

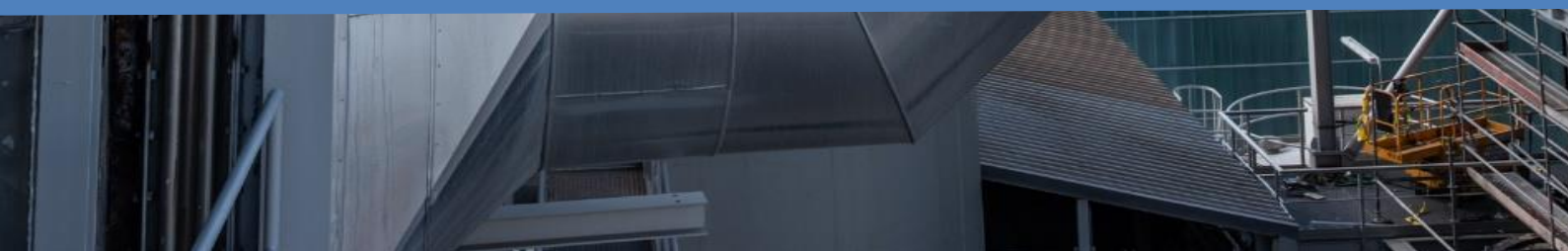


# Contratos de servicio modulares

Expertos en la automatización de procesos

SICK LIFETIME SERVICES

**SICK**  
Sensor Intelligence.



## SICK LIFETIME SERVICES: EL SERVICIO ADECUADO PARA CUALQUIER MOMENTO Y LUGAR

Con SICK a su lado tiene un socio en quien puede confiar. Durante todas las fases del ciclo de vida útil del producto y siempre cerca de usted.

Cada proceso productivo es diferente y precisa de distintos tipos de servicios. Gracias a nuestro concepto de servicio modular usted puede crear su propio contrato de servicio individualizado y con flexibilidad a la hora de fijar

el plazo de vigencia del contrato. De este modo podrá estar seguro de que su servicio técnico se diseña a la medida de sus necesidades específicas y que solo tendrá que asumir aquellos costes estrictamente necesarios.



Con sus más de 600 técnicos de servicio en todo el mundo, SICK le ofrece ...

- Un portafolio completo de servicios con un único proveedor.
- Una red de técnicos disponibles en todo el mundo, tanto onshore como offshore.
- Servicio de Formación sobre nuestros productos y servicio técnico
- Asistencia y asesoramiento en inspecciones legales
- Máxima tranquilidad, mediante servicios de atención telefónica, mantenimiento remoto o presencial.

## FLEXIBILIDAD CON SERVICIOS INDIVIDUALIZADOS

Un aspecto importante de los SICK LIFETIME SERVICES es nuestro esquema modular, que permite a cada empresa componer su propio contrato de servicio individualizado de entre una selección de módulos estandarizados. El interés fundamental de SICK es siempre garantizar un rendimiento óptimo y la máxima disponibilidad de los sistemas de medición de sus clientes.

Los contratos de servicio de SICK se ofrecen en tres bloques principales: prevención, disponibilidad y aseguramiento de la calidad. Cada uno de estos bloques se construye a partir de módulos de servicio

basados en su estrategia de servicio como cliente. Cada contrato a medida configurado por este método puede ser complementado y ampliado con diferentes opciones.



## Sus beneficios

- Máxima disponibilidad del sistema y precisión de las medidas durante toda la vida útil del producto.
- Control de los costes de explotación.
- Medidas fiables gracias a las comprobaciones periódicas y mejoras continuas de los sistemas de medida.
- Soporte cualificado con análisis y localización de fallos en planta.
- Posibilidad de asistencia telefónica o remota.
- Rapidez y eficacia en todo momento.
- Cumplimiento de los requisitos legales.



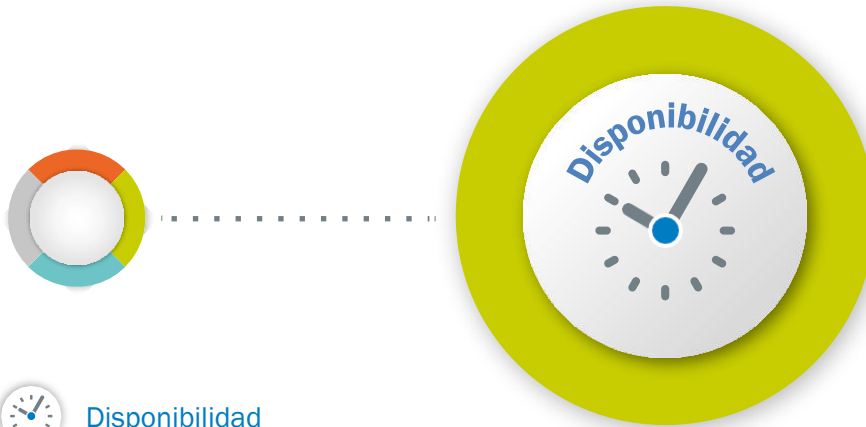
## SOPORTE ÓPTIMO PARA UNA DISPONIBILIDAD MÁXIMA DE SU SISTEMA DE MEDICIÓN



### Prevención

Mantenimiento preventivo	Los módulos de servicio de mantenimiento preventivo se diseñan a medida de su planta.	+ Optimización de los gastos de explotación, control de costes de mantenimiento y reducción del número de fallos.
Formación	Transferencia continua de conocimientos por parte de los expertos en cada producto de SICK.	+ Independencia, tiempos de respuesta rápidos y eficiencia gracias a personal debidamente formado.
Asistencia remota de SICK	Los expertos de SICK agilizan la resolución de problemas gracias a funcionalidades de diagnóstico remoto con altos niveles de seguridad.	+ Optimización de las tareas de servicio y mantenimiento, aumentando la disponibilidad del sistema.

# RECUPERE RÁPIDAMENTE LA DISPONIBILIDAD EN CASO DE FALLO



## Disponibilidad

Servicio de asistencia técnica no presencial	En caso de fallo el servicio técnico de SICK responderá dentro de un margen de tiempo garantizado por vía telefónica o por conexión remota.	+ Reduce los tiempos de parada de la instalación.
Servicio de asistencia técnica presencial	Gracias a nuestros expertos disponibles localmente, le podemos ofrecer un soporte rápido y sin complicaciones.	+ Aumenta la disponibilidad de sus equipos de medida.
Reparaciones en fábrica a precio cerrado	Reparaciones en fábrica en óptimas condiciones, con unos plazos de ejecución definidos, y con extensión de garantía.	+ Reducción de los gastos de explotación.
Monitorización de estado (Condition monitoring)	Para optimizar la disponibilidad de sus equipos de medición, SICK puede llevar a cabo comprobaciones adicionales del sistema a intervalos previamente fijados a través de una conexión remota.	+ Reducción de los fallos de la máquina y de la planta.
Smart parts : gestión de recambios	Mantenga siempre un stock óptimo de recambios en su planta para garantizar que siempre estén disponibles piezas de repuesto.	+ Reducción de los costes de inventario y de los gastos de inversión

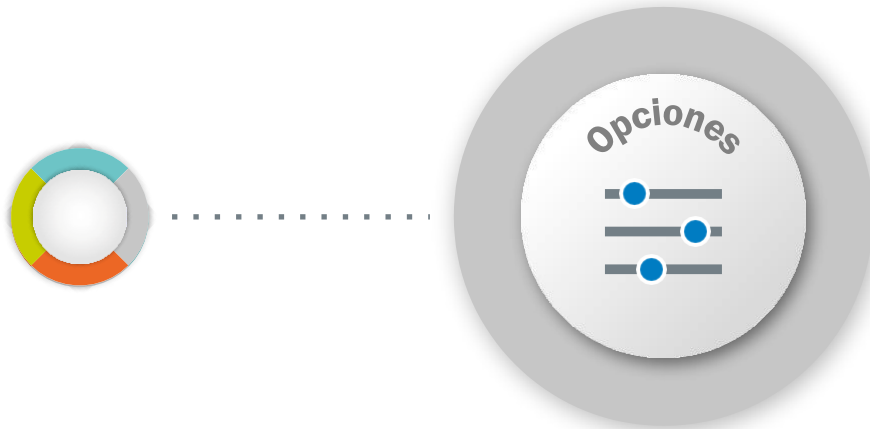
## GARANTÍCESE UNAS MEDIDAS CORRECTAS



### Aseguramiento de la calidad

Soporte para NGC2 (QAL2)	SICK le asistirá a la hora de llevar a cabo los ensayos NGC2 (QAL2).	+ Cumplimiento de los requisitos legales
Soporte para EAS (AST)	SICK le brindará apoyo a la hora de llevar a cabo tests funcionales conforme a la norma EN 14181.	+ Cumplimiento de los requisitos legales
Soporte para NGC3 (QAL3)	SICK le asistirá en el proceso NGC3 (QAL3).	+ Cumplimiento de los requisitos legales
Alquiler de materiales de referencia	SICK ofrece una amplia gama de kits con filtros de referencia (partículas) y estaciones calibradoras (gases) para la comprobación de sus equipos.	+ De cumplimiento a los requisitos legales gracias a materiales de referencia tales como: + Maletas filtros + Calibration boxes + Hovacal
Calibración / recalibración	SICK le puede proporcionar servicios de calibración y recalibración de sus equipos de medida tanto en campo como en nuestras fábricas.	+ Cumplimiento de los requisitos legales

## AUMENTE EL TIEMPO OPERATIVO DE SU PLANTA



### Opciones

Garantía extendida  
3 años  
5 años

Aceptación en fábrica (Factory Acceptance Test, FAT)

Para equipos nuevos SICK ofrece a sus clientes contratos de garantías extendidas a medida, según las cuales asumirá los costes de cualquier pieza que exijan sustitución de manera imprevista o que requiera de servicios adicionales.

Para equipos nuevos SICK le puede entregar los equipos en una de nuestras fábricas siguiendo un protocolo de pruebas con asistencia del cliente.

+ Protección a largo plazo contra costes imprevistos incluso después de que haya expirado el periodo de garantía.

+ Garantía de una puesta en servicio sin problemas y un óptimo funcionamiento de los equipos.



## CUMPLA LOS REQUISITOS LEGALES PARA SISTEMAS DE MEDIDA DE EMISIONES CON LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE SICK

Son muchos los países que han implementado leyes y reglamentos destinados a reducir de manera continua las emisiones de contaminantes. La norma europea EN 14181 especifica procedimientos para establecer niveles de garantía de la calidad (NGC/QAL) para los sistemas automáticos de medida (SAM/AMS) instalados en plantas industriales a la hora de medir los contaminantes presentes en los gases de combustión.

### En el lado seguro con SICK

Para cumplir plenamente la norma EN 14181, se deben tener presentes diversas medidas. Por ello es importante asociarse con SICK, un fabricante que conoce con detalle los requisitos de cada uno de los niveles de aseguramiento de calidad (NGC1/QAL1 hasta NGC3 /QAL3) y, para las soluciones propuestas a partir de dichos niveles, puede garantizar una implementación sin problemas de todas las medidas necesarias.

Desde el suministro de certificados para los equipos de medida, pasando por el ajuste y calibración de los sistemas SAM/AMS y la determinación de su incertidumbre de medida, hasta llegar al aseguramiento los niveles de aseguramiento de calidad, ensayos anuales de seguimiento (EAS/AST) para los sistemas SAM/AMS o para comprobación de derivas: SICK le brindará apoyo a la hora de implementar el tipo de contrato de servicio más adecuado.



# FUNCIONAMIENTO CON DISPONIBILIDAD ÓPTIMA Y SIN ANOMALÍAS: GRACIAS A LA ASISTENCIA REMOTA DE SICK

Apoyo y resolución de problemas de manera rápida y calificada por parte de expertos competentes vía "online", sin ocasionar gastos de desplazamiento elevados y sin tiempos de espera: ésta es la extensa oferta de servicios "online" de SICK para dar soporte a equipos individuales o sistemas.

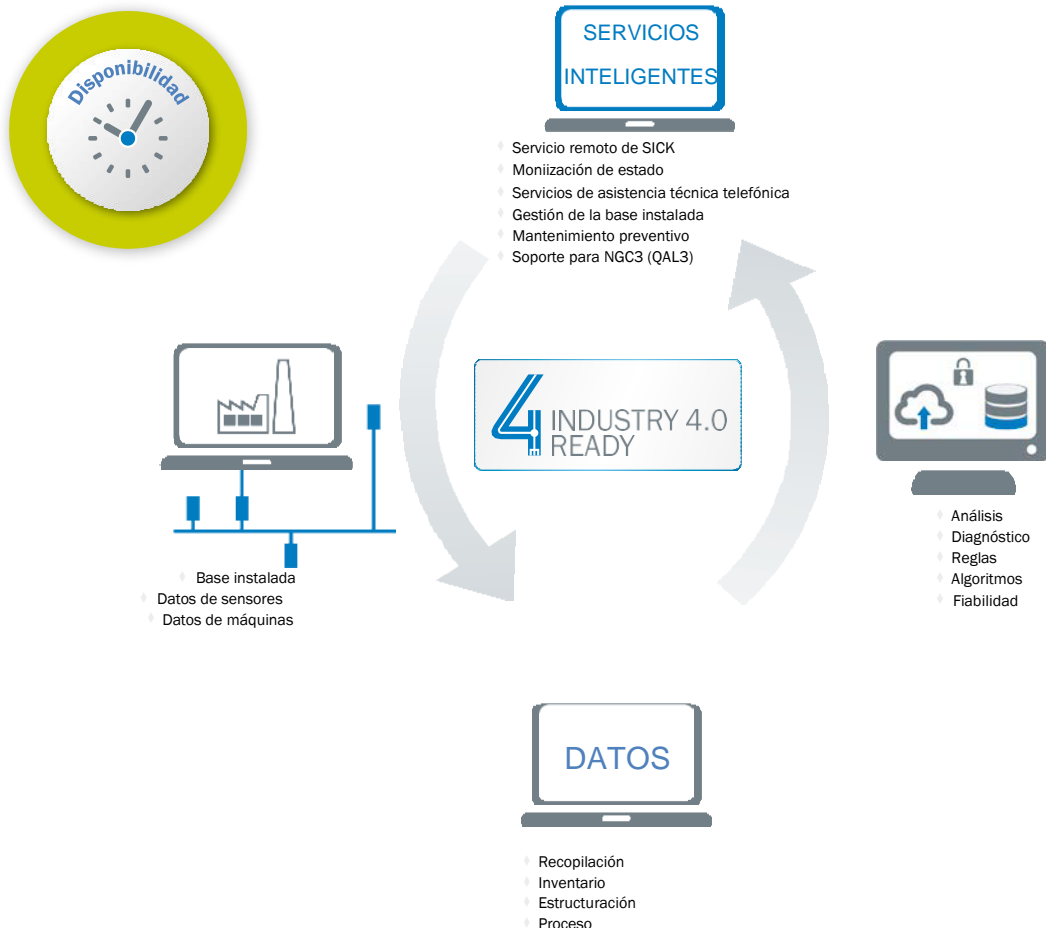
## De camino hacia Industria 4.0 con SICK

El servicio de asistencia presencial, el servicio remoto y los módulos de servicio de monitorización de estado se unen para crear un equipo sólido: brindan un soporte eficiente e integral para sus equipos y sistemas.

La base del mismo está en los datos proporcionados por los equipos inteligentes de SICK que pueden ser evaluados, comprobados o procesados adicionalmente en cualquier punto del planeta. La conexión vía web con la plataforma de servicio SICK Remote Service la establecen exclusivamente los clientes y siempre se desarrolla a través de conexiones con un alto grado de encriptado utilizando los estándares de autenticación HTTPS y SSH.

La asistencia remota vía digital de SICK es moderna, rentables y a prueba de futuros cambios acordes al enfoque de la Industria 4.0.

El valor añadido de los servicios remotos digitales se hace palpable rápidamente a nivel financiero: con un solo clic, se puede iniciar el mantenimiento remoto independientemente de la hora del día y la ubicación y los fallos pueden ser evaluados poco tiempo después de producirse. Esto ahorra un sinfín de tiempo y dinero. Una alta disponibilidad de la planta, una mejora del índice de reparaciones y una reducción de los trabajos de mantenimiento imprevistos le permitirán mantener la productividad al máximo nivel.



## CONTRATO MODULAR: EL SERVICIO HECHO A LA MEDIDA DE SU PLANTA



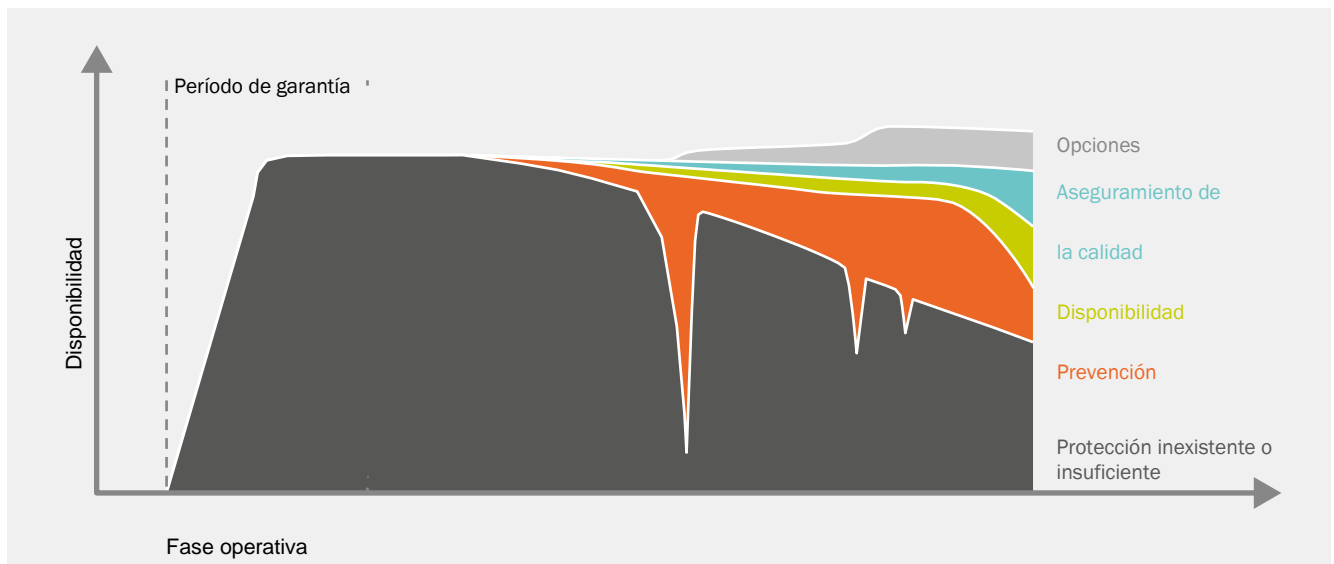
**Jefe de explotación en MSR (planta incineradora de residuos sólidos urbanos)**

"Para poder cumplir los requisitos legislativos de aplicación en nuestro municipio, necesitamos una disponibilidad garantizada de nuestros equipos de medida y unos tiempos de respuesta rápidos: Los módulos de mantenimiento remoto flexible nos permiten recibir soporte remoto rápido fuera del horario de oficina tradicional directamente del fabricante. Gracias a la oferta de servicios de SICK estamos en condiciones de seleccionar un contrato con exactamente aquellos módulos que mejor se adaptan a nuestra estrategia de mantenimiento."

SICK dispone de un contrato de servicio individualizado con los siguientes módulos basados en los requisitos de MSR:



### Efecto de un contrato de servicio en la disponibilidad de la planta



## SU CONTRATO DE SERVICIO INDIVIDUALIZADO

Rellene sus detalles de contacto y elija los componentes de módulos de servicio deseados. SICK elaborará un presupuesto sin compromiso para su contrato de servicio individualizado. Puede enviar su solicitud al mail : [service@sick.es](mailto:service@sick.es)

### Detalles del solicitante

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Empresa	Calle, número	Dirección de correo electrónico
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Departamento	C.P./Ciudad	Número de teléfono
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Contacto	País	Número de fax



### Prevención

- Mantenimiento preventivo
- Formación
- Asistencia remota de SICK



### Disponibilidad

- |                          |   |                     |      |                          |                          |                          |
|--------------------------|---|---------------------|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Servicio de asistencia técnica no presencial    | Opciones de horario | 8/5  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Servicio de asistencia técnica presencial       | Tiempo de respuesta | 72 h | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Reparaciones en fábrica a precio cerrado        |                     |      |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | Monitorización de estado (Condition monitoring) |                     |      |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> | Smart parts: gestión de recambios               |                     |      |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> |   |                     |      |                          |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> |   |                     |      |                          |                          |                          |



### Aseguramiento de la calidad

- Soporte para NGC2/QAL2
- Soporte para EAS/AST
- Soporte para NGC3/QAL3
- Alquiler mat. referencia
- Calibración / recalibración



### Opciones

- Garantía extendida 3 años
- Garantía extendida 5 años
- Aceptación en fábrica (Factory Acceptance Test, FAT)
-

# PAQUETES DE SERVICIOS + DESCUENTO EN PIEZAS Y RECAMBIOS

## PAQUETE BÁSICO

Contrato mantenimiento preventivo 2 años

## PAQUETE SILVER

Asistencia remota

Asistencia telefónica

Contrato mantenimiento preventivo tres años

Descuento en piezas y recambios

## PAQUETE GOLD

Monitorización estado

Asistencia remota

Asistencia telefónica

Contrato mantenimiento preventivo cuatro años

Descuento en piezas y recambios

## PAQUETE PLATINUM

Monitorización estado

Asistencia remota

Asistencia telefónica

Contrato mantenimiento preventivo cinco años

Otros servicios a medida

Descuento en piezas y recambios

# SICK: VISIÓN GENERAL

SICK es un fabricante líder de sensores inteligentes y soluciones sensoriales para aplicaciones industriales. Con sus más de 9.000 empleados y más de 50 filiales y empresas participadas así como numerosas representaciones a nivel mundial estamos siempre cerca de nuestros clientes. Una gama única en su género de productos y servicios constituye la base perfecta para controlar los procesos de manera segura y eficiente, proteger a las personas de posibles accidentes y evitar los daños al medio ambiente.

Contamos con una extensa experiencia en distintos sectores y conocemos sus procesos y requisitos. Nuestros sensores inteligentes permiten dar la respuesta exacta a las necesidades de nuestros clientes. En diferentes centros de aplicaciones en Europa, Asia y Norteamérica, sometemos y optimizamos nuestras soluciones sistemáticas conforme a las especificaciones de nuestros clientes. Todo ello nos convierte en un proveedor fiable y en un socio de desarrollo.

Nuestra oferta se complementa con un amplio espectro de servicios: Los Servicios Vitalicios de SICK brindan soporte a lo largo del ciclo de vida útil de la máquina, garantizando su seguridad y productividad.

Para nosotros esto es "Inteligencia sensorial".

## Presencia mundial:

Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Gran Bretaña, Hungría, India, Israel, Italia, Japón, Malasia, México, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Rumanía, Rusia, Singapur, Eslovaquia, Eslovenia, Sudáfrica, Corea del Sur, España, Suecia, Suiza, Taiwán, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, EE.UU., Vietnam.

Direcciones detalladas y publicaciones adicionales [www.sick.es](http://www.sick.es)

The SICK logo is displayed in a bold, blue, sans-serif font.