

SERVICE & GARANTI

Swedish Labtech är branschorganisationen för företag inom områdena laboratorieutrustning, instrument, diagnostik, analys och bioteknik. Vi är den sammanhållande länken mellan medlemsföretagen, våra kunder och myndigheter.

Vi vill på olika sätt underlätta dialogen mellan kund och leverantör och en aspekt av detta är servicefrågorna där varianterna av service är många och lätt skapar otydlighet. Vi har utformat sex servicenivåer som är avsedda att skapa enhetliga begrepp i dialogen om service- och supportavtal. Syftet är inte att likrikta servicetjänsterna, utan enbart att skapa tydlighet för såväl kund som leverantör. Genom att kunna referera till de olika nivåerna kan man enkelt och säkert veta att man talar om samma sak. Utifrån detta kan man sedan lägga till och dra ifrån i de enskilda avtalen och överenskommelserna.

Definitioner

Garanti

Med garanti menas en utfästelse av säljaren/leverantören att avhjälpa fel under en av leverantören angiven tid. Garantin gäller fabriksfel samt under förutsättning att instrumentet har använts och underhåll har utförts enligt operatörshandboken. Garantin gäller inte om service på utrustningen har utförts av ej auktoriserat/godkänt serviceföretag.

Serviceavtal

Serviceavtal är en avtalad tjänst med ett överenskommet innehåll för att säkerställa produktens funktionalitet. Att notera: "Förlängd garanti" är ett missvisande begrepp som ibland används i stället för "serviceavtal" och bör undvikas.

Förebyggande underhåll

Förebyggande underhåll avser åtgärder för att undvika att fel uppkommer och brukar vanligen ingå i ett serviceavtal. För vissa produkter kan förebyggande underhåll fordras även under garantitiden.

Felavhjälpande service

Reparation av uppkomna fel.

Servicenivåer

Nivå 1	Telefonsupport för tekniska ärenden.
Nivå 2	Säkerhets- och funktionskontroll (inkluderar arbetstid och reskostnad för kontroll)
Nivå 3	Felavhjälpande service (inskicksservice inklusive arbetstid, returleverans samt reservdelar)
Nivå 4	Förebyggande underhåll (inklusive arbetstid, reskostnad och förslitningsdelar)
Nivå 5	Nivå 4 plus felavhjälpande service (obegränsat antal, inklusive arbetstid och reskostnad)
Nivå 6	Nivå 5 plus reservdelar

Att tänka på gällande distansuppkoppling till instrument

Vid service är det viktigt att kunden ger leverantören möjlighet till distansuppkoppling till instrumenten då viss felsökning kräver detta för att kunna genomföras korrekt. Distansuppkoppling ger dessutom betydligt snabbare och bättre service för kunden (dvs up-time ökar) och kostnaderna blir lägre vilket leder till billigare serviceavtal. Genom distansuppkoppling förenklas även handhavande av instrumenten genom att automatiska uppdateringar kan göras istället för manuell hantering av lab-personalen.