

# Elaborado a su medida

## Contratos de Servicios



Elaborado a su medida

## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios – Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades.....
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



¿Le gustaría saber más? Contáctenos  
[service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)



## El equilibrio correcto de mantenimiento

### 3 preguntas sencillas a formularse

**1** ¿Usted sabe exactamente qué parte de su base de instrumentación instalada es crítica para la operación de la planta y cómo puede mantenerla de forma aún más eficiente?

**2** ¿Está completamente seguro(a) de que sus acciones actuales minimizan el riesgo de averías no planificadas?

**3** ¿Está usted seguro(a) de que sus acciones de mantenimiento y calibración actuales son las más rentables?

Con los contratos de servicios de Endress+Hauser, usted rápidamente encontrará respuesta a estas tres preguntas y podrá avanzar de forma controlada hacia un plan de mantenimiento y calibración que mejorará la confiabilidad de la planta mientras reduce sus costos.



## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.

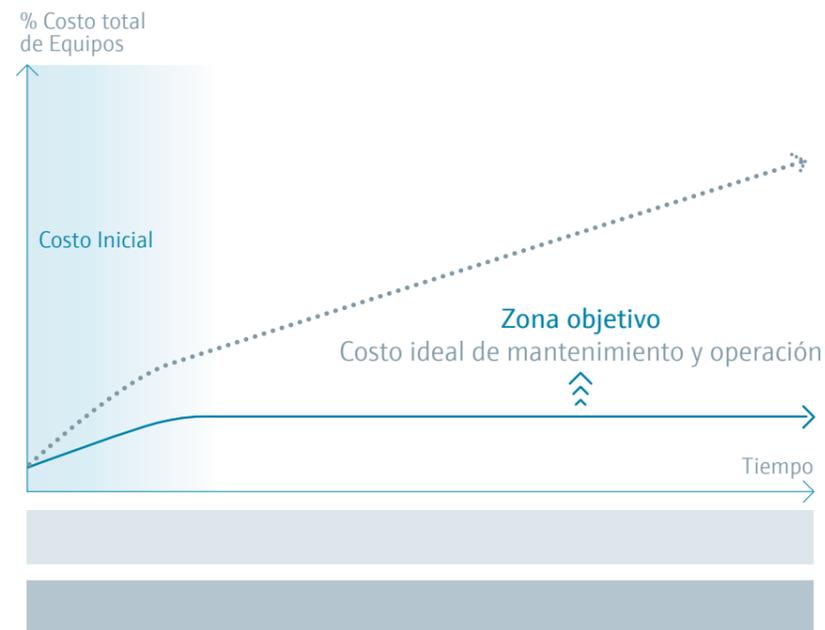


¿Le gustaría saber más? Contáctenos:  
[service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

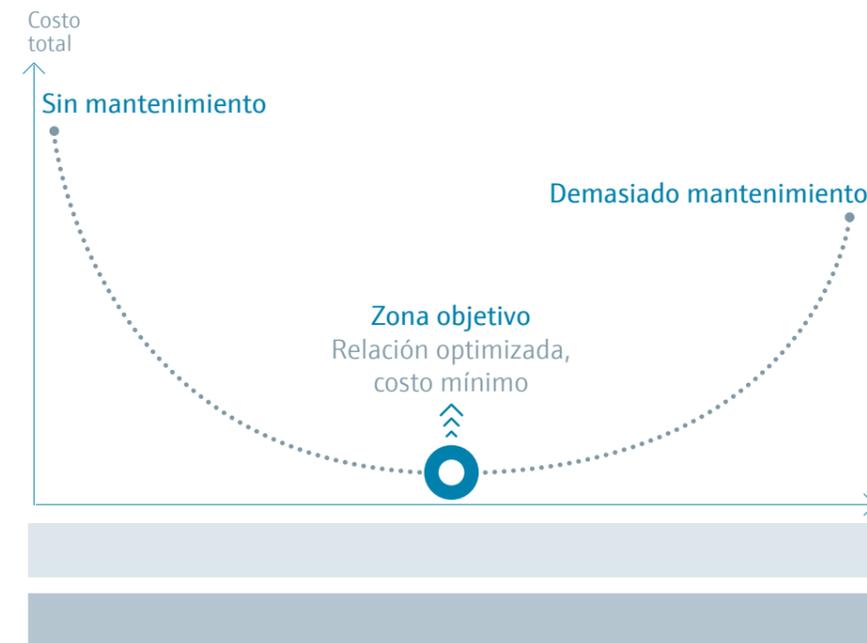
# Los objetivos

El contrato de servicios le permite:

- 1 Tomar las decisiones correctas en términos de concentrar los esfuerzos de mantenimiento y calibración necesarios de acuerdo a los requerimientos de producción.
- 2 Ayudarle a disminuir la alta complejidad de una planta con equipos de diferentes marcas y una extensa variedad de tipos de instrumentos.
- 3 Identificar la información desactualizada la cual no muestra el estado actual de la planta.
- 4 Definir las acciones necesarias para atender las mayores exigencias de calidad y disponibilidad de la producción.
- 5 A cumplir con los requisitos más altos de seguridad.



**Encontrando el equilibrio correcto**  
 Nuestro objetivo es ayudarle a alcanzar el punto óptimo donde los costos generales estén en el nivel más mínimo. Entendemos que un mantenimiento pobre y la falta de respaldo pueden resultar en tiempos costosos de inactividad; sin embargo, por otro lado, demasiado mantenimiento es innecesario y conduce a gastos adicionales.



**Los estudios ARC señalan nuevas formas de optimizar los costos de mantenimiento**  
 La gestión de los activos puede reducir los incidentes no planificados relacionados a los equipos. Los incidentes relacionados a personas y procesos se pueden reducir mediante mejores herramientas de soporte para la toma de decisiones dentro de la gestión de los activos. **Las compañías buscan un costo total de propiedad más bajo (TCO)**  
 La optimización de los costos de mantenimiento y el incremento del ciclo de vida de los equipos son prioridad en la actualidad.

## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



¿Le gustaría saber más? Contáctenos:  
[service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

# Contratos de servicio Elaborado a su medida

Con 60 años de experiencia en la industria, entendemos lo que necesita de un contrato de servicios

Nuestro Contrato de Servicios – Elaborado a su medida, no debe ser visto únicamente como póliza de seguro sino también como un medio para lograr el máximo valor de sus dispositivos de medición. Realizaremos una visita técnica en el sitio con usted, que nos permita determinar una lista precisa de equipos, así como los requisitos de herramientas y accesos.

### ✓ Beneficios

- Incrementar el tiempo de producción / disponibilidad de la planta, al asegurar la prontitud para manejar la avería de componentes críticos dentro de su proceso.
- Aumentar la longevidad de sus dispositivos.
- Disminuir la complejidad de su base instalada mediante la estandarización que le permita mejorar la eficiencia del personal y optimizar su inventario de repuestos.
- La consultoría especializada en el manejo de desviaciones y el análisis de causa raíz reducen las no conformidades y mantienen sus dispositivos dentro de las especificaciones. El cumplimiento está respaldado por datos completamente trazables.
- Mejoramiento continuo de los procesos al integrar indicadores claves de rendimiento (KPIs) directamente en el sistema de su empresa, creando transparencia para su presupuesto de calibración
- Alcanzar el cumplimiento de la seguridad y la calidad mediante la optimización de sus esfuerzos al contar con un programa eficiente de mantenimiento y calibración.
- Beneficiarse del cumplimiento completo y preparación de la auditoría con calibraciones completas y trazables llevadas a cabo de acuerdo a la norma ISO 17025.
- Mantener todos sus procesos funcionando de forma confiable y sus dispositivos dentro de las especificaciones. Nuestros servicios de calibración in situ ofrecen calibraciones precisas, confiables y rentables.
- Hacer de la elaboración de procedimientos seguros una prioridad para prevenir el daño a los usuarios, consumidores y el medio ambiente. Las calibraciones confiables aseguran el bienestar de sus procesos y productos.
- Cumplir con los requisitos legislativos.
- Trazabilidad completa de su base instalada con información y documentación actualizada durante el ciclo de vida de su planta.



### Soluciones únicas para clientes únicos

Los requerimientos de nuestros clientes son increíblemente variables y esa diversidad se refleja en los paquetes de contrato de servicios que ofrecemos. A diferencia de una simple garantía, un acuerdo de servicios ofrece mucho más que la reparación de un dispositivo fallido. Además de verificaciones regulares planificadas, también ofrecemos una opción de soporte continuo, la cual por ejemplo, cubre los costos por llamadas en el evento de una interrupción inesperada. Contamos con una línea de soporte técnico disponible 24/7 para titulares de contratos de servicios

### Flexibles hacia el futuro

A medida que se agregan nuevos dispositivos, podemos asegurar que son integrados en el contrato existente e

identificados con una fecha de renovación individual, eliminando la administración innecesaria. Crucialmente, los contratos de servicios nos permiten planificar con antelación asegurando que se asignen los recursos necesarios y la posibilidad de ofrecer incentivos en el precio, por ejemplo al otorgar una reducción del 10% para un acuerdo de servicios a 3 años.

### Póngase en contacto

Nuestro dedicado equipo de contratos de servicios asegura que usted se comunique con las personas mejor capacitadas para asesorarle sobre sus requerimientos de servicio durante el año. Con Endress+Hauser como su socio de confianza, puede confiar en que cuidaremos sus activos de medición permitiéndole cumplir con lo que hace mejor.

## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



¿Le gustaría saber más? Contáctenos:  
[service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

# Portafolio de servicios

### W@m Manejo del ciclo de vida

Es una plataforma informativa abierta y flexible con herramientas en línea y en sitio. El acceso instantáneo de su personal a datos actuales y detallados, acorta el tiempo de ingeniería de su planta, acelera los procesos de procura e incrementa el tiempo de actividad de la planta. En conjunto con los servicios correctos el Manejo del ciclo de vida W@m aumenta la productividad en cada fase.



### Soporte Técnico

Con los servicios de soporte para automatización de procesos de Endress+Hauser, el soporte remoto mantiene sus instrumentos, software y/o soluciones automatizadas funcionando de forma fluida en todo momento. El nivel de soporte es adaptado a sus necesidades y se encuentra disponible mundialmente las 24hrs del día. El acceso directo a un experto con un tiempo de respuesta garantizado le permitirá minimizar los costos de inactividad.

### Diagnóstico y reparación

Nuestro dedicado equipo de solucionadores de problemas relacionados al control de procesos está siempre atento a posibles averías y reparación en sitio. Preparados con herramientas especiales y procedimientos meticulosos pueden proporcionar un diagnóstico / reparación rápidos y eficientes. Ofrecemos llamadas fuera del horario laboral dependiendo del nivel de urgencia, como parte del acuerdo de nivel de servicio.

### Ingeniería

Desde la ingeniería básica para automatización de plantas hasta la prueba final de aceptación de la planta, le ayudamos a fijar objetivos, explorar las opciones y tomar una decisión informada del sistema.

### Comisionamiento

We help you commission plants while minimizing costs. Typical projects include installing and commissioning all makes of instrumentation. We provide the right expertise at the right time to meet project deliverables.

## Soporte



*"¡Ayuda! Necesito a alguien ahora mismo en este lugar!"*

## Optimizar



*"Necesitamos un socio global que nos ayude a aumentar la productividad y la competitividad"*

## Servir



*"¡Necesito que el trabajo sea realizado por un especialista que entienda mi negocio!"*

### Calibración

Siendo la calibración nuestra principal competencia, estamos en la mejor posición para satisfacer las necesidades de sus aplicaciones más críticas. El rango del servicio de calibración de Endress+Hauser cubre pruebas de verificación en sitio, calibraciones de laboratorio acreditadas, además de certificados y trazabilidad ISO17025 para garantizar el cumplimiento.

### Mayor productividad con información al alcance de sus manos

Los datos relevantes a la planta y sus componentes son generados desde las primeras etapas de la planeación y durante todo el ciclo de vida del activo.

### Manejo del mantenimiento y las calibraciones

Resuelva sus preocupaciones de calibración y mantenimiento y enfóquese en su negocio principal – ¡Con completa paz mental! Ofrecemos un extenso portafolio de funciones de mantenimiento y/o calibración. Nuestro programa optimiza los costos de mantenimiento y mejora la calidad, transformando las actividades de rutina de mantenimiento en una fuente de beneficios.

### Consultoría de mantenimiento

¡Maximice la disponibilidad y fiabilidad de la planta! Nuestro servicio ayuda a reducir la complejidad de la planta, incluso contando con diferentes fabricantes y un amplio rango de tipos de instrumentos. Su beneficio principal es una visión clara de su base instalada mediante una exhaustiva base de datos en línea. Los consultores de Endress+Hauser también le ayudan a definir el trabajo preciso de mantenimiento y calibración conforme a sus recursos y requerimientos de producción.

### Consultoría de calibración

¡La metrología productiva conlleva ahorros sostenibles! Utilizando métodos innovadores, los consultores expertos de Endress+Hauser optimizarán sus funciones metrológicas para reducir tiempos de inactividad, mano de obra y variabilidad del producto ahorrando materia prima / energía. Este servicio mejora la calidad al mismo tiempo que recorta costos, permitiéndole optimizar la productividad a largo plazo.

### Entrenamiento

Los entrenadores de Endress+Hauser ponen toda su experiencia y equipos a su disposición, ayudándole a aprender a producir más a una calidad más alta de forma segura y rentable.

### Mantenimiento

Garantice la máxima disponibilidad de los procesos a medida que optimiza su gasto operativo. Usted determina el alcance de mantenimiento requerido, desde la inspección hasta los servicios preventivos incluyendo repuestos o tiempo de reacción específico.

## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



¿Le gustaría saber más? Contáctenos: [service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

# W@m – Manejo del ciclo de vida

## 5) Operaciones

### Datos para optimizar el mantenimiento

Un mantenimiento óptimo es impulsado por la información. Transfiera datos de su dispositivo fácilmente hacia la fase de operación y enriquezca con información actualizada de sus activos que le permita manejar su base instalada.



## 4) Comisionamiento

### Historial completo de la documentación

Simplifique la puesta en marcha mediante el acceso a todos los dispositivos de medición relevantes y la información de la red de campo. Garantice una entrega fluida de toda la documentación para pruebas de aceptación en sitio y operaciones.



## 3) Instalación

### Preparar la configuración rápida del dispositivo

Una instalación inicial eficiente de sus equipos es ahora posible con la fácil descarga de la información técnica relacionada / actualizada y los controladores del dispositivo para garantizar una configuración apropiada.



## 1) Ingeniería

### Planificación y trazabilidad fiables

Una variedad de herramientas en línea y datos actualizados automáticamente, simplifican sus actividades de ingeniería diarias. A lo largo de su proyecto, todos los datos son documentados y almacenados de forma segura para los procesos subsiguientes.



## 2) Procura

### El proceso de compra simplificado

Un amplio rango de soluciones electrónicas para su proceso de procura, garantiza una cadena de suministro rápida. Convirtiendo procesos de rutina en ganancias de eficiencia en línea con sus requerimientos y objetivos de negocio.



Planificación de Recursos Empresariales

*W@m es la solución más poderosa de Endress+Hauser para todos los casos relacionados al manejo de una base instalada. W@m está basado en la tecnología web, la cual permite que las herramientas sean flexibles y la plataforma independiente.*



## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



¿Le gustaría saber más? Contáctenos: [service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

# Alcance de los servicios

## Tres niveles distintos de servicios

	Servicio extendido	Servicio Total	Servicio hecho a su medida
<b>Servicios Estándar</b>			
Audit. de base instalada	■	■	"A su elección"
W@m	■	■	
Diagnóstico y reparación	■	■	
Soporte Técnico	■	■	
Comisionamiento*		■	
Calibración		■	
Mantenimiento		■	
Entrenamiento	■	■	
Gestión de Calibración		■	
<b>Opciones</b>			
Utilizar partes***		■	"A su elección"
Consumibles / Esporas	■	■	
Soporte telefónico	■	■	
Respuesta en sitio		■	
Costo de viaje	■	■	

### Servicios hechos a su medida

Tranquilidad mental, fiabilidad y seguridad de su base instalada son elementos que podemos ayudarle a alcanzar con un acuerdo de servicios hecho a su medida. En asesoramiento con usted, definimos y acordamos un paquete de servicios y garantías programadas para asegurar el cumplimiento de todas sus necesidades de mantenimiento y proporcionarle una solución de servicios personalizada. Por ejemplo, este tipo de contrato puede incluir actividades de calibración, servicios remotos, mantenimientos, actualizaciones de software, etc.

### Su beneficio

Los servicios de soporte de Endress+Hauser complementan perfectamente sus recursos internos.

# Defina sus necesidades...

El resultado de la auditoría de base instalada representa una vista clara de su base instalada

Gracias al inventario, usted obtiene una base de datos exhaustiva que le permite la trazabilidad de su instrumentación instalada; Sin embargo, de acuerdo a sus necesidades, Endress+Hauser también puede ayudarle a alcanzar otros objetivos como:

- **¿Lograr una documentación extendida?** Podemos brindarle asistencia en el desarrollo de procedimientos operativos estándar (SOPs), manuales operativos y respaldo de parámetros de configuración con un plazo de entrega basado en el acuerdo.
- **¿Reducir la existencia de repuestos?** Después del inventario de su almacén, creamos una lista segmentada de partes requeridas y no requeridas.
- **¿Consejos de calibración y programación?** Proporcionamos consejos sobre métodos e intervalos para efectuar el mantenimiento y la calibración.
- **Planificación?** Definición completa del plan de

mantenimiento con todos los datos maestros para completar un sistema de gestión de activos para la planta.

- **¿Gestión de la calibración?** Provisión de herramientas tipo software para ver / editar el plan de mantenimiento y para controlar / documentar el trabajo de mantenimiento y calibración.
- **¿Trazabilidad y documentación de sus activos?** Le proporcionamos toda la documentación para auditorías internas y externas.
- **¿Programa de reemplazo?** Propuesta de un plan de reemplazo programado mediante el suministro de códigos de pedido, precios, soluciones logísticas a largo plazo, etc.
- **¿Competencia de su equipo de mantenimiento?** Analizar la competencia de su personal de mantenimiento y asesorarle en un plan de capacitación.



## Índice

- 2 El equilibrio correcto de mantenimiento
- 3 Los objetivos
- 4 Contratos de Servicios - Elaborado a su medida
- 5 Portafolio de servicios
- 6 W@m - Manejo del ciclo de vida
- 7 Alcance de los servicios
- 7 Defina sus necesidades...
- 8 Flujo de trabajo del contrato de servicios
- 8 Auditoría de la base instalada: Pasos de la ejecución.



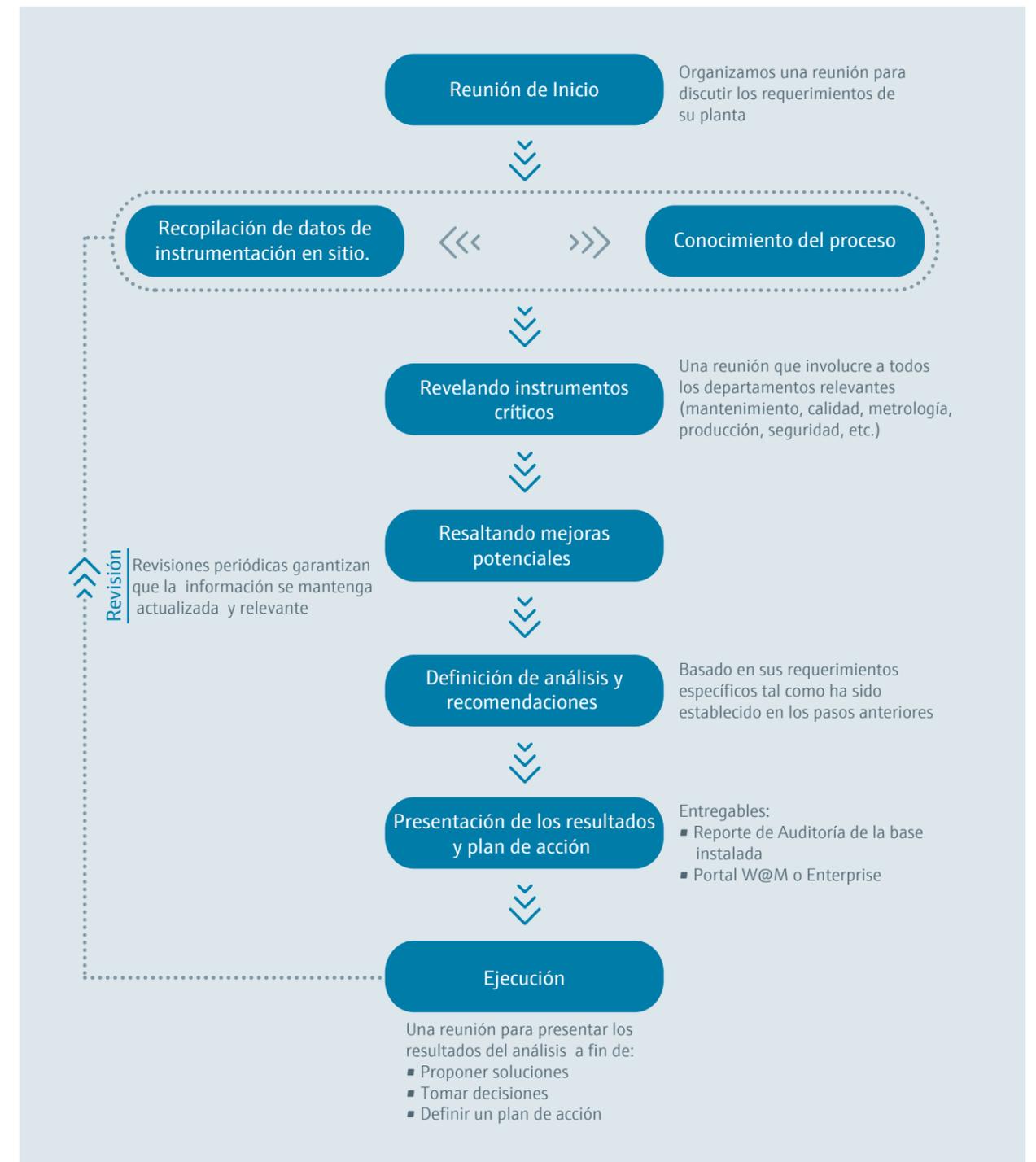
¿Le gustaría saber más? Contáctenos:  
[service@pa.endress.com](mailto:service@pa.endress.com)

# Flujo de trabajo del contrato de servicios

Una organización competente, un proceso alineado, una base instalada optimizada

- 1 Definición del contrato**  
 Los requerimientos del contrato se definen en conjunto para garantizar:
  - Que se incluya una lista de todos los puntos de medición.
  - Que se establezca la periodicidad de mantenimiento correcta.
- 2 Aprobación del contrato**  
 Tan pronto como el centro de servicio de Endress+Hauser reciba su orden, ellos le enviarán el contrato final para aprobación.
- 3 Planificación de las visitas**  
 Al recibir el contrato aprobado nuestro departamento de servicios le contactará para planificar las visitas de mantenimiento requeridas.
- 4 Preparación del servicio**  
 Justo antes del tiempo acordado organizamos las herramientas necesarias, documentación, instrucciones de seguridad y verificamos los requerimientos para el acceso a la planta con usted.
- 5 Llegada al sitio**  
 El Ingeniero de Campo de Endress+Hauser llega al sitio equipado con las herramientas, procedimientos operativos estándar (SOP's) y cualquier otra parte que sea requerida para llevar a cabo el servicio
- 6 Ejecución**  
 El Ingeniero en campo deberá:
  - Llevar a cabo la inspección de los instrumentos y realizar pruebas.
  - Reemplazar las partes "desgastadas" según sea requerido.
  - Producir los reportes y certificados de servicio.
  - Discutir el informe y ejecutar según los hallazgos.
- 7 Renovación del contrato**  
 Su satisfacción es primordial, por lo tanto, anualmente discutiremos el contrato y lo enmendaremos según sea requerido, además de establecer el alcance para los siguientes meses.
- 8 En el caso de una avería**  
 Si una avería ocurre entre visitas entonces:
  - Llame al servicio de asistencia
  - El servicio de asistencia de Endress+Hauser le ayudará a identificar la causa y trabajará con usted para encontrar la mejor solución\*

# Auditoría de la base instalada: Pasos de producción



**Bolivia**

Endress+Hauser Instruments  
International AG  
Tel.: +507 275 58 00  
info@pa.endress.com

**Costa Rica**

TecnoSagot S.A.  
La Uruca, frente al Centro  
Comercial San José 2000, calle  
paralela al Puente Juan Pablo II  
Autopista General Cañas  
San José, Costa Rica  
Tel.: +506 2290 1664  
contacto@tecnosagot.com

**Cuba**

Transcontinental Trading  
Overseas S.A.  
Calle 8 # 302 e/3ra y 5ta Ave  
Miramar, Playa  
Ciudad de La Habana, Cuba  
Tel.: +53 7 208 9603  
milda.picos@ttoweb.ch

**Dominican Republic**

**Aruba, Curaçao, Haiti**  
Industrial Sales and Services GC  
SRL (INDUSERV)  
Ave. Núñez de Cáceres  
Suite 305, Sector La Castellana  
Esq. Pablito Mirabal, Plaza  
Castellana  
Santo Domingo, Dominican Republic  
Tel.: +1 809 227 7184  
info@induser.net

**Ecuador**

Euroinstruments Cia. Ltda.  
Av. Eugenio Espejo 2410  
C.C. Plaza del Rancho, Piso 1,  
Of. B1-105 Miravalle  
Quito, Ecuador  
Tel.: +593 2 395 7527  
info@euroinstruments.com.ec

**El Salvador**

Intek El Salvador, S.A. de C.V.  
Calle Gabriela Mistral No 373 entre  
Blvd. Los Héroes y 33 Ave. Nte.  
San Salvador, El Salvador  
Tel.: +503 22 608 888  
inteksv@intek-ca.com

**Guatemala**

Intek Guatemala S.A.  
4a Avenida 10-31 Zona 9,  
01009  
Guatemala, Guatemala  
Tel.: +502 2507 0500  
intekgt@intek-ca.com

**Guyana**

Vansad A.L. / Ricardo Bovell  
Tel.: +592 600 8586  
ricardo.bovell@vansad.ca

**Honduras**

Intek Honduras S.A.  
Ofi-Bodegas Premier Warehouse  
Complex, 100 mts antes del  
Peaje a La Lima  
Edificio PWC-14-B  
San Pedro Sula, Honduras  
Tel.: +504 25 594748  
intekhn@intek-ca.com

**Jamaica**

Vansad A.L. / Theodore Turton  
Mobile: +1 876 276 8652  
theodore.turton@vansad.ca

**Nicaragua**

Intek Nicaragua S.A.  
El Carmen ½ c al Sur, Reparto  
el Carmen  
Managua, Nicaragua  
Tel.: +505 2222 5473  
intekni@intek-ca.com

**Panama**

Melexa Panama S.A.  
Av. Ramon Arias, Edificio 44  
Ciudad de Panama, Panama  
Tel.: +507 390 3004  
melexapanama@melexa.com

**Paraguay**

Everest Ingenieria SRL  
Colonia Elisa N° 202 | Villa Elisa  
CP 2610, Paraguay  
Tel.: +595 21940 080  
diego.romero@everest.com.py

**Peru**

Endress+Hauser Instruments  
International AG  
Tel.: +507 275 58 00  
info@pa.endress.com

**Suriname**

Vansad A.L. / Ricardo Bovell  
Tel.: +592 600 8586  
ricardo.bovell@vansad.ca

**Trinidad & Tobago, Barbados**

Vansad Automation Limited  
#3 First Avenue, Isaac Street  
Couva, Trinidad and Tobago  
Tel.: +1 868 387 1433  
fidel.ramquar@vansad.ca

**Uruguay**

Rewo Uruguay S.A.  
Av. Bolivia 2001. 11400  
Montevideo, Uruguay  
Tel.: +598 2 604 8439  
rewo@rewo Uruguay.com.uy

**Endress+Hauser Instruments International AG**

Latin America Support Center (LASC)  
Marina Norte Av., Plaza Real, 3rd floor, Office 314,  
Costa del Este, Panama City, Panama.  
Phone +507 275 58 00  
info@pa.endress.com  
www.endress.com