

Les contrats de service concernent les instruments Alpha MOS, c'est-à-dire :

- les nez électroniques FOX, GEMINI, KRONOS et HERACLES
- la langue électronique ASTREE et l'analyseur dynamique de formes solides (S-FDA)
- les passeurs automatiques d'échantillons des nez et langues électroniques et accessoires associés.

Pour les générateurs d'air, le malaxeur de laboratoire, le dilueur gravimétrique, Alpha MOS fournit une assistance de « premiers secours », mais ne couvre pas les pannes.

Avec les contrats Argent et Or, si l'utilisateur le désire, une maintenance préventive peut être effectuée. Dans ce cas, le kit de maintenance du TOC maintenance doit être commandé séparément par l'utilisateur.

Il existe 4 types de contrats de maintenance:

## CONTRAT BLEU

- Un jour de visite pour support applicatif
- Deux journées supplémentaires de support sur les applications et méthodes par téléphone ou e-mail (incluant la mise en place du plan d'expérience, l'analyse d'échantillons, et le traitement de données)
- Une remise de 20% sur la (les) journée(s) supplémentaires de support applicatif
- Une journée gratuite de formation technique chez Alpha MOS France ou autres localisations choisies par Alpha MOS
- Une remise de 20% sur tout nouveau contrat dans le cas de plusieurs systèmes installés sur le même site.

## CONTRAT BRONZE

- Dans le cas d'une panne système:
  - Un an de pièces de rechange et de main d'oeuvre (sur site, temps de voyage inclus) sur le matériel, incluant les instruments Alpha MOS (sauf capteurs, consommables et contrôleur de débit massique\*) et passeurs d'échantillons associés
  - Tous les coûts de transport et manipulation des pièces sont gratuits,
  - Support téléphonique illimité sur le matériel,
- Une remise de 20% sur tout nouveau contrat dans le cas de plusieurs systèmes installés sur le même site.

## CONTRAT ARGENT

- Inclut tous les avantages du contrat Bronze
- Une journée supplémentaire de support sur les applications et méthodes par téléphone ou e-mail (incluant la mise en place du plan d'expérience, l'analyse d'échantillons, et le traitement de données)
- Une journée de maintenance préventive et de support applicatif sur site
- Une remise de 20% sur la (les) journée(s) supplémentaires de support applicatif,
- Une remise de 50% sur les upgrade de logiciel sur demande
- Une journée gratuite de formation technique chez Alpha MOS France ou autres localisations choisies par Alpha MOS

## GOLD SERVICE PACKAGE

- Inclut tous les avantages des contrats Bronze et Argent
- Une journée supplémentaire de support sur les applications et méthodes par téléphone ou e-mail (incluant la mise en place du plan d'expérience, l'analyse d'échantillons, et le traitement de données), au lieu d'une dans le contrat Argent
- Deux journée de maintenance préventive et de support applicatif sur site, au lieu d'une dans le contrat Argent
- Upgrade de logiciel gratuite sur demande

\* Le contrôleur de débit massique est exclu des couvertures matérielles seulement pour les nez électroniques FOX & PROMETHEUS.