

# VAISALA

## Dienstleistungs- & Supportangebote für Vaisala Veriteq Überwachungs- und Validierungssysteme



„Der Vaisala-Service war für uns eine wirtschaftliche Entscheidung, die uns viele Arbeitstage eingespart hat. Dank der Beantwortung unserer Fragen durch den Vaisala-Techniker und seiner Ratschläge, konnte das System einfacher in der Nutzung gemacht werden, und wir haben es eingehender kennengelernt.“

Senior Director of Facilities,  
US-based clinical-stage  
biotechnology company

Um sicherzustellen, dass Ihr System optimal arbeitet, bieten wir Ihnen Dienstleistungen zur Maximierung der Lebensdauer, des Gebrauchswerts und der Genauigkeit Ihrer Vaisala Soft- und Hardware. Unser Angebot reicht von der schlüsselfertigen Installation und vollen Inbetriebnahme bis hin zu einem umfassenden Support und den entsprechenden Schulungsprogrammen. Das Vaisala Team von Ingenieuren und Experten kümmert sich darum, dass Ihr System über Jahre hinweg fehlerlos arbeitet. Wählen Sie eine von drei Support-Plan-Optionen: „Standard Support“, „Erweiterter Support“ und „Voller Support“, um die langfristige Zuverlässigkeit und Leistung Ihres Vaisala Veriteq Überwachungs- und Validierungssystems sicherzustellen.

### Technischer Support

Vaisala Techniker mit umfassenden Produkt- und IT-Kenntnissen sind während den normalen Arbeitszeiten per Telefon oder E-Mail in dem Ihnen am nächsten gelegenen Servicezentrum erreichbar. Wir bieten allen „Support-Plan“-Kunden unseren Prioritäts-Techniksupport mit garantiert schneller Antwortzeit. Der „Standard Support-Plan“ ist für jedes Vaisala CMS-Produkt für ein Jahr nach dem Kauf kostenlos und umfasst den „Basis-Support“ für die Installation und die Nutzung sowohl der Software als auch der Hardware.

Der „Standard-Support“ beinhaltet weiterhin kostenlose Software Service Releases, Informationen über neue volle Software-Versionen und Hinweise auf Kalibrierintervalle der Hardware. Der Technische Support per Telefon steht für die Support-Pläne „Standard Support“ \*\* (siehe Tabelle), „Erweiterter Support“ und „Voller Support“ zur Verfügung.

### Softwareversionen & Service Releases

Wir arbeiten fortlaufend an der Verbesserung unserer Software und informieren Sie, wenn Service

Releases erhältlich sind. Software Service Releases (z. B.: viewLinc 4.2.0 auf viewLinc 4.2.1) sind kostenlos für alle Support-Verträge. Sie werden außerdem per E-Mail informiert, wenn neue Software-Versionen erhältlich sind (z. B.: viewLinc 4.2 nach 4.1). Die Support-Vertragsoptionen „Erweiterter Support“ und „Voller Support“ schließen die Upgrades auf die neuesten Software-Versionen ein. Für validierte Systeme wird ein Wechselkontrolldokument mit neuen Software-Versionen und Service Releases geliefert.

### Bedienungsanleitungen und Schulungen

Jedes Vaisala System wird mit leicht verständlichen Benutzer- und Administratorhandbüchern geliefert und hat darüber hinaus illustrierte Quick Start-Anweisungen für eine schrittweise Installation und Inbetriebnahme. In unseren Online-Angeboten finden Sie technische Ratschläge und Hinweise zur Fehlerbehebung, Sie werden durch alle Set-up-Schritte geführt und finden Antworten auf häufig gestellte Fragen zur

†Geschäftszeiten in Europa montags bis freitags 9:00 bis 17:00 MEZ. Für alle anderen Anfragen prüfen Sie bitte die Öffnungszeiten unserer örtlichen Vaisala Servicezentren. [www.vaisala.com/servicecenters](http://www.vaisala.com/servicecenters)

Benutzerschnittelle. Die Optionen "Erweiterter und Voller Support" beinhalten Schulungsangebote für Anwender und Administratoren mit unbegrenztem technischem Support per Telefon, E-Mail oder mit webbasierten Anwendungen. Weiterhin bieten wir Vor-Ort-Gruppen- und Train-the-Trainer-Schulungen an. Diese intensiven Schulungsmaßnahmen helfen bei der Anpassung Ihrer Berichts- und Alarmfunktionen an Ihre Bedürfnisse und stellen damit sicher, dass alle Beteiligten mit den Eigenschaften des Systems vertraut sind.

## Kalibrierung und Wartung

Alle Vaisala Kalibrierungen werden von unseren erfahrenen Technikern und rückführbar auf NIST durchgeführt. Unser Servicezentrum ist nach ISO/IEC 17025 akkreditiert. Zur Kalibrierung eingesandte Geräte werden auch einem vollen Funktionstest unterzogen. Um Ihre Budgetplanung hinsichtlich der Kalibrierkosten zu erleichtern, bieten wir Prepaid-Kalibrierverträge mit Rabatt an. Mit dem Management der Kalibrieraufzeichnungen, der Benachrichtigung zum

Kalibrierintervall und den Kalibrierzertifikaten einschließlich der „As-Found“ und der „As-Left“ –Daten ist die Vaisala Depotkalibrierung eine wettbewerbsfähige Alternative zur Eigenkalibrierung.

## Gewährleistung

Alle Vaisala Veriteq Datenlogger werden mit einer 2-jährigen Gewährleistung und einer Option zur Verlängerung bis auf 5 Jahre geliefert. Gewährleistung gibt es für neue oder kürzlich erworbene Produkte (Gewährleistung noch gültig). Um die Gewährleistungszeit für kürzlich erworbene Produkte auszuweiten, kann eine Grundkalibrierung erforderlich werden. Mit einer erweiterten Gewährleistung von bis zu fünf Jahren stellen Sie sicher, dass fehlerhafte Hardware schnellstens repariert oder ersetzt wird und Ihr System kontinuierlich arbeitet. Die Option „Voller Support“ schließt die Gewährleistung für Ihre Vaisala-Hardware während der gesamten Gültigkeitsdauer Ihres Supportplans ein.

## Installation und IQ/OQ Validierung

Einrichtung und Nutzung unserer Systeme sind leicht - für noch schnellere Inbetriebnahme bieten wir schlüsselfertige Lösungen, die zeit- und kostensparend sind durch Installation vor Ort sowie Validierung und Schulung durch unsere kompetenten Techniker. Für validierte Systeme bieten wir umfassende Protokolle, die hausintern oder durch einen Vaisala-Sachverständigen für Validierung ausgeführt werden können. Darin eingeschlossen ist eine eingehende Prüfung nach der Validierung, durch die Sie Ihr System noch besser kennenlernen und somit dessen optimale Nutzung sicherstellen können. Für anspruchsvolle Anwendungen empfehlen wir den umfassenden Installationsservice durch einen Vaisala-Techniker. Dieser beinhaltet eine detaillierte Prüfung aller Systemfunktionen und der Hardwarekonfiguration für eine reibungslose Inbetriebnahme und einfache Handhabung.

Support-Verträge für kontinuierliche Überwachungs- und Validierungs-/ Mappingsysteme		Voll	Erweitert	Standard
Prioritäts-Techniksupport	Prioritäts -E-Mail-Support	✓	✓	✓
Prioritäts-Techniksupport	Internet- oder Telefon-Support 9 bis 17 Uhr (MEZ)	✓	✓	✓*
Schulung	Webinare für Anwender/Administratoren	✓	✓	✓**
Software Updates	Service Releases	✓	✓	✓
Software Updates	Informationen über neue Softwareversionen & Servicepakete	✓	✓	✓
Software Upgrades	Neue Vollversionen	✓	✓	
Validierungsdokumente	Updates für validierte Kontrolldokumente bei IQ/OQ-Wechsel	✓	✓	
Verlängerte Gewährleistung	Verlängerte Gewährleistung für Vaisala Veriteq Logger bei lebenslangem Support-Vertrag	✓		
Depotkalibrierung	Depotkalibrierung	Optional	Optional	Optional

\* 8 Stunden/Jahr \*\* 4 Stunden bei Voll/Erweitert 1 Stunde bei Standard



Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Webseite unter [www.vaisala.de](http://www.vaisala.de) oder senden Sie eine Nachricht an [sales@vaisala.com](mailto:sales@vaisala.com)

Ref. B211135DE-A ©Vaisala 2011  
Das vorliegende Material ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte hierfür liegen bei Vaisala und ihren jeweiligen Partnern. Alle Rechte vorbehalten. Alle Logos und/oder Produktnamen sind Markenzeichen von Vaisala oder ihrer jeweiligen Partner. Die Reproduktion, Übertragung, Weitergabe oder Speicherung von Informationen aus den vorliegenden Unterlagen in jeglicher Form ist ohne die schriftliche Zustimmung von Vaisala verboten. Alle Spezifikationen, einschließlich der technischen, können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.