



Smlouva o poskytování servisu a oprav

Přehled

Smlouva o servisních službách pro obráběcí stroje (RSC) nabízí výrobcům a prodejcům strojů možnost pokrýt náklady na opravy pevnou částkou a minimalizovat tak rizika spojená s náklady.

Vaše potřeby:

- Zajištěná kontinuita výroby díky redukci výpadků strojů
- Zlepšení produktivity strojů a celkových nákladů na provoz
- Modulární služby přizpůsobené vašim požadavkům
- Pravidelná průběžná kontrola důležitých a kritických strojů

Naše nabídka služeb:

- Smlouva o servisních službách (RSC) byla vyvinuta zejména pro výrobce a distributory strojů. RSC umožňuje výrobcům a distributorům strojů pokrýt náklady na opravy pevnou cenou a minimalizovat tak riziko nákladů.
- RSC zajišťuje následné odstranění vad na místě, kde je stroj nainstalován.
- Tato smluvní služba pokrývá náklady spojené s výměnou materiálu a řešením jakýchkoli problémů s produkty společnosti Siemens DI po jejich druhém uvedení do provozu u koncového uživatele.
- Doba trvání smlouvy může být vybrána od jednoho roku až do délky pěti let.

Výhody

- Rizika spojená s odpovědností za vady jsou omezena díky pevným cenám (jistota plánování a předvídatelné náklady).
- Smlouva o servisních službách lze synchronizovat s dobou záruky na stroj.
- Větší efektivita strojů díky kratším reakčním dobám a rychlému odstranění poruchy.
- Zajištěno rychlejší řešení servisních hovorů a přednostní postup při řešení poruch strojů pro zákazníka.
- RSC lze objednat pro dodávky strojů do mnoha zemí (viz seznam zemí níže).
- Celosvětová servisní infrastruktura se zkušenými servisními odborníky.
- Nemáte povinnost předkládat důkazy o reklamčních nárocích po celou dobu záruky.

Použití

- SINUMERIK 840 SINUMERIK ONE
- 6FC5371, 6FC5372, 6FC5373, 6FC5317

Možnosti

Popis služby RSC

Siemens poskytuje výrobcům strojů a obchodníkům (dále jen zákazníkům) na místě instalace stroje služby popsané v rozsahu služeb na součástech uvedených ve specifikaci RSC od společnosti Siemens DI.

RSC je objednána zákazníkem s uvedením potřebných objednacích čísel, která lze získat u prodejního partnera Siemens nebo jsou uvedena v katalogích a na Siemens Industry Mall. Siemens předá zákazníkovi doklad o dodání, který uzavírá RSC.

Po oznámení konečného místa určení ze strany zákazníka předává Siemens zákazníkovi certifikát RSC s uvedením místa plnění a období služby.

Služby poskytované Siemensem musí být vyžádány prostřednictvím servisní objednávky podané zákazníkem. Služby musí být objednány v rámci období platnosti RSC.

Místo plnění

Služba bude poskytována na místě instalace stroje (dále jen na místě). Toto odpovídá zemi koncového zákazníka uvedené v certifikátu konečného místa určení a jeho úplné adrese. Služby, které tato RSC pokrývá, se poskytují pouze ve vyjmenovaných zemích uvedených v seznamu zemí.

Rozsah nabízených služeb

Budou poskytovány následující služby:

- Poskytování servisního personálu
Siemens poskytuje kvalifikovaný personál pro diagnostiku chyb a odstranění poruch. Služby jsou poskytovány během běžných pracovních hodin v zemi instalace.
- Diagnostika poruch na místě
Diagnostika poruch se vztahuje na komponenty od společnosti Siemens DI, které jsou uvedeny v rozsahu služeb RSC.
- Odstranění poruchy na místě
Odstranění poruchy se provádí opravou a/nebo výměnou vadných komponent od společnosti Siemens DI.
- Dokumentace odstranění poruchy
Na místě se vytvoří servisní zpráva v národním jazyce koncového zákazníka; tato zpráva je pak podepsána koncovým zákazníkem. Jeden výtisk zůstává u koncového zákazníka.

Doba trvání smlouvy / období platnosti

Období platnosti smlouvy začíná dnem vydání certifikátu RSC a končí po uplynutí pevně stanoveného časového období, které je uvedeno v certifikátu RSC.

Certifikát RSC

Zákazník obdrží certifikát RSC poté, co bylo předáno oznámení o konečném umístění. Tento certifikát bude obsahovat číslo smlouvy a základní údaje o smlouvě, jako je číslo stroje, typ stroje, seznam materiálů, začátek a konec období poskytování služeb a místo plnění (adresa pro poskytování služeb). Časového období, které je uvedeno v certifikátu RSC.

Skupiny zemí

Skupina zemí 1

Amerika:

Mexiko
USA

Asie:

Čína,
Indie,
Japonsko
Jižní Korea,
Tchaj-wan,
Thajsko
Austrálie
Austrálie

Evropa:

Andorra,
Rakousko,
Belgie,
Česká republika,
Dánsko,
Finsko,
Francie,
Německo,
Velká Británie,
Maďarsko,
Itálie,
Lichtenštejnsko,
Lucembursko,
Monako,
Nizozemsko,
Polsko,
Portugalsko,
Rumunsko,
Slovensko,
Španělsko,
Švédsko,
Švýcarsko,
Turecko

Skupina zemí 2

Afrika:

Jihoafrická republika

Amerika:

Brazílie,
Kanada

Asie:

Indonésie,
Izrael,
Malajsie,
Singapur
Austrálie
Nový Zéland

Evropa:

Bosna a Hercegovina,
Bulharsko,
Chorvatsko,
Estonsko,
Irsko,
Lotyšsko,
Litva,
Norsko,
Slovensko

Skupina zemí 3

Afrika:

Egypt

Amerika:

Argentina,
Chile,
Kolumbie,
Ekvádor,
Peru,
Venezuela

Asie:

Bahrajn,
Hongkong,
Kuvajt,
Omán, Katar,
Saúdská Arábie,
Spojené arabské
emiráty, Vietnam
Evropa
Řecko,
Malta,
Srbsko,
Černá Hora,
Ukrajina

Země, které nejsou uvedeny, jsou dostupné pouze pro zákazníky s rámcovými smlouvami. Země pod embargem jsou vyloučeny z činností služby. Mezi země pod embargem patří například Bělorusko, Kuba, Írán, Severní Korea, Rusko, Sýrie.

Další informace Další informace o službě opravy a servisu (RSC) pro obráběcí stroje lze získat prostřednictvím oficiálních stránek společnosti Siemens nebo přímo kontaktováním společnosti Siemens DI.

Doba reakce

Obvykle se dodržují následující časy reakce při implementaci RSC v případě zastavení stroje:

Skupiny zemí

SG 1 - Další pracovní den

SG 2 - Do dvou pracovních dnů

SG 3 - V závislosti na země-specifických podmínkách, pouze pro zákazníky se smlouvou o rámcových podmínkách za cenu individuální smlouvou

Doba reakce je časové období mezi obdržením servisního příkazu, který byl technicky upřesněn zákazníkem, a začátkem cesty servisního inženýra na místo plnění nebo zahájením odstraňování poruch pomocí vzdálené podpory. Uvedené doby reakce platí pro "technicky upřesněné oznámení o poruše" v rámci běžných pracovních hodin regionu (např. pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 hodin) s výjimkou státních svátků.

Náhradní díly

Náhradní díly jsou dodávány z našeho centrálního skladu náhradních dílů nebo z regionálních skladů náhradních dílů pomocí naší celosvětové infrastruktury pro logistiku náhradních dílů. Všechny zásadní náhradní díly jsou skladovány v našich centrálních skladech náhradních dílů. Regionální sklady náhradních dílů jsou přizpůsobeny zahrnutí komponent specifikovaných v certifikátu konečného umístění²).
Následující komponenty nejsou definovány jako náhradní díly:

- **Motory:** Tyto jsou opravovány v autorizované opravně.
- Pro vybrané motory Siemens v Německu skladuje komponenty pro expresní dodávku. Tyto motory lze vyrobit a dodat během několika pracovních dnů. Aktuální seznam získáte od svého obchodního partnera Siemens.
- **Kabely:** Obvykle platí doby dodání, které jsou vám známy.
- Speciální nebo zákaznické moduly a komponenty, které nejsou k dispozici od společnosti Siemens jako náhradní díly.

1) Certifikát RSC se smí zpracovávat pouze v souladu s obchodními podmínkami pro smlouvy o servisních službách (RSC), které jsou k dispozici od vašich kontaktních osob v Siemensu. Například v případě RSC s 12 měsíční dobou trvání smlouvy je to maximálně 24 měsíců od převzetí rizika (dodávky komponent).

2) Protože vývoz standardních verzí (komponent/systémů) podléhá časově náročnému schvalovacímu postupu úřadu, který se stejnou mírou vztahuje na dodávky těchto komponentů pro účely servisu a dodávky náhradních dílů, nabízíme exportní verzi pro jednotlivé komponenty. Tato verze obvykle nabízí méně možností než standardní verze komponentu a nepodléhá povolení k vývozu. Podívejte se na informace o vývozu.

Možnosti

Pro smlouvu o servisních službách pro obráběcí stroje jsou k dispozici následující doplňkové možnosti.
Pro více informací se obraťte na svého obchodního zástupce Siemens/regionální společnost.

Flexibilní start RSC

Zprovoznění na místě konečného zákazníka lze dokončit až 24 měsíců po dodání nainstalovaných komponent v stroji. Pokud se tak stane později, doba služby RSC však začne nejpozději 24 měsíců po nejranějším datu dodání nainstalované DI komponenty Siemens.

Dřívější zahájení doby služby

Služby RSC lze již používat před zprovozněním na místě konečného zákazníka. Po uzavření prvního zprovoznění začíná dodatečná doba služby na místě plnění odlišná od konečného umístění. Doba služby na místě začíná oznámením konečného umístění.

Zákazník je povinen poskytnout Siemensu písemné informace následující po prvním zprovoznění:

- Číslo stroje
- Typ stroje
- Technologie obrábění
- Řídicí systém
- Pohon
- Počet měřicích obvodů
- OEM údaje o aplikaci
- Datum prvního zprovoznění
- Země a úplná adresa výrobce stroje a případně prodejce a seznam komponent od Siemens DI, které jsou použity, s číselníky a sériovými čísly

Zákazník obdrží předběžný certifikát RSC, který uvádí začátek dodatečné doby služby a současné místo plnění stroje. Po nahlášení zprovoznění na místě konečného zákazníka získá zákazník certifikát RSC s informacemi o konečném umístění a konci doby služby.

Prodloužení doby platnosti služby

Existující RSC lze několikrát prodloužit o 6 nebo 12 měsíců, až do maximální celkové doby trvání RSC 60 měsíců. Prodloužení smlouvy musí být objednáno během doby služby RSC. Zákazník obdrží při každém prodloužení nový certifikát RSC.

Zpracování dat

Pro usnadnění zpracování dat týkajících se certifikátu konečného umístění pro produkty SINUMERIK použijte stránku <https://myregistration.siemens.com>. Pokud potřebujete pomoci s uživatelským rozhraním registračního procesu, obraťte se na svého obchodního zástupce společnosti Siemens, s.r.o.

Verze smlouvy

Rámcová smlouva je určena pro výrobce strojů, kteří souhlasí s objednáním jednoho RSC pro každý stroj s vybavením Siemens. Individuální smlouva je určena pro výrobce strojů, kteří objednávají RSC pouze pro určité stroje, ale ne pro všechny stroje vybavené zařízením Siemens.

Úroveň služeb OEM

Pro zajištění opravní služby pro OEM aplikace je nutné provést hodnocení na základě směrnice o službách OEM. Hodnocení přiřazuje OEM aplikaci úroveň služeb OEM od 0 do 4. Za úroveň služeb OEM 1 až 4 bude účtován příplatek.