

Metrohm Software Care



Manutenção de Software para um trabalho mais seguro e mais produtivo

Manutenção de Software Metrohm – Um investimento que compensa

02

A Manutenção de Software Metrohm é o suplemento perfeito para seu Contrato de Serviços Metrohm Care. É óbvio que o hardware do seu sistema analítico Metrohm necessita de manutenção: sinais de desgaste aparecem na mecânica após anos de operação contínua, um contato eletrônico pode oxidar ou um motor pode apresentar sinais de envelhecimento.

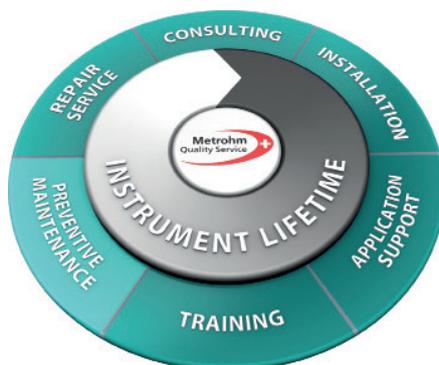
Mas o que isso significa quando se trata de software? Precisamente falando, o software não pode envelhecer. No entanto, o desempenho do seu software e, conseqüentemente, de todo o sistema pode realmente diminuir. Você conhece esse fenômeno no seu computador pessoal de casa. Se as respectivas atualizações não forem realizadas regularmente, e se arquivos e programas antigos não forem excluídos, o computador se tornará mais lento, resultando no risco de uma perda irreversível de dados.

O que é simplesmente uma irritação em casa pode se tornar um problema sério no laboratório; um sistema que não passa por manutenção regular pode tornar-se um risco de segurança e afetar negativamente tanto a qualidade quanto a produtividade. O que se aplica ao hardware, portanto, também se aplica ao Software do seu sistema analítico: manutenção regular garante a melhor disponibilidade do sistema e o seu máximo desempenho.

Com a Manutenção de Software Metrohm, você pode divertir-se com segurança desde o começo. Você se beneficia do máximo desempenho de seu sistema analítico, minimiza o tempo de inatividade e remove o risco de perder quaisquer dados.

Suas vantagens com o serviço de manutenção de software Metrohm

- ✓ **Máximo desempenho do sistema**
A manutenção de software periódica garante máximo desempenho - em todos os momentos.
- ✓ **Redução de risco**
Mesmo se o computador do sistema falhar, você pode sempre confiar no backup completo de seus dados.
- ✓ **Custo seguro**
Com o serviço de manutenção de software METROHM, os custos de manutenção são fixos e, mais importante, conhecidos por você - então você está no controle de seu orçamento.
- ✓ **Tempos de reação garantidos**
Se necessário, ajuda profissional com apenas um telefonema. A solução de problemas é realizada em suas instalações por nossos especialistas treinados e certificados.
- ✓ **Suporte Remoto**
Economize tempo e obtenha ajuda imediata através do suporte remoto.



Serviço de manutenção de software Metrohm – adaptado às suas necessidades

Manutenção do Software para o máximo desempenho do sistema

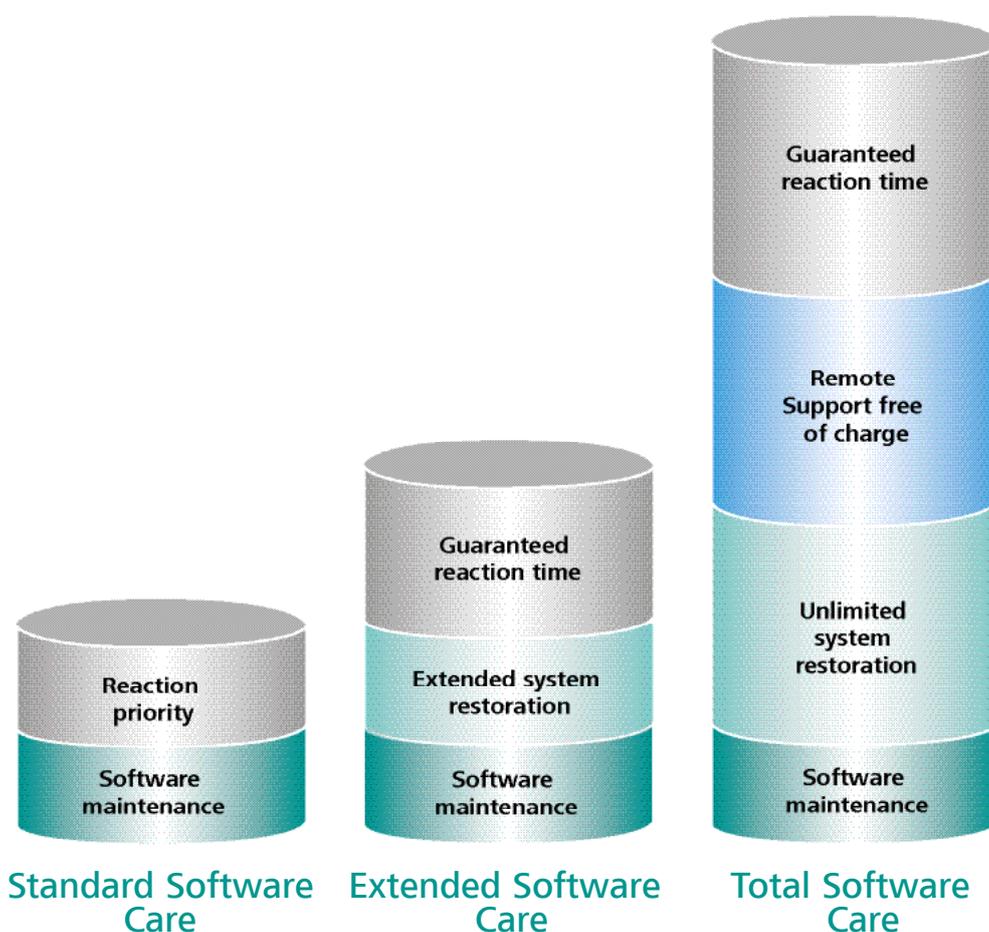
Quaisquer dados gerados no laboratório devem ser avaliados, organizados e administrados pelo sistema de software. Quantidades cada vez maiores de dados podem fazer o software funcionar de forma lenta e afeta negativamente a facilidade de uso.

São precisamente estes problemas que podem ser evitados através de uma manutenção regular do software instalado. Além disso, seus dados são totalmente copiados em cada manutenção, de modo que, se o pior vir a acontecer, como falhas no disco rígido, a perda de dados pode ser evitada. Dados antigos, que não são mais necessários, podem ser arquivados para livrar-se de um “inchaço” desnecessário. Estas medidas aumentam não apenas o desempenho, mas também a confiabilidade do seu sistema analítico.

Manutenção de Software

- Backup completo dos dados e verificação de integridade
- Otimização e remoção de dados desnecessários
- Manutenção de software de acordo com as especificações da Metrohm
- Documentação completa da manutenção realizada, em um relatório dedicado

Você pode adquirir este serviço de forma avulsa, incluí-lo em seu contrato de serviço vigente ou adquiri-lo em contrato específico de acordo com as modalidades abaixo destacadas:





Contratos de manutenção de software em resumo

	Standard Care	Extended Care	Total Care
Manutenção preventiva nas instalações do cliente	•	•	•
Certificação	•	•	•
Restauração do sistema	Valor de hora técnica reduzido	Uma visita inclusa, depois valor de hora	Visitas ilimitadas
Suporte remoto* com TeamViewer	Valor de hora técnica reduzido	Uma sessão de 30 min inclusa, depois valor de hora técnica reduzido	Visitas ilimitadas
Tempo de resposta** Suporte por telefone, e-mail ou remoto	Dentro de 1 dia útil	Dentro de 1 dia útil	Dentro de 4 h
Especialista de Software nas instalações do cliente	Com prioridade	Dentro de 48 h como meta	Garantido dentro de 48 h

*Sujeito a disponibilidade. Por favor, consulte-nos para maiores detalhes.

**De segunda à sexta, durante o horário de expediente, exceto finais de semana e feriados, desde que a Metrohm Brasil possua Especialista residente na localidade.

Nós estaremos lá quando você precisar

Manutenção de Software Metrohm - garantia de segurança

O serviço de Manutenção de Software Metrohm é realizado por especialistas treinados e certificados em software. O coração de todos os pacotes de serviços de Software Metrohm é uma manutenção regular do sistema, realizada de acordo com especificações claramente definidas.

Se um problema ocorrer entre os intervalos de manutenção, o cliente com um contrato Total firmado, pode

esperar um de nossos especialistas de software em suas instalações, no prazo máximo de 48 horas para resolver o problema.

Você pode fazer um contrato de Manutenção de Software Metrohm a qualquer momento e para qualquer instrumento Metrohm, embora seja recomendado fazê-lo desde o início. Desta forma, você está protegido desde o primeiro dia e você pode confiar no máximo desempenho de seu sistema analítico Metrohm para os anos que virão.

05



Contrato Padrão – o pacote básico a um preço muito acessível

06

A base de todos os contratos é uma manutenção anual de software, incluindo backup, gerenciamento de dados e uma documentação detalhada de todas as atividades.

Contrato de Manutenção de Software Padrão oferece:	Seus benefícios:
Manutenção anual do software nas instalações do cliente, pelos nossos especialistas certificados	Confiabilidade do sistema e máximo desempenho através da manutenção regular do software
Backup completo de dados e verificação de integridade	Redução da carga do sistema por dados perfeitamente arquivados e disponibilidade de dados em todos os momentos
Restauração do Sistema com taxas reduzidas	Custo seguro e economia em caso de um problema no computador
Documentação completa de todos os serviços de manutenção	Máxima preparação para auditorias
Suporte prioritário nas instalações do cliente em caso de emergência. Telefone, e-mail ou suporte remoto dentro de um dia útil	Tempo de resposta curto e resolução de problemas Tempo mínimo de inatividade

Manutenção do sistema

Para garantir o desempenho de seu software, o histórico de informações pode ser otimizado ou arquivado.

Gerenciamento de dados

No contexto da manutenção anual do software, é realizado um backup completo dos dados e os que não são mais necessários são arquivados e podem ser armazenados em um meio apropriado (por exemplo, DVD, pen drive) mediante solicitação.

Documentação detalhada

Todos os serviços de manutenção realizados são registrados num «Relatório de Manutenção de Software» detalhado, proporcionando uma rastreabilidade completa para os auditores.

Suporte

Suporte realizado por especialistas em software treinados e certificados é parte integrante dos produtos de manutenção de Software Metrohm. Dependendo do produto, sua solicitação será tratada com a mais alta prioridade - o que significa que você pode confiar no tempo de resposta garantido.

Contrato Estendido – Incluso suporte remoto e recuperação de dados.

O contrato estendido é a escolha certa quando seus sistemas estão em uso contínuo ou são operados em um multi-turno ou ambiente de processo. Além dos serviços incluídos no contrato padrão, o contrato estendido inclui

uma visita de restauração do sistema e uma sessão de suporte Remoto de 30 minutos por ano.

Serviços adicionais são fornecidos a tarifas reduzidas.

Além dos itens do Contrato Padrão, o Estendido oferece:	Seus benefícios:
Uma visita de restauração do sistema	Seu risco em caso de falha do sistema é reduzido Custos reduzidos em caso de suporte adicional
Uma sessão de suporte remoto Tarifas reduzidas para serviços adicionais	Economia de gastos
Suporte nas instalações do cliente em caso de emergências normalmente dentro de 48 horas Telefone, e-mail ou suporte remoto em 1 dia útil	Tempo de resposta curto e resolução de problemas Tempo mínimo de inatividade

Contrato Total – Segurança completa para os ambientes mais exigentes

Total Software Care oferece máxima segurança para o seu software e garante acesso a ajuda profissional no menor tempo possível. Em caso de emergência, um dos nossos especialistas de software estará no local dentro de não mais de 48 horas.

Garantimos que suas perguntas - por telefone, e-mail ou suporte remoto - serão respondidas dentro de 4 horas.

Além dos itens do Contrato Estendido, o contrato Total oferece:	Seus benefícios:
Visitas ilimitadas de restauração do sistema por um especialista em software certificado	Seu risco está completamente seguro: 100% de certeza de custo!
Sessões de suporte remoto ilimitadas	Economia de custo
Suporte nas instalações do cliente em caso de emergências, garantido dentro de 48 horas Telefone, e-mail ou suporte remoto garantido dentro de 4h	Rápida e eficiente resolução de problemas Tempos de resposta garantidos e soluções rápidas de problemas Segurança máxima para seu negócio

www.metrohm.com/pt-br