

VAISALA

Les Services & l'Assistance technique

pour les Systèmes de surveillance en continu et de validation Vaisala Veriteq



« Les services de Vaisala se sont avérés économiques en nous faisant gagner de nombreux jours de travail. Les réponses des techniciens de Vaisala à nos questions et leurs conseils nous ont de même beaucoup appris sur le système et sa facilité d'emploi. »

- Le directeur des installations d'une entreprise de biotechnologie (phase clinique) basée aux Etats-Unis

Mises à jour de versions logicielles & services

Procédant à l'amélioration continue de notre logiciel, nous vous notifions la disponibilité des services nouvellement proposés. Les mises à jour de service logiciel (p. ex. viewLinc 4.2.1 après viewLinc 4.2.0) sont gratuites avec tous les contrats d'assistance. Il vous sera également signalé par courrier électronique la sortie des versions logicielles complètes (p. ex. viewLinc 4.2 après 4.1). Les contrats Étendu et Total incluent les mises à jour des versions logicielles les plus récentes. Pour les systèmes validés, un document de contrôle des modifications est fourni avec les mises à jour de logiciel et de services.

Manuels utilisateurs et formation

Avec chaque système Vaisala sont fournis des manuels utilisateur et administrateur faciles à suivre ainsi que des guides de démarrage rapide donnant des instructions d'installation et de mise en route. Nos guides techniques en matière de recherche d'erreurs sont à votre disposition en ligne pour résoudre tous les points liés à l'interface utilisateur sous forme de questions

Afin de vous assurer en toutes circonstances le fonctionnement optimal de votre système, nous proposons des services permettant de maximiser la durée de vie, la valeur et la précision de vos logiciels et matériels Vaisala. Nos services comprennent l'installation clés en mains et une offre technique complète ainsi que des programmes d'assistance et de formation. Les ingénieurs et spécialistes de l'assistance technique de Vaisala sont résolument engagés dans l'assurance d'un fonctionnement sans failles de votre système pour de nombreuses années. Trois options de contrats d'assistance technique sont disponibles – support Standard, Étendu et Total – pour garantir la fiabilité et la performance sur le long terme de vos systèmes de surveillance et de validation Vaisala Veriteq.

Assistance technique

Des techniciens de Vaisala possédant une connaissance approfondie des produits et une haute expertise informatique sont disponibles par téléphone et par courrier électronique aux heures de travail normales de votre centre de service le plus proche†. Tous les clients disposant d'un contrat d'assistance technique bénéficient de notre service prioritaire et sont certains d'obtenir une réponse rapide. Le contrat d'assistance Standard est

fourni gratuitement avec tout produit CMS (système de surveillance) de Vaisala pour la première année suivant l'achat et inclut l'assistance de base à l'installation et à l'utilisation à la fois du logiciel et du matériel. Il comprend également les mises à jour logicielles gratuites, les notifications de versions logicielles complètes et les notifications d'intervalles d'étalonnage du matériel. L'assistance par téléphone est disponible pour les trois contrats – Standard** (cf. tableau), Étendu et Total.

† En Europe, les bureaux sont ouverts de 9h00 à 17h00 CET, du lundi au vendredi. Pour d'autres demandes de renseignement, vérifiez les horaires de fonctionnement de votre centre de service local Vaisala. www.vaisala.com/servicecenters

et réponses. Les contrats Étendu et Total incluent la formation des utilisateurs et des administrateurs avec une assistance technique illimitée par téléphone, courriel ou Internet. Des sessions de groupe et de formations intensives special formateurs sont également disponibles sur le site. Cela permet de personnaliser vos fonctions d'édition de rapport et d'alarme et de s'assurer que tous les utilisateurs connaissent bien les fonctionnalités du système.

Etalonnage et entretien

Tous les étalonnages Vaisala sont exécutés par des techniciens expérimentés et sont certifiés avec traçabilité NIST. Nos centres de service sont accrédités selon ISO/IEC 17025. Les appareils retournés pour étalonnage bénéficient aussi d'une série complète de tests de fonctionnement. Nous proposons des contrats d'étalonnage prépayé à prix réduit permettant de budgétiser facilement les frais d'étalonnage.

Avec la gestion enregistrée de l'étalonnage, la notification d'intervalle d'étalonnage et les certificats d'étalonnage incluant des données "En l'état trouvé" et "En l'état laissé", l'étalonnage en usine est une alternative compétitive à l'étalonnage sur site.

Garanties

Tous les enregistreurs de données Vaisala Veriteq sont garantis 2 ans avec option d'extension jusqu'à 5 ans. Des garanties sont disponibles pour des produits aussi bien neufs que précédemment acquis (dont la garantie normale est encore en vigueur). L'extension de la garantie de produits déjà acquis peut requérir un étalonnage. Une garantie étendue jusqu'à 5 ans assure la réparation ou le remplacement rapide du matériel et le fonctionnement ininterrompu de votre système. Le contrat d'assistance technique Total inclut la garantie des composants matériels Vaisala pour la durée de vie entière de votre contrat d'assistance technique.

Installation et validation IQ/OQ

Nos systèmes sont faciles à mettre en route et à utiliser ; cependant nous proposons en plus pour une plus grande rapidité de mise en service des solutions clés en mains permettant d'économiser en coût et en temps en assurant l'installation sur site, la validation et la formation par nos techniciens experts. Pour les systèmes validés, nous offrons des protocoles complets réalisables par l'établissement lui-même ou confiée à un spécialiste Vaisala de la validation qui comprend notamment une revue approfondie post-validation vouée à augmenter votre connaissance du système et à en garantir le fonctionnement approprié. Pour les applications exigeantes, nous recommandons notre service d'installation complet, réalisé par un technicien Vaisala. Ce service inclut une vérification détaillée de toutes les fonctions du système et de la configuration matérielle afin de garantir sa mise en service sécurisée et sa facilité d'emploi.

Contrats d'assistance technique pour Systèmes de Surveillance en continu et Validation/Cartographie		Total	Étendu	Standard
Assistance technique prioritaire	Assistance prioritaire par courriel	✓	✓	✓
Assistance technique prioritaire	Assistance par Internet ou téléphone de 9 h 00 à 17 h 00 (CET)	✓	✓	✓*
Formation	Formation basée sur le Net pour Utilisateurs/Administrateurs	✓	✓	✓**
Mises à jour logiciel	MAJ de services	✓	✓	✓
Mises à jour logiciel	Notification de nouvelles versions & nouveaux services	✓	✓	✓
Mises à jour logiciel	Nouvelle version complète	✓	✓	
Validation Documents	Mises à jours de documents de contrôle de modification IQ/OQ validés	✓	✓	
Garantie étendue	Garantie étendue pour les enregistreurs de données Vaisala Veriteq pour contrat d'assistance technique à vie	✓		
Etalonnage en usine	Etalonnage en usine	Option	Option	Option

* 8 (huit) heures par an ** 4 (quatre) heures pour contrats Total/Étendu; 1 (une) heure pour contrat Standard

VAISALA

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site www.vaisala.fr ou écrivez-nous à l'adresse ventes@vaisala.com

Ref. B211135FR-A ©Vaisala 2011

Le présent matériel est soumis à la protection du copyright, tous les droits étant conservés par Vaisala et chacun de ses partenaires. Tous droits réservés. Tous les logos et/ou noms de produits constituent des marques de Vaisala ou de ses partenaires. Il est strictement interdit de reproduire, transférer, distribuer ou stocker les informations contenues dans la présente brochure, sous quelque forme que ce soit, sans le consentement écrit préalable de Vaisala. Toutes les spécifications — y compris techniques — sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.