

Metrohm Software Care



Sicherheit und Produktivität durch regelmässige Wartung

Metrohm Software Care – eine Investition, die sich lohnt

02

Metrohm Software Care ist die perfekte Ergänzung zu Ihrem Metrohm Care Contract. Dass die Hardware Ihres Metrohm Analysensystems regelmässiger Wartung bedarf, liegt auf der Hand: Im Dauerbetrieb und über die Jahre kommt es zu Abnutzungserscheinungen in der Mechanik, ein elektronischer Kontakt kann korrodieren oder ein Motor altern.

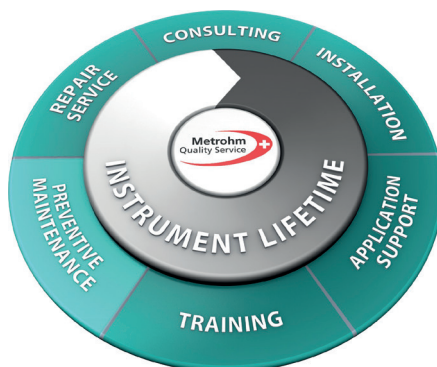
Doch wie verhält es sich in dieser Hinsicht mit der Software? Streng genommen kann Software nicht altern. Wohl aber kann die Leistung Ihrer Software und damit des gesamten Analysensystems nachlassen. Sie kennen das Phänomen von Ihrem PC zu Hause. Werden nicht regelmässig die entsprechenden Updates durchgeführt und alte Dateien und Programme gelöscht, wird Ihr Rechner träge, es geht nur noch sehr langsam voran. Schlimmstenfalls kann es zu einem unwiederbringlichen Verlust von Daten kommen.

Was zu Hause einfach ärgerlich ist, wird im Labor zu einem ernsthaften Problem: ein nicht gewartetes Analysensystem geht zu Lasten von Sicherheit und Produktivität. Wie für die Hardware gilt daher auch für die Software Ihres Analysensystems: Eine regelmässige Wartung garantiert eine optimale Verfügbarkeit und maximale Performance.

Mit Metrohm Software Care sind Sie von Anfang an auf der sicheren Seite – und bleiben es. Sie profitieren von der maximalen Leistung Ihres Analysensystems, minimalen Stillstandzeiten und sind optimal abgesichert gegen das Risiko eines Datenverlusts.

Ihre Vorteile mit Metrohm Software Care

- ✓ **Maximale Systemperformance**
Periodische Softwarewartung sorgt für eine maximale Systemperformance – auf Dauer.
- ✓ **Risikominimierung**
Im schlimmsten Fall können Sie sich auf eine Sicherung Ihrer kompletten Daten verlassen.
- ✓ **Kostensicherheit**
Mit Metrohm Software Care sind Ausgaben für Wartung und Service eine fixe und überschaubare Grösse – und keine Unbekannte, die Ihr Budget sprengt.
- ✓ **Garantierte Reaktionszeiten**
Im Fall der Fälle ist professionelle Hilfe schnell vor Ort. Die Problemlösung erfolgt durch geschulte und zertifizierte Spezialisten, gleich beim ersten Einsatz.
- ✓ **Remote Support**
Effektive und zeitsparende Unterstützung durch Remote Support.



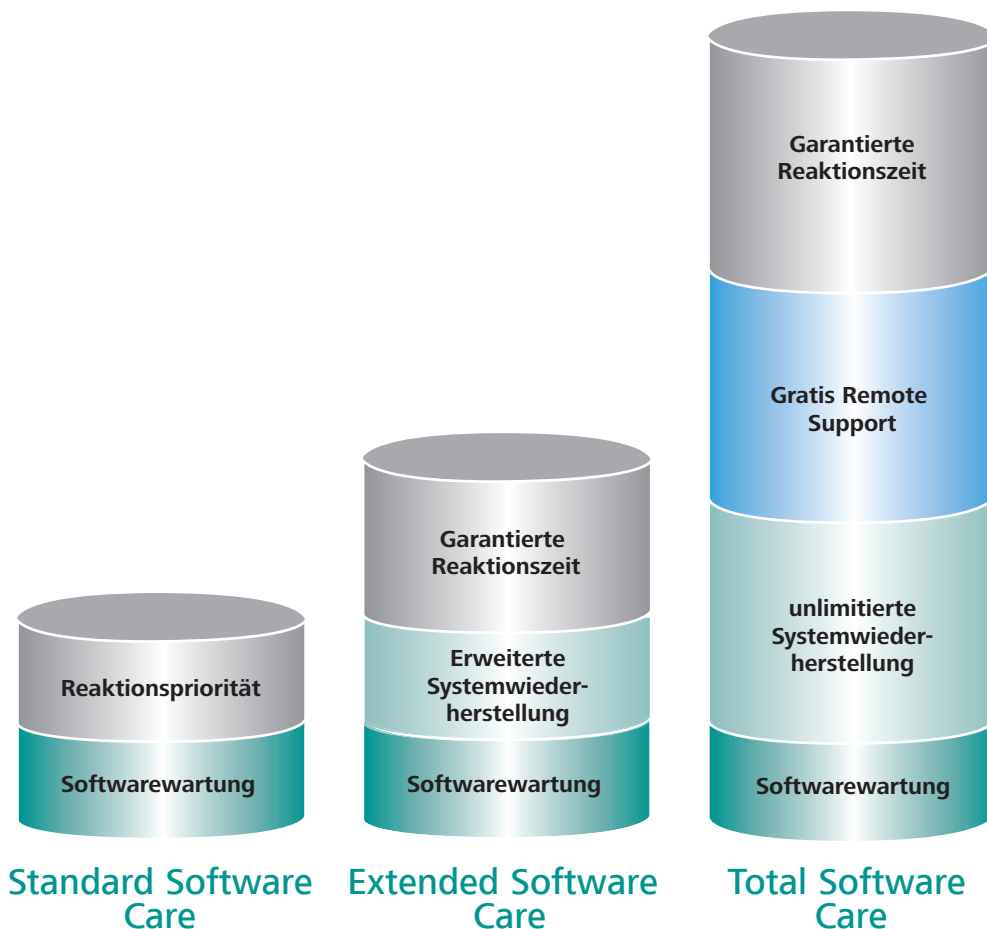
Metrohm Software Care – Service nach Mass

Softwarewartung für eine maximale System-performance

Im täglichen Laborbetrieb werden laufend Daten generiert, die von der jeweiligen Systemsoftware ausgewertet, organisiert und verwaltet werden müssen. Immer grössere Datenmengen führen dazu, dass die Software langsamer wird und der Bedienkomfort nachlässt.

Genau diese Probleme lassen sich durch eine regelmässige Wartung der installierten Software vermeiden. Dabei werden einerseits sämtliche Daten gesichert, um im Falle eines Falles, etwa einem Crash der Festplatte, einen Datenverlust zu vermeiden. Andererseits werden alte, nicht mehr benötigte Daten archiviert, um unnötigen «Ballast» loszuwerden. Beide Massnahmen zusammen erhöhen sowohl Leistungsfähigkeit wie auch Zuverlässigkeit Ihres Analysensystems bzw. erhalten diese auf Dauer.

Softwarewartung
• vollständige und getestete Datensicherung
• Bereinigung und Entfernung unnötiger Daten
• Wartung der Software nach Herstellervorgaben
• vollständige Dokumentation der durchgeführten Wartung im entsprechenden Report





Metrohm Software Care auf einen Blick

	Standard Care	Extended Care	Total Care
Präventivwartung vor Ort	•	•	•
Zertifizierung	•	•	•
Systemwiederherstellung	Reduzierte Stundensätze	Ein Besuch gratis danach reduzierte Stundensätze	Unlimitiert und kostenlos
Remote Support* mit TeamViewer	Reduzierte Stundensätze	1 Sitzung von 30 Minuten inklusive, danach reduzierte Stundensätze	Unlimitiert und kostenlos
Reaktionszeit** Unterstützung per Telefon, E-Mail oder Remote Support	Innerhalb 1 Arbeitstags	Innerhalb 1 Arbeitstags	Innerhalb von 4 h
Softwarespezialist vor Ort	Mit Priorität	In der Regel in 48 h	In max. 48 h

* Länderspezifische Verfügbarkeit. Bitte kontaktieren Sie hierzu Ihren lokalen Metrohm-Ansprechpartner.

** Montag - Freitag, zu den üblichen Geschäftszeiten, nicht an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen.

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen

Metrohm Software Care – garantierte Sicherheit

Die Leistungen von Metrohm Software Care werden von geschulten und zertifizierten Software-Spezialisten erbracht. Grundlage und Bestandteil aller Metrohm Software Care Pakete ist eine regelmässige Wartung Ihres Systems, die nach klar definierten Vorgaben durchgeführt wird. Tritt zwischen den Wartungsintervallen ein Problem auf, ist bei Abschluss eines Total Software Care Vertrages einer unserer Software-Spezialisten in maximal 48 Stunden bei Ihnen und löst das Problem.

Einen Metrohm Software Care Vertrag können Sie jederzeit und für jedes Metrohm Analysensystem abschliessen. Wir empfehlen Ihnen, bereits beim Kauf Ihres neuen Metrohm-Analysensystems einen Metrohm Wartungsvertrag und ergänzend dazu eine Metrohm Software Care Vertrag abzuschliessen. Auf diese Weise sind Sie von Anfang an optimal abgesichert und können sich auf Jahre hinaus auf die zuverlässige, optimale Performance Ihres Metrohm Analysensystems verlassen.

05



Standard Software Care – das Basispaket zum günstigen Preis

06

Basis aller Metrohm Software Care Pakete ist eine jährliche Softwarewartung. Die jährliche Softwarewartung inklusive Datensicherung, Datenverwaltung und einer

ausführlichen Dokumentation aller Aktivitäten definiert zugleich den Inhalt unseres Standard Software Care Paketes.

Standard Software Care bietet Ihnen	Ihr Nutzen
Jährliche Softwarewartung bei Ihnen vor Ort durch unseren zertifizierten Softwarespezialisten	Systemsicherheit und optimale Performance durch regelmässig gewartetes Softwaresystem
Eine komplette und getestete Datensicherung	Systementlastung durch sauber verwaltete und archivierte Daten Jederzeit Zugriff auf gesicherten Datenbestand
Systemwiederherstellung und Remote Support zu reduzierten Preisen	Kostensicherheit und Kosteneinsparung im Falle eines Rechnerproblems
Komplette Dokumentation der Wartungsarbeiten	Ideale Auditvorbereitung
Prioritäre Unterstützung im Notfall vor Ort, Support Telefon, E-Mail oder Remote Support innerhalb eines Arbeitstages	Kurze Reaktionszeiten und schnelle Problemlösung Minimale Stillstandszeiten

✓ Systemwartung

Um die Leistung Ihrer Software aufrecht zu erhalten, werden unnötig angesammelte Daten und Einträge bereinigt und – falls nötig – archiviert.

✓ Datenverwaltung

Im Rahmen der jährlichen Softwarewartung werden eine vollständige Datensicherung durchgeführt sowie nicht mehr unmittelbar benötigte Daten gesichert und auf Wunsch auf einem Datenträger (DVD, Memory-Stick) ausgehändigt.

✓ Detaillierte Dokumentation

Alle durchgeführten Wartungsarbeiten werden in einem detaillierten «Software Maintenance Record» festgehalten. Damit sind Sie bestens gerüstet im Falle eines möglichen Audits.

✓ Support

Ebenfalls inbegriffen in unseren Metrohm Software Care Produkten ist bevorzugter Support durch ausgewiesene Softwarespezialisten. Je nach Produkt werden Ihre Anliegen mit erhöhter Priorität behandelt, d.h. Sie profitieren von einer garantierten Reaktionszeit.

Extended Software Care – Paket mit Remote Support und Datenwiederherstellung

Extended Software Care ist die richtige Wahl, wenn Ihre Systeme in kontinuierlichem Einsatz stehen oder im Mehrschichtbetrieb von verschiedenen Anwendern betrieben werden. Neben den im Standardpaket enthaltenen Leistungen beinhaltet Extended Software Care eine

zusätzliche Systemwiederherstellung sowie eine kostenlose Remote Support Sitzung von 30 Minuten pro Jahr.

Weitere Leistungen werden zu reduzierten Stundensätzen verrechnet.

Zusätzlich zu den Leistungen von Standard Software Care bietet Ihnen Extended Care	Ihr Nutzen
Eine Systemwiederherstellung	Ihr Risiko im Falle eines Ausfalls ist versichert Kosteneinsparung im Supportfall
Eine kostenfreie Remote Support Sitzung Reduzierte Stundensätze für weitere Leistungen	Kosteneinsparung
Unterstützung im Notfall vor Ort in max. 48 Stunden Support per Telefon, E-Mail oder Remote Support innerhalb eines Arbeitstages	Kurze Reaktionszeit und schnelle Problemlösung Minimale Stillstandszeiten

Total Software Care – Rundum-Sicherheit für höchste Ansprüche

Total Software Care bedeutet maximale Sicherheit für Ihre Software und garantiert Ihnen den Zugang zu professioneller Hilfe in kürzestmöglicher Zeit. Im Notfall ist einer unserer Softwarespezialisten in spätestens 48 Stunden bei Ihnen vor Ort.

Ihre Anfragen – entweder telefonisch, per E-Mail oder per Remote Support – werden innerhalb von 4 Stunden beantwortet.

Zusätzlich zu den Leistungen von Extended Software Care bietet Ihnen Total Care	Ihr Nutzen
Unlimitierte Systemwiederherstellungen durch einen zertifizierten Softwarespezialisten	Ihr Risiko ist komplett versichert: 100 % Kostensicherheit!
Unlimitierte, kostenlose Remote Support Sitzungen	Kosteneinsparung Schnelle und effiziente Problemlösung
Unterstützung im Notfall vor Ort in max. 48 h Support per Telefon, E-Mail oder Remote Support innerhalb von 4 Stunden	Kürzeste Reaktionszeit und schnellstmögliche Problemlösung Maximale Betriebssicherheit

www.metrohm.com

