

Planes de soporte y asistencia de VIAVI

Asegúrese de que todos los días sean productivos

Su tiempo vale oro, en especial si siempre hay demasiados problemas por resolver. Ayudamos a su equipo a maximizar la productividad con servicios de asistencia y mantenimiento. Un servicio excelente es una parte esencial de su experiencia con VIAVI. Los planes de soporte y asistencia ofrecen un servicio prioritario con ventajas exclusivas a un costo reducido y fijo. Nos encargamos de:

- **mantener sus equipos de forma que ofrezcan los máximos niveles de rendimiento y precisión mediante servicios de calibración y reparación;**
- **facilitar el aprendizaje con cursos de formación y asistencia prioritaria para aplicaciones técnicas; y**
- **permitirle aprovechar el tiempo al máximo con un servicio prioritario, respuestas rápidas, equipos de préstamo urgente y la sustitución de baterías gastadas, bolsas y accesorios.**

Adquiera un plan de servicio con su equipo de pruebas para cubrir sus gastos de servicio durante un plazo de hasta cinco años con el costo total de propiedad más bajo posible. Consiga costos predecibles y reduzca su carga administrativa. Los planes se pueden abonar por adelantado con un retorno de inversión excelente, ya que cuestan hasta un 65 % menos que las compras a la carta. Tenga la tranquilidad de saber que su equipo está actualizado y que funciona a la perfección, y que sus técnicos saben cómo utilizar las aplicaciones correctamente.



Mantenimiento con un costo reducido y previsible



Productividad máxima del personal



Mediciones precisas con calibración

Resumen de los planes estándar de soporte y asistencia de VIAVI

* Solo planes de cinco años

Plan	Objetivo	Asistencia técnica	Reparación en fábrica	Servicio prioritario	Formación autodidacta	Cobertura de cinco años para baterías y bolsas	Calibración de fábrica	Cobertura de accesorios	Equipos de préstamo
Garantía del fabricante	Reparación/ Defectos de fábrica	Standard Plus	✓						
 BronzeCare	Eficiencia de los técnicos	Premium	✓	✓	✓				
 SilverCare	Mantenimiento y precisión de las mediciones	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓		
 MaxCare	Alta disponibilidad	Premium	✓	✓	✓	✓*	✓	✓	✓

Compruebe la diferencia que marca VIAVI

VIAVI le devuelve su producto tal y como funcionaba recién salido de fábrica, pero con mejoras y mantenimiento añadidos que prolongan su vida útil. Todas las notificaciones de cambios de ingeniería (ECN), así como el software y el firmware, se actualizarán a los niveles aprobados. Los factores que requieren calibración se pueden ajustar para garantizar mediciones precisas.

Asistencia para aplicaciones y cursos de formación a petición: aproveche al máximo las funciones de su producto y su tiempo desde el principio.

- Fórmese rápidamente y a su ritmo con nuestra biblioteca de módulos de formación autodidacta, disponibles exclusivamente para clientes con planes de soporte. Incluye cuestionarios para evaluar la comprensión de los usuarios de los contenidos educativos y certificado de finalización.
- Acceso prioritario al servicio de asistencia para aplicaciones técnicas con la posibilidad de manipular su producto por control remoto para ofrecer asesoramiento en campo.

Reparaciones rápidas: servicios de gran calidad con un tiempo de respuesta garantizado

Característica	Reparaciones del plan de soporte de VIAVI	Reparaciones de terceros
Respuesta rápida en cinco días o menos (exclusivamente para clientes con planes de soporte)	✓	A menudo se envían a VIAVI
Verificación y análisis de problemas	✓	✓
Reparación o sustitución	Piezas auténticas de VIAVI	Conjuntos y materiales de terceros
Actualizaciones de productos y cambios de ingeniería del hardware	✓	
Conectores de fibra óptica limpios e impecables	✓	Cargo adicional
Sustitución de interconexiones ópticas	✓	Cargo adicional y riesgo de daños
Verificación del rendimiento	Verificación completa del rendimiento bajo los estándares de pruebas de fábrica de VIAVI	Especificaciones desconocidas para pruebas y verificaciones manuales del producto
Nueva etiqueta e informe de calibración cuando esta se lleve a cabo como parte del proceso de reparación	✓	?
Mantenimiento o carga de la configuración del software de la unidad (opciones de software, plantillas y perfiles, y actualizaciones de StrataSync)	✓	
Procesos y centros de reparación con certificación TL 9000	✓	?

Calibración: precisión en las mediciones: la precisión es clave para no tener que repetir un trabajo




Con el paso del tiempo y debido al uso intensivo en campo, es necesario calibrar y ajustar los láseres, los componentes de radiofrecuencia y las piezas ópticas. Sin este mantenimiento, las mediciones pueden volverse imprecisas. Además, los cables que conectan los conectores, los puertos y los cables de interconexiones ópticas sufren en gran medida con los ciclos de conexión y desconexión.

- Realizamos un mantenimiento de todos los componentes y los programas de software que requieren una calibración, la cual se realiza con pruebas automáticas basadas en software que garantizan una precisión de fábrica. En este proceso, se incluyen también los ajustes. A menudo, proveedores externos nos remiten su producto fuera de los márgenes de tolerancia, lo que retrasa a su personal.
- Todos los conectores, los puertos y los productos se limpian y se revisan cuando se calibra su producto en las instalaciones con certificación TL 9000 de VIAVI. Se realiza una comprobación de seguridad de la puesta a tierra (DIN VDE 0701 Parte 1).
- Su certificado de calibración se almacena en línea en StrataSync con el número de serie del producto para facilitar la gestión del cumplimiento normativo con sus clientes y auditores.

Alta disponibilidad garantizada con los equipos de préstamo urgente del plan MaxCare

Asegúrese de que todos los días sean productivos: no tendrá que posponer ningún trabajo ni esperar a recibir una unidad de alquiler para pruebas si necesita dichos servicios. VIAVI le proporcionará por adelantado una unidad de repuesto completa antes de que devuelva su unidad, accesorios incluidos.

Opciones flexibles disponibles para planes de soporte personalizados para los clientes más importantes

Plan	Objetivo	Asistencia técnica	Reparación en fábrica	Servicio prioritario	Formación autodidacta	Cobertura de cinco años para baterías y bolsas	Calibración de fábrica	Cobertura de accesorios	Equipos de préstamo
 GoldCare	Venta directa con los productos	Premium							
 FleetCare	Venta posterior para base instalada con términos de contrato equiparables	Premium							
Servicios estándar 						Menú personalizado: Calibración y formación en las instalaciones, días de servicio de ingeniería de aplicaciones de campo (FAE), ingeniería personalizada o suscripciones de software			

- Configure cualquiera de los servicios de los planes de asistencia con calibración o formación en las instalaciones, e ingeniería personalizada.
- Cada contrato se personaliza con el número de términos anuales que necesite el cliente.

Información para realizar pedidos

Los instrumentos de VIAVI cuentan con diversos ciclos de calibración recomendados y diferentes plazos de garantía en función del producto. Seleccione la cobertura adecuada.

Descripción del plan de soporte y asistencia de VIAVI	Código de producto
Plan Bronze; primeros dos años	BRONZE-2
Plan Bronze; primeros tres años	BRONZE-3
Plan Bronze; primeros cuatro años	BRONZE-4
Plan Bronze; primeros cinco años	BRONZE-5
Plan Silver; primeros dos años	SILVER-2
Plan Silver; primeros tres años	SILVER-3
Plan Silver; primeros cuatro años	SILVER-4
Plan Silver; primeros cinco años	SILVER-5
Plan MaxCare; primeros tres años	MAXCARE-3
Plan MaxCare; primeros cinco años	MAXCARE-5

Preguntas frecuentes

P: ¿Qué ocurre con los productos de los que dispongo actualmente y que compré hace unos años?

¿Puedo adquirir un plan de asistencia de VIAVI que los cubra también?

R: Sí. En el caso de los productos con garantía, puede adquirir un plan de soporte y asistencia de VIAVI por incrementos anuales. Si los productos no están en garantía, ofrecemos el plan FleetCare. Con el plan FleetCare, se puede incluir todo su inventario de instrumentos en un plan de asistencia con el mismo nivel de servicio y durante el mismo plazo contractual. Puede mejorar en gran medida su proceso de servicio. El plan FleetCare es un contrato de servicio personalizable. Si desea obtener más información, póngase en contacto con un representante de VIAVI. Tenga en cuenta que, en el caso de los productos fuera de garantía, es necesario realizar una evaluación previa para poder añadirlos a un plan de soporte.

P: ¿Sigue ofreciendo VIAVI servicios a la carta con tarifas fijas?

R: Sí. Se prestan servicios de reparación, calibración y formación con tarifas fijas. No obstante, los planes de asistencia de VIAVI tienen descuentos y ofrecen ventajas exclusivas, como servicios prioritarios que no están disponibles a través de los servicios de tarifa fija.

Si desea obtener más información sobre los detalles de un producto en concreto, consulte el sitio de servicios de asistencia de VIAVI en viavisolutions.es/viavicareplan.



Contáctenos +34 91 383 9801
+1 954 688 5660

Para localizar la oficina VIAVI más cercana,
por favor visítenos en viavisolutions.es/contactenos

© 2019 VIAVI Solutions Inc.
Las especificaciones y descripciones del producto
descritas en este documento están sujetas
a cambio, sin previo aviso.
caresupportplans-br-ser-nse-es
30190994 901 1219

viavisolutions.es
viavisolutions.com.mx