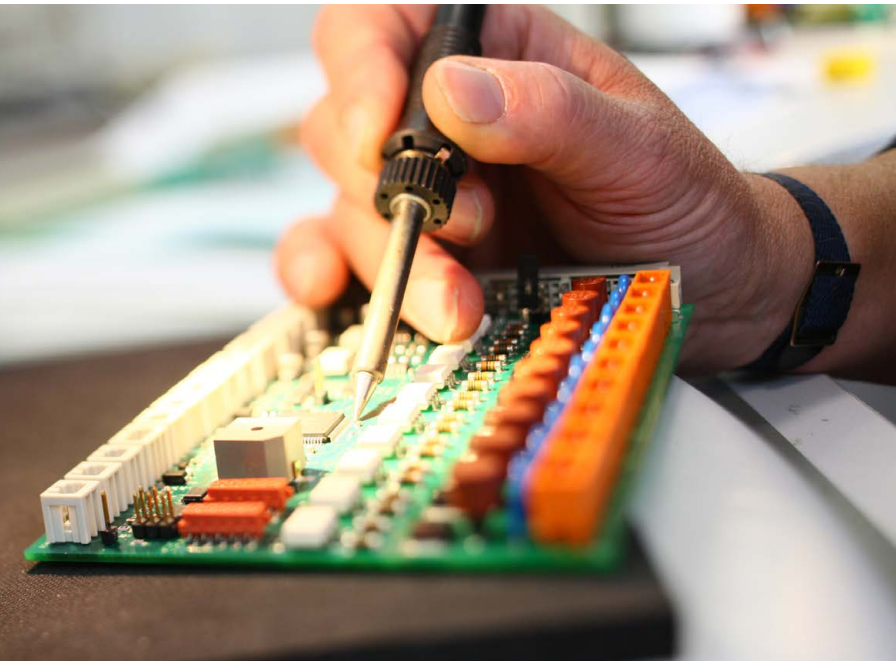
O pré-requisito para a conclusão de uma extensão da garantia é a conclusão simultânea de um acordo de manutenção DIN.

Além das vantagens bem conhecidas dos nossos contratos de manutenção, a extensão da garantia inclui um tempo de resposta particularmente rápido do nosso Serviço ao Cliente para a retificação de possíveis falhas. Se a eliminação de falhas no local não for possível, disponibilizamos um dispositivo de substituição gratuitamente, dependendo do tipo de dispositivo e da disponibilidade até a eliminação final da falha.

Com a extensão da garantia, oferecemos a manutenção profissional dos seus sistemas com a maior certeza de planeamento possível dos custos que ocorrem.

*O nosso pessoal de serviço é treinado regularmente e são de contacto acessível para que possa confiar ao máximo no nosso Serviço de Apoio ao Cliente.*

## OUTROS SERVIÇOS



Para além de manutenção, oferecemos-lhe:

- + Reparações no local ou nas nossas instalações
- + Custos estimados
- + Ajuda por telefone ou e-mail
- + Soluções individuais para a panóplia dos equipamentos

Estamos disponíveis para desenvolver um contrato individual de manutenção e serviço consigo para equipamentos da nossa empresa.

### IQ / OQ / PQ

Escusado será dizer que também realizamos o IQ / OQ / PQ de acordo com as especificações do fabricante - importantes para o laboratório certificado.

### 10 ANOS DE GARANTIA PARA ABASTECIMENTO DE PEÇAS

Sujeito a mudanças técnicas e desenvolvimentos futuros, garantimos o fornecimento de peças sobressalentes e a manutenção da prontidão operacional para seu dispositivo de análise Gerhardt.

<sup>5</sup> O prazo é inicialmente limitado a 5 anos  
<sup>6</sup> apenas aplicável às unidades VAPODEST, DUMATHERM, SOXTHERM, FIBRE THERM e HYDROTHERM no mesmo local e com data de serviço comum  
<sup>7</sup> Peças de desgaste tais como peças de vidro, produtos químicos e eletrodos combinados são excluídos.  
<sup>8</sup> Apenas no caso de cumprimento dos intervalos de manutenção

# TIPOS DE CONTRATO DE MANUTENÇÃO POR PRODUTO

*A conformidade com as datas de serviço é coordenada por nós. Não precisa de fazer nada.*

## VAPODEST [Dependendo do tipo de dispositivo]

- Inspeção visual e limpeza geral
- Substituição dos tubos de vapor e sucção
- Limpeza do sistema de vapor
- Verificação dos volumes de entrega da bomba
- Verificar / calibrar o autosampler
- Atualização de software (se disponível)
- Teste funcional completo
- Verificação analítica com solução padrão
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- STANDARD I
- STANDARD II
- DIN I
- DIN II
- Extensão da garantia



## UNIDADES DE DIGESTÃO [Dependendo do tipo de dispositivo]

- Inspeção visual e limpeza geral
- Verificação da mecânica do elevador (se presente)
- Inspeção visual dos elementos de aquecimento (TURBOTHERM)
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- DIN I
- Extensão de garantia



## DUMATHERM

- Inspeção visual e limpeza geral
- Verificação e calibração do autosampler
- Calibração do ponto zero do controlador de fluxo
- Teste de estanquidade do sistema
- Atualização de software (se disponível)
- Atualização de hardware (se disponível)
- Teste funcional completo
- Verificação analítica do dispositivo
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- STANDARD I
- STANDARD II
- DIN I
- DIN II
- Extensão de garantia



## HYDROTHERM

- Inspeção visual e limpeza geral
- Substituição de peças relevantes para manutenção
- Verificação dos volumes de entrega da bomba
- Atualização de software (se disponível)
- Atualização de hardware (se disponível)
- Teste funcional completo
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- STANDARD I
- STANDARD II
- DIN I
- DIN II
- Extensão de garantia



## SOXTHERM

- Inspeção visual e limpeza geral
- Verificação do ajuste da placa de aquecimento e do copo de extracção
- Teste de estanquidade do sistema
- Verificação do desligamento de segurança OVT (Em caso de temperatura excessiva)
- Atualização de firmware (se disponível)
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- STANDARD I
- DIN I
- Extensão de garantia



## FIBRETherm

- Inspeção visual e limpeza geral
- Substituição do tubo na bomba de diafragma
- Limpeza e ajuste dos bicos
- Ajuste do guia do carrossel de amostra
- Verificação do mecanismo de elevação
- Verificação de desligamento de segurança
- Calibração da bomba
- Verificação eléctrica de acordo com VDE 0701
- Documentação do trabalho realizado

### Pacotes disponíveis

- STANDARD I
- STANDARD II
- DIN I
- DIN II
- Extensão de garantia





# A EQUIPA DE SERVIÇO

O nosso pessoal de serviço é treinado regularmente e são pessoas notoriamente competentes para cuidar do seu equipamento. Para reparos ou serviços detalhados, pode confiar no departamento de serviço da Ambifood.

A alta competência do nosso pessoal é essencial, especialmente para manutenções importantes dos vários sistemas. Chamadas de serviço profissional e trabalhos de manutenção são uma prioridade para nós e são realizadas sem comprometer a qualidade e confiabilidade que deposita em nós.

O nosso objetivo é manter a satisfação e lealdade dos nossos clientes e encontrar soluções conjuntas para um laboratório orientado para o futuro. Devido à combinação de tecnologia moderna e muitos anos de experiência, surgem produtos que cumprem as altas exigências dos laboratórios modernos.

## EM QUALQUER ALTURA E EM QUALQUER LUGAR



Os nossos veículos de serviço estão completamente equipados e prontos para a acção. Se o serviço for exigido, vamos ao seu encontro o mais rapidamente possível.



# COMPARAÇÃO DOS PACOTES DE MANUTENÇÃO

Serviços	STANDARD I	STANDARD II	DIN I	DIN II
1 serviço por ano	X		X	
2 serviços por ano		X		X
Inspeção incluída			X	X
Reparação incluída			X	X
Atualizações incluídas			X	X
10% nas peças de manutenção	X	X	X	X
10% nas peças de reparação			X	X
50% nos custos deslocação para chamadas de serviço				X
Extensão de garantia possível			X	X
10% na extensão da garantia				X
Sistema de bónus pode ser utilizado			X	X
Teste de acordo com VDE 0701	X	X	X	X
Relatório	X	X	X	X
Autocolante de Manutenções	X	X	X	X

## INTERVALO DE MANUTENÇÃO RECOMENDADO

Dependendo da carga, recomendamos os seguintes intervalos de manutenção para o seu dispositivo:

Equipamento	1 serviço	2 serviços
VAPODEST	Até 5.000 análises por ano	Até 5.000 análises por ano
HYDROTHERM (cada unidade)	Até 1.500 análises por ano	Até 1.500 análises por ano
FIBRE THERM (bomba de circulação)	Até 500 horas de funcionamento por ano	Até 500 horas de funcionamento por ano

*Também oferecemos formação e treino orientado para vários produtos e assuntos nas suas instalações.*

# CONTACTO



Contacte-nos ou visite o nosso site para mais informações.

Rua Dominguez Alvarez, 44, 4.16  
4150-801 Porto, Portugal

Tel.: 229 962 069  
Fax: 229 940 082  
E-mail: [tecnico@ambifood.com](mailto:tecnico@ambifood.com)  
[www.ambifood.pt](http://www.ambifood.pt)