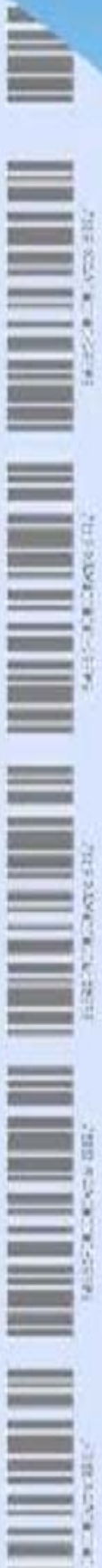




Θεοδώρου

ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΗΛΙΑΣΙΜΟΤΗΤΑ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελίδα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Επεξηγήσεις συντομογραφιών	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: Εισαγωγή	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: Υπηρεσίες	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: Υποχρεώσεις Εργοστασίου	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: Εγγυήσεις και λοιποί όροι	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: Οδηγίες χειρισμού και συντήρησης εξοπλισμού	15

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΕΤΥΠ:	Εντολή Τεχνικής Υποστήριξης
ΔΤΕ:	Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης
ΔΠΕ:	Δελτίο Παράδοσης Εξοπλισμού
ΚΤΕ:	Κοστολόγηση Τεχνικής Υποστήριξης
ΕΤΕ:	Ειδική Τεχνική Έκθεση
ΣΤΥ:	Συμβόλαιο Τεχνικής Υποστήριξης
ΠΕ:	Πιστοποιητικό Εκπαίδευσης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ είχε και θα συνεχίσει να έχει σαν κεντρικό επιχειρησιακό της στόχο την παροχή στους πελάτες της υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης του υψηλότερου δυνατού επιπέδου. Για την επίτευξη του στόχου αυτού η εταιρεία μας:

- Έχει επενδύσει στις υποδομές της (ανθρώπινο δυναμικό τεχνικής εξυπηρέτησης, υλικοτεχνικές και τεχνολογικές υποδομές, κλπ) έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών της.
- Ο εξοπλισμός που εγκαθιστά, ολοκληρώνεται σωστά μέσα στην υπόλοιπη δομή του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, ενώ προσφέρονται υπηρεσίες εκπαίδευσης σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Φροντίζει καθημερινά να ενημερώνει κάθε πελάτη της για τις υπηρεσίες που πρέπει να πάρει ή να αναμένει. Παράλληλα όμως ο πελάτης πρέπει να είναι ενήμερος και για τις δικές του υποχρεώσεις που έχουν σχέση με τον χειρισμό και την συντήρηση του εξοπλισμού.
- Δίνει έμφαση στην προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού και στην εκπαίδευση των χειριστών. Αυτός είναι ο μόνος ασφαλής τρόπος για την καλύτερη και παραγωγικότερη εκμετάλλευση του εγκατεστημένου εξοπλισμού.

Στο παρόν τεύχος γίνεται προσπάθεια να περιγραφούν οι όροι και οι διαδικασίες παροχής τεχνικής υποστήριξης και εγγυήσεων όσο το δυνατόν αναλυτικότερα, με σκοπό την βελτίωση και ανάπτυξη των καλών σχέσεων που πρέπει να υπάρχουν απαραίτητα ανάμεσα στον προμηθευτή και στον πελάτη. Για διευκόλυνση, η εταιρία ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ θα αναφέρεται από εδώ και στο εξής ως «ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ» και ο πελάτης ως «ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ».

Ειδικότερα, στο κεφάλαιο Β περιγράφονται αναλυτικά όλες οι υπηρεσίες που προσφέρει ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ, στο κεφάλαιο Γ υπάρχουν οι υποχρεώσεις του ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ, ενώ στα κεφάλαια Δ και Ε παρουσιάζονται αντίστοιχα οι όροι εγγύησης και οι γενικές οδηγίες οι οποίες αφορούν τον σωστό χειρισμό και συντήρηση του εγκατεστημένου εξοπλισμού μαζί με τα απαιτούμενα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παρακάτω περιγράφονται όλες οι υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν από τον Συντηρητή προς το Εργοστάσιο.

B.1 Εγκατάσταση Εξοπλισμού

Ο Συντηρητής μπορεί να αναλάβει την εγκατάσταση νέου ή μετεγκατάσταση υπάρχοντος εξοπλισμού στο Εργοστάσιο. Για το σκοπό αυτό ο Συντηρητής αποστέλλει Εντολή Τεχνικής Υποστήριξης (ΕΤΥΠ), η οποία πρέπει να υπογραφεί από το Εργοστάσιο πριν την μετάβαση του τεχνικού για την εκτέλεση της εγκατάστασης / μετεγκατάστασης. Στην ΕΤΥΠ γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια από τον Συντηρητή να προσδιορισθεί όσο το δυνατόν καλύτερα το αναμενόμενο κόστος.

Μετά το τέλος της εγκατάστασης / μετεγκατάστασης ο τεχνικός συντάσσει το Δελτίο Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΔΤΕ) και το Δελτίο Παράδοσης Εξοπλισμού (ΔΠΕ) τα οποία υπογράφει ο αρμόδιος τεχνικός του Εργοστασίου και παραλαμβάνει από ένα αντίγραφο αυτών.

Ακολούθως ο Συντηρητής κοινοποιεί στο Εργοστάσιο, βάσει του συνταχθέντος (ΔΤΕ), την Κοστολόγηση Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) με όλα τα κοστολογικά στοιχεία που συνθέτουν το τελικό κόστος.

Πέραν των ΔΤΕ, ΔΠΕ και ΚΤΕ, ο Συντηρητής μπορεί κατά την κρίση του να συντάσσει Ειδική Τεχνική Έκθεση (ΕΤΕ) στην οποία περιλαμβάνονται ειδικές παρατηρήσεις, οδηγίες και επισημάνσεις. Η ΕΤΕ κοινοποιείται στην Τεχνική Διεύθυνση του Εργοστασίου.

B.2 Τηλεφωνική Υποστήριξη

Ο Συντηρητής διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο τεχνικό, ο οποίος θα παρέχει τηλεφωνικά οδηγίες για αποκατάσταση έκτακτων βλαβών στον αρμόδιο τεχνικό του Εργοστασίου, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα-Παρασκευή 8:30πμ - 4:30μμ)

B.3 Προληπτική Συντήρηση

Ο Συντηρητής αποστέλλει προς τον αρμόδιο τεχνικό του Εργοστασίου αναλυτική κατάσταση των προληπτικών συντηρήσεων που πρέπει να γίνουν στον εξοπλισμό, στην οποία αναφέρονται τα προϋπολογισθέντα κόστη καθώς και οι προτεινόμενες ημερομηνίες εκτέλεσης των εργασιών.

Το Εργοστάσιο πρέπει να απαντήσει εγγράφως για την αποδοχή ή όχι των προληπτικών συντηρήσεων, εντός τριάντα ημερολογιακών (30) ημερών.

Οι προληπτικές συντηρήσεις γίνονται κατά κανόνα στις εγκαταστάσεις του Εργοστασίου και στις συγκεκριμένες ημερομηνίες που θα συμφωνήσουν ο Προϊστάμενος Τεχνικής Υποστήριξης του Συντηρητή με τον αρμόδιο τεχνικό του Εργοστασίου.

Στην περίπτωση που η προληπτική συντήρηση γίνει στα εργαστήρια του Συντηρητή, ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο Β.4.1.

Μετά την ολοκλήρωση κάθε προληπτικής συντήρησης ο τεχνικός του Συντηρητή συντάσσει επί τόπου το Δελτίο Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΔΤΕ) το οποίο υπογράφει ο αρμόδιος τεχνικός του Εργοστασίου και παραλαμβάνει ένα (1) αντίγραφο αυτού.

Ακολούθως ο Συντηρητής κοινοποιεί στο Εργοστάσιο, βάσει του συνταχθέντος (ΔΤΕ), την Κοστολόγηση Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) με όλα τα κοστολογικά στοιχεία που συνθέτουν το τελικό κόστος.

Πέραν των ΔΤΕ και ΚΤΕ, ο Συντηρητής μπορεί να συντάσσει κατά την κρίση του μία Ειδική Τεχνική Εκθεση (ΕΤΕ) στην οποία περιλαμβάνονται ειδικές παρατηρήσεις, οδηγίες και επισημάνσεις. Η ΕΤΕ κοινοποιείται στην Τεχνική Διεύθυνση του Εργοστασίου.

B.4 Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη

B.4.1 Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη στο Εργαστήριο Του Συντηρητή

Το Εργοστάσιο μπορεί, μετά από τηλεφωνική επικοινωνία του αρμόδιου τεχνικού του με τον Προϊστάμενο Τεχνικής Υποστήριξης του Συντηρητή, να μεταφέρει με δικά του έξοδα τον εξοπλισμό στα εργαστήρια του Συντηρητή για έλεγχο ή/και επισκευή.

Ο Συντηρητής θα κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για να προβεί στον έλεγχο του εξοπλισμού εντός 48 ωρών από την παραλαβή του, και να κοινοποιήσει εγγράφως στο Εργοστάσιο την Εντολή Τεχνικής Υποστήριξης (ΕΤΥΠ) με τις τυχόν απαιτούμενες επισκευές και τη μη δεσμευτική προεκτίμηση του κόστους των ανταλλακτικών και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του κόστους του ίδιου του ελέγχου-προεκτίμησης. Εάν ο εξοπλισμός είναι σε εγγύηση, τότε στο κόστος επισκευής δεν περιλαμβάνονται οι επισκευές και τα ανταλλακτικά που καλύπτονται από αυτήν.

Ο Συντηρητής προχωρεί στις απαιτούμενες επισκευές μόνον εάν πάρει υπογεγραμμένη την ΕΤΥΠ από το Εργοστάσιο. Εάν το Εργοστάσιο απαντήσει αρνητικά ή δεν απαντήσει, χρεώνεται μόνο το κόστος του ελέγχου-προεκτίμησης.

Μετά την ολοκλήρωση των επισκευών ο Συντηρητής συντάσσει το Δελτίο Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΔΤΕ) και την Κοστολόγηση Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) με όλα τα κοστολογικά στοιχεία που συνθέτουν το τελικό κόστος. Και τα δύο αυτά έντυπα κοινοποιούνται στο Εργοστάσιο που, σε κάθε περίπτωση, πρέπει να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες για την παραλαβή του εξοπλισμού, με δικά του έξοδα, από τα εργαστήρια του Συντηρητή εντός 48 ωρών από την ολοκλήρωση της επισκευής ή την άρνησή της.

Πέραν των ΔΤΕ και ΚΤΕ, ο Συντηρητής μπορεί κατά την κρίση του να συντάσσει την Ειδική Τεχνική Εκθεση (ΕΤΕ) στην οποία περιλαμβάνονται ειδικές παρατηρήσεις, οδηγίες και επισημάνσεις. Η ΕΤΕ κοινοποιείται στην Τεχνική Διεύθυνση του Εργοστασίου.

B.4.2 Έκτακτη Τεχνική Υποστήριξη στο Εργοστάσιο

Σε έκτακτες περιπτώσεις, το Εργοστάσιο μπορεί να ζητήσει την μετάβαση τεχνικού του Συντηρητή στις εγκαταστάσεις του για επιτόπου παροχή τεχνικής υποστήριξης. Για το σκοπό αυτό ο Συντηρητής αποστέλλει Εντολή Τεχνικής Υποστήριξης (ΕΤΥΠ) η οποία πρέπει να επιστραφεί υπογεγραμμένη από το εργοστάσιο πριν την μετάβαση του τεχνικού στο Εργοστάσιο. Στην ΕΤΥΠ γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια από τον Συντηρητή να προσδιορισθεί όσο το δυνατόν καλύτερα το αναμενόμενο κόστος.

Ο Συντηρητής θα κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποστολή του τεχνικού μέσα σε 24 ώρες από την επιστροφή της υπογεγραμμένης ΕΤΥΠ. Εγγυημένοι χρόνοι απόκρισης μπορούν να προβλεφθούν με την υπογραφή συγκεκριμένου Συμβολαίου Τεχνικής Υποστήριξης (ΣΤΥ), βλέπε και παράγραφο Β.7.

Μετά το τέλος της παροχής Τεχνικής Υποστήριξης ο τεχνικός συντάσσει το Δελτίο Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΔΤΕ) το οποίο υπογράφει ο αρμόδιος τεχνικός του Εργοστασίου και παραλαμβάνει ένα αντίγραφο αυτού.

Σε ορισμένες εξαιρετικά επείγουσες περιπτώσεις ο Συντηρητής δύναται να ενημερώνει προφορικά τον αρμόδιο του Εργοστασίου για το αναμενόμενο αλλά μη δεσμευτικό κόστος της επισκευής και εφόσον συμφωνήσουν, να αποστέλλει τεχνικό στο Εργοστάσιο για να προχωρήσει στην επισκευή.

Ακολούθως ο Συντηρητής κοινοποιεί στο Εργοστάσιο, βάσει του συνταχθέντος (ΔΤΕ), την Κοστολόγηση Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) με όλα τα κοστολογικά στοιχεία που συνθέτουν το τελικό κόστος.

Πέραν των ΔΤΕ και ΚΤΕ, ο Συντηρητής μπορεί κατά την κρίση του να συντάσσει Ειδική Τεχνική Εκθεση (ΕΤΕ) στην οποία περιλαμβάνονται ειδικές παρατηρήσεις, οδηγίες και επισημάνσεις. Η ΕΤΕ κοινοποιείται στην Τεχνική Διεύθυνση του Εργοστασίου.

B.5 Εκπαίδευση

Ο Συντηρητής διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο και έμπειρο τεχνικό, ο οποίος αναλαμβάνει την εκπαίδευση των τεχνικών και χειριστών του Εργοστασίου, στο χειρισμό και τη βασική συντήρηση του εξοπλισμού. Η εκπαίδευση διαρκεί μία (1) εργάσιμη ημέρα και μπορεί να γίνει είτε στις εγκαταστάσεις του Εργοστασίου είτε στις εγκαταστάσεις του Συντηρητή σε προσυμφωνημένη ημερομηνία. Δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των χειριστών/τεχνικών του Εργοστασίου που μπορούν να παρακολουθήσουν την εκπαίδευση, αλλά δεν συνιστάται να υπερβαίνει τα έξι (6) άτομα. Μετά το τέλος της εκπαίδευσης δίδεται Πιστοποιητικό Εκπαίδευσης (ΠΕ) στους εκπαιδευθέντες.

B.6 Υποστήριξη Ανταλλακτικών και Αναλωσίμων

Ο Συντηρητής διαθέτει απόθεμα κατάλληλων ανταλλακτικών και αναλωσίμων, ικανό για την κάλυψη των αναγκών του Εργοστασίου για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριών (3) μηνών.

Για την ζήτηση ανταλλακτικών και αναλωσίμων, απαιτείται η αποστολή έγγραφης (με fax ή e-mail) παραγγελίας από το Εργοστάσιο προς τον Συντηρητή, στην οποία θα αναφέρονται τα είδη, οι κωδικοί των, οι ποσότητες και ο επιθυμητός χρόνος και ο τρόπος παράδοσης αυτών.

B.7 Συμβόλαια Τεχνικής Υποστήριξης (ΣΤΥ)

Ο Συντηρητής μπορεί να προτείνει στο Εργοστάσιο την υπογραφή ειδικών Συμβολαίων Τεχνικής Υποστήριξης (ΣΤΥ).

B.8 Παρακολούθηση και Έλεγχος Βιομηχανικών Διαδικασιών

Η ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ έχει μεγάλη εμπειρία στην ανάπτυξη και εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου των παραγωγικών διαδικασιών σε πραγματικό χρόνο. Τυπικές εφαρμογές είναι το σύστημα TRACER FACTORY για την υλοποίηση της εσωτερικής ιχνηλασιμότητας προϊόντων και την γεφύρωση των πραγματικών δεδομένων της παραγωγής με τα κεντρικά μηχανογραφικά συστήματα διαχείρισης καθώς και οι Νησίδες Αυτοματισμού (SCAN +AUTOMATE) που είναι αυτόνομα συστήματα συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων που προέρχονται απευθείας από τον υπάρχοντα εξοπλισμό της παραγωγικής διαδικασίας.

B.9 Υποστήριξη Λογισμικού

Ο Συντηρητής μπορεί να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης Λογισμικού μετά από την υπογραφή ειδικής σύμβασης.

B.10 Περιοδικός Έλεγχος και Επιθεώρηση

Ο Συντηρητής μπορεί να αποστέλλει σε τακτά χρονικά διαστήματα ειδικά εκπαιδευμένο τεχνικό στο Εργοστάσιο, για έλεγχο της κατάστασης και της λειτουργικότητας του εξοπλισμού, για έλεγχο του επιπέδου εκπαίδευσης των χειριστών και τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων που έχουν προκύψει κατά την λειτουργία του εξοπλισμού.

Με το πέρας κάθε επίσκεψης, ο Συντηρητής μπορεί κατά την κρίση του να συντάσσει Ειδική Τεχνική Έκθεση (ΕΤΕ) στην οποία περιλαμβάνονται ειδικές παρατηρήσεις, οδηγίες και επισημάνσεις. Η ΕΤΕ κοινοποιείται στην Τεχνική Διεύθυνση του Εργοστασίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ

Το Εργοστάσιο πρέπει :

Γ.1. Να διαθέτει ένα τουλάχιστον κατάλληλα εκπαιδευμένο άτομο (Αρμόδιος Τεχνικός) ο οποίος θα είναι επιφορτισμένος με την επίβλεψη της λειτουργίας του εξοπλισμού σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στο κεφάλαιο Ε, καθώς και με την επικοινωνία με το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης του Συντηρητή.

Γ.2. Να χειρίζεται τον εξοπλισμό και να ακολουθεί πιστά τόσο τις γενικές οδηγίες χρήσης και συντήρησης που υπάρχουν στο κεφάλαιο Ε, όσο και τις οδηγίες που υπάρχουν στα τεχνικά εγχειρίδια των κατασκευαστών του εξοπλισμού.

Γ.3. Να γνωρίζει τις τεχνικές δυνατότητες του εξοπλισμού, των ανταλλακτικών και των αναλωσίμων και να αποφασίζει την καταλληλότητά τους για τους σκοπούς που θέλει να επιτύχει.

Γ.4. Να έχει συνεχή συνεργασία με τον Συντηρητή για,
- Την εξασφάλιση της εκπαίδευσης των τεχνικών - χειριστών του.
- Την προληπτική συντήρηση του εγκατεστημένου εξοπλισμού του
- Την καταλληλότητα των χρησιμοποιούμενων αναλωσίμων και ανταλλακτικών

Γ.5. Να διατηρεί αποθέματα ασφαλείας αναλωσίμων και ανταλλακτικών για την απρόσκοπτη λειτουργία του εγκατεστημένου εξοπλισμού του και για χρονική περίοδο ενός (1) μήνα τουλάχιστον.

Γ.6. Να διευκολύνει το έργο των τεχνικών του Συντηρητή με,
- Την παροχή κατάλληλων και ασφαλών συνθηκών κατά την διάρκεια της εργασίας αυτών στις εγκαταστάσεις του.
- Την παραλαβή της εργασίας των και την υπογραφή των σχετικών εντύπων.

Γ.7. Να ενημερώνει άμεσα και εγγράφως τον Συντηρητή, αν θεωρεί ότι η ποιότητα των παρεχόμενων από αυτόν υπηρεσιών, ανταλλακτικών και αναλωσίμων δεν είναι η αναμενόμενη. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να χρησιμοποιείται η πρότυπη φόρμα «ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ» την οποία ο Συντηρητής έχει διαθέσει στους αρμόδιους τεχνικούς του εργοστασίου.

Γ.8. Να γνωρίζει και να είναι εφοδιασμένο με τις τυχόν απαραίτητες άδειες που απαιτούνται, πριν την αρχική χρήση ή την αλλαγή χρήσης του εξοπλισμού.

Γ.9. Να διαθέτει σύστημα παρακολούθησης της λειτουργίας του εξοπλισμού έτσι ώστε να εντοπίζεται άμεσα οποιαδήποτε δυσλειτουργία.

Γ.10. Να απαγορεύει την οποιαδήποτε επέμβαση, χειρισμό ή προσέγγιση στον εξοπλισμό, από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο, πλην των εκπαιδευμένων τεχνικών ή χειριστών του Εργοστασίου καθώς και των τεχνικών του Συντηρητή.

Γ.11. Να φροντίζει για την εμπρόθεσμη εξόφληση των οικονομικών υποχρεώσεων του προς τον Συντηρητή.

Γ.12. Να γνωρίζει ότι ο Συντηρητής διατηρεί το δικαίωμα, κατά την κρίση του, να αρνηθεί συνολικά ή εν μέρει την παροχή υπηρεσιών και την κάλυψη των εγγυήσεων προς και έναντι του Εργοστασίου, σε περίπτωση που το Εργοστάσιο δεν τηρεί ή τηρεί πλημμελώς τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές αναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο ή αναγράφονται ή απορρέουν από άλλο κεφάλαιο ή παράρτημα του παρόντος τεύχους, θεωρουμένων όλων ως ουσιωδών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Δ.1 Βασικές έννοιες Εγγύησης

Όλα τα είδη που προμηθεύει η ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΙ ΑΒΕΤΕ (Συντηρητής) είναι εγγυημένα για ορισμένη χρονική περίοδο στο να μην έχουν ελαττώματα ή αστοχίες στα υλικά και την κατασκευή τους και να πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή τους όπως αυτές ισχύουν κατά την ημερομηνία αποστολής των προς τον πελάτη (Εργοστάσιο).

Ως είδη νοούνται όλα τα καινούργια μηχανήματα, επιστημονικά όργανα, ανταλλακτικά, αναλώσιμα και λογισμικό.

Ως εγγύηση νοείται συνολικά και περιοριστικά η υποχρέωση του Συντηρητή να προβεί, στις ενέργειες (αντικατάστασης ή επισκευής) οι οποίες προβλέπονται για την αποκατάσταση και μόνο των προβλημάτων, τα οποία έχουν δημιουργηθεί σε αυτά καθ' αυτά τα είδη και αποδεδειγμένα οφείλονται σε αστοχία υλικού ή τεχνική αρτιότητα κατασκευής, και την επαναφορά των ειδών σε κατάσταση λειτουργίας σύμφωνη με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή των.

Ουδεμία άλλη εγγύηση διατυπωμένη ή συνεπαγόμενη ή σιωπηρή αποδίδεται και ο Συντηρητής αποποιείται όλων των άλλων εγγυήσεων.

Ως περίοδος πρώτης εγγύησης νοείται περιοριστικά το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία άφιξης των εκάστοτε ειδών στην αποθήκη του πελάτη (Εργοστασίου), ανεξάρτητα αν αυτά τέθηκαν σε λειτουργία και χρήση ή όχι, μέχρι και την ημερομηνία συμπλήρωσης της χρονικής περιόδου που εγγυάται ο Συντηρητής για αυτά τα είδη.

Είδη ή μέρη ειδών τα οποία αντικαθίστανται ή επισκευάζονται κατά την διάρκεια της εγγυήσεως παραμένουν, υπό το αυτό καθεστώς εγγυήσεως, για το υπολειπόμενο χρονικό διάστημα μέχρι την συμπλήρωση του χρόνου λήξεως της αρχικής εγγυήσεως.

Δ.2 Διάρκεια Εγγύησης

Η διάρκεια της εγγύησης έχει ως εξής:

ΕΙΔΟΣ	ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ
ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	ΕΝΑ (1) ΕΤΟΣ
ΟΡΓΑΝΑ	ΕΝΑ (1) ΕΤΟΣ
ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ	ΕΞΙ (6) ΜΗΝΕΣ
ΘΕΡΜΙΚΕΣ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ ΚΕΦΑΛΕΣ	ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ	ΕΞΙ (6) ΜΗΝΕΣ (Η Εγγύηση αυτή δεν καλύπτει νέες εκδόσεις ή βελτιώσεις που πιθανόν να εισαχθούν στην διάρκεια της Εγγύησης)
ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ	Καθ' όλη την περίοδο μέχρι την ημερομηνία λήξεως η οποία αναγράφεται στην συσκευασία ή δώδεκα (12) μήνες αν δεν αναγράφεται ημερομηνία λήξεως
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΕΙΣ)	Τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία εκτέλεσής τους από τους τεχνικούς του συντηρητή.

Δ.3. Όροι Παροχής της Εγγύησης

Η εργασία που απαιτείται για την κάλυψη της εγγύησης θα γίνεται αποκλειστικά από τους τεχνικούς του Συντηρητή ή από εξουσιοδοτημένο απ' αυτόν πρόσωπο.

Όλα τα είδη ή μέρη αυτών που πιθανόν αντικατασταθούν ή αποζημιωθούν μέσα στα πλαίσια της εγγύησης περιέρχονται στην ιδιοκτησία του Συντηρητή.

Η εγγύηση δεν ισχύει, για ελαττώματα ή μη πλήρωση τεχνικών προδιαγραφών των ειδών η μέρους αυτών, η υπηρεσιών, που είναι αποτέλεσμα :

- (1) Ακατάλληλης εγκατάστασης, χρήσης, αποθήκευσης, φροντίδας ή συντήρησης των, είτε από το Εργοστάσιο είτε από τρίτους μη εξουσιοδοτημένους από τον Συντηρητή.

- (2) Φυσιολογικής φθοράς εκ της χρήσεως αυτών (αναλώσιμα, φίλτρα, κ.λ.π.)
- (3) Μετατροπής, αλλαγής ή μη συντονισμού αυτών.
- (4) Χρησιμοποίησής των σε συνθήκες που είναι εκτός των προδιαγραφών των.
- (5) Προσθήκης ή λειτουργικής, με αυτά, σύνδεσης οποιασδήποτε συσκευής χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του Συντηρητή.
- (6) Χρησιμοποίηση για την λειτουργία τους, ανταλλακτικών, αναλωσίμων υλικών ή λογισμικών που δεν τα έχει προμηθεύσει ή δεν έχει συγκατατεθεί εγγράφως για την καταλληλότητα τους ο Συντηρητής.
- (7) Ατυχήματος, κακής χρήσης, βανδαλισμού, αμέλειας, δόλου, ανωτέρας βίας, φυσικών καταστροφών.
- (8) Έκθεση για οποιοδήποτε λόγο σε συνθήκες εκτός των προδιαγραφών λειτουργίας, τροφοδότησης και περιβάλλοντος που συνιστά ο κατασκευαστής.
- (9) Χρησιμοποίηση αυτών για προσωπική, οικογενειακή ή οικιακή χρήση.
- (10) Μη τήρησης κατά γράμμα των «ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΣΩΣΤΟΥ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ» του κεφαλαίου Ε του παρόντος τεύχους.

Ανεξάρτητα από το χρονικό διάστημα ισχύος ή μη της εγγύησης ο Συντηρητής δεν δίνει καμία εγγύηση για την καταλληλότητα των ειδών ή υπηρεσιών για κάποια συγκεκριμένη χρήση.

Ο Συντηρητής εγγυάται την καλή λειτουργία των ειδών αυτών καθαυτών και όχι την καταλληλότητα τους σε συνδυασμό με τον προορισμό χρησιμοποίησής των.

Ο καθορισμός της καταλληλότητας των ειδών ή υπηρεσιών για κάποια συγκεκριμένη χρήση παραμένει στην αποκλειστική ευθύνη του Εργοστασίου.

Ο Συντηρητής υποχρεούται να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει είδη ή τμήματα αυτών κατά την διάρκεια της εγγύησης αλλά δεν αποδέχεται καμία ευθύνη για καθυστερήσεις στην υλοποίηση αυτών των ενεργειών από πλευράς του.

Ο Συντηρητής, διαρκούς ή μη της περιόδου εγγύησης, δεν είναι υπεύθυνος να αποκαταστήσει ή να αποζημιώσει για οποιαδήποτε άμεση, έμμεση, τυχαία, θετική ή αποθετική και επακόλουθη ζημιά έναντι του Εργοστασίου ή υπαλληλικού προσωπικού αυτού ή οποιουδήποτε άμεσα ή έμμεσα συσχετιζόμενου με αυτό φυσικού ή νομικού προσώπου. Η ευθύνη του Συντηρητή, για αποκατάσταση ή αποζημίωση οποιασδήποτε ζημιάς, έναντι οποιουδήποτε συσχετιζόμενου με την ζημιά, περιορίζεται συνολικά μέχρι την αξία των ειδών ή υπηρεσιών που έχει προμηθεύσει ή παράσχει και αποδεδειγμένα παρουσίασαν ή δημιούργησαν πρόβλημα.

Στην έννοια της ζημιάς, για τους σκοπούς της παρούσας εγγύησης και του παρόντος τεύχους γενικότερα, περιλαμβάνονται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τα εξής:

1. Απώλειες χρήσης ή εσόδων ή κέρδους που προκύπτουν από καθυστερήσεις σε παραδόσεις ή παροχές ειδών ή υπηρεσιών από τον Συντηρητή προς το Εργοστάσιο.
2. Απώλειες χρήσης ή εσόδων ή κέρδους από ελαττώματα σε προϊόντα ή υπηρεσίες του Εργοστασίου ή τρίτου, προερχόμενα από τη λειτουργία, χρήση, εγκατάσταση, συντήρηση, επισκευή, αντικατάσταση των ειδών ή υπηρεσιών που προμήθευσε ή παρέσχε ο Συντηρητής.
3. Απώλεια χρήσης, εσόδων ή κέρδους που προέρχονται από τον τραυματισμό (περιλαμβανομένου του θανάτου) σε οποιοδήποτε πρόσωπο από απώλεια ή καταστροφή περιουσιακών στοιχείων οιασδήποτε ιδιοκτησίας συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό και των εμπορευσίμων ή μη υλικών που κατασκευάζονται ή επεξεργάζονται ή συσκευάζονται ή αποθηκεύονται με τη χρήση των ειδών ή υπηρεσιών που προμήθευσε ή παρέσχε ο Συντηρητής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε: ΟΔΗΓΙΕΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Ε.1. Γενικά

Με τις παρακάτω οδηγίες γίνεται προσπάθεια από την πλευρά του Συντηρητή να βοηθήσει τους υπεύθυνους για την ασφαλή και αποτελεσματική εγκατάσταση, χειρισμό, λειτουργία και συντήρηση του εξοπλισμού του Εργοστασίου.

Πέραν των παρόντων οδηγιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, και τα αναφερόμενα στα εγχειρίδια λειτουργίας- συντήρησης των κατασκευαστών και οι ισχύοντες εκάστοτε κανονισμοί και πρότυπα για την ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας.

Ε.2. Ειδικές Οδηγίες για Βιομηχανικούς Εκτυπωτές

Ειδικότερα για την λειτουργία εκτυπωτών σε βιομηχανικό περιβάλλον, οι παρακάτω οδηγίες και επισημάνσεις είναι επίσης εξαιρετικά σημαντικές :

1. Ο εκτυπωτής πρέπει να είναι σωστά γειωμένος. Η τροφοδοσία από το δίκτυο πρέπει να είναι όσο το δυνατόν σταθερή και πρέπει να αποφεύγονται απότομες μεταβολές της τάσης. Τέτοιες μεταβολές μπορούν να προέρχονται είτε από το ίδιο το δίκτυο της ΔΕΗ είτε από μεγάλα μηχανήματα που τροφοδοτούνται παράλληλα με τον εκτυπωτή. Σε τέτοιες περιπτώσεις συνιστάται η χρησιμοποίηση κατάλληλων UPS ή VOLTAGE STABILIZERS.

2. Σε κάθε εργοστάσιο πρέπει να υπάρχει ένας εκπαιδευμένος **τεχνικός**, ο οποίος πρέπει να είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία και συντήρηση των εκτυπωτών. Μεταξύ των καθηκόντων του τεχνικού αυτού περιλαμβάνονται:

(a) Η εκπαίδευση των χειριστών στις βασικές λειτουργίες χειρισμού και συντήρησης.

(b) Ο περιοδικός προληπτικός έλεγχος της εγκατάστασης στα παρακάτω τουλάχιστον σημεία:

Εκτυπωτές Εκτόξευσης Μελάνης

- Επαρκής εφοδιασμός με κατάλληλα αναλώσιμα.
- Διαμόρφωση και ευθυγράμμιση δέσμης μελάνης.
- Πίεση μελάνης.
- Ιξώδες.
- Ποιότητα εκτύπωσης.
- Καθαριότητα κεφαλής και εν γένει της εγκατάστασης.
- Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων
- Γενική κατάσταση της εγκατάστασης.

Εκτυπωτές Θερμικής Μεταφοράς

- Επαρκής εφοδιασμός με κατάλληλα αναλώσιμα.
- Σωστή πίεση και θερμοκρασία της εκτυπωτικής κεφαλής.
- Καθαρισμός κεφαλής, φωτοκυττάρων και της εν γένει εγκατάστασης.
- Έλεγχος Ποιότητας εκτύπωσης.
- Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων
- Γενική κατάσταση της εγκατάστασης.

Εκτυπωτές LASER

- Έλεγχος συστήματος αναρρόφησης προϊόντων καύσης.
- Έλεγχος Ποιότητας εκτύπωσης.
- Έλεγχος για την ορθότητα των εκτυπωμένων στοιχείων, κωδικών και μηνυμάτων.
- Γενική κατάσταση της εγκατάστασης.

(c) Η επέμβαση σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας των εκτυπωτών και η άμεση επικοινωνία με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης του Συντηρητή στις περιπτώσεις εκείνες που δεν είναι δυνατή η αποκατάσταση της καλής λειτουργίας του συστήματος.

(d) Η εξασφάλιση της προληπτικής συντήρησης των εκτυπωτών, καθώς και η προμήθεια επαρκών ανταλλακτικών και αναλωσίμων.

(e) Η τήρηση αρχείου με τα διάφορα εγχειρίδια και οδηγίες ασφαλείας λειτουργίας και συντήρησης, τα στοιχεία της εγκατάστασης, τα ιστορικά στοιχεία συντήρησης, η κατάστρωση πλάνου προληπτικής συντήρησης, κ.λ.π.

(f) Η συνεχής και επαρκής ενημέρωσή του σε θέματα που έχουν σχέση με τον εξοπλισμό καθώς και η εκπαίδευσή του από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης του Συντηρητή έτσι ώστε να εκτελεί σωστά τα καθήκοντά του.

(g) Η εξασφάλιση ότι τα χρησιμοποιούμενα ανταλλακτικά και αναλώσιμα είναι αυτά που συνιστά ο κατασκευαστής.

(h) Η πιστή τήρηση των κανόνων ασφαλείας και υγιεινής τόσο των γενικών όσο και αυτών που αναφέρονται παρακάτω.

Ε.3. Ειδικές Επισημάνσεις

Απαγορεύεται η μετακίνηση ή η επισκευή του εκτυπωτή όταν αυτός βρίσκεται σε λειτουργία ή σε τάση.

Απαγορεύεται το τράβηγμα του καλωδίου τροφοδοσίας ή των καλωδίων σύνδεσης με άλλες συσκευές όταν ο εκτυπωτής βρίσκεται σε λειτουργία.

Απαγορεύεται η χρήση εκτυπωτών θερμικής μεταφοράς σε περιοχές με υψηλή υγρασία.

Απαγορεύεται η λειτουργία των εκτυπωτών από μη κατάλληλα εκπαιδευμένους χειριστές.

Απαγορεύεται γενικά η επέμβαση στο ηλεκτρονικό τμήμα του εκτυπωτή από μη ειδικά εκπαιδευμένους τεχνικούς.

Όταν καθαρίζεται η κεφαλή ενός εκτυπωτή θερμικής μεταφοράς πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα για απαλλαγή από ηλεκτροστατικά φορτία (π.χ. αγγίζοντας το μεταλλικό σασί μίας γειωμένης συσκευής, κ.λ.π.).

Ε.4 Ασφάλεια και Υγιεινή

Το Εργοστάσιο υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη υποδομή ασφάλειας και υγιεινής στο προσωπικό το οποίο διαχειρίζεται τους εκτυπωτές, τα ανταλλακτικά και τα αναλώσιμα υλικά.

Παρακάτω αναφέρονται ορισμένες επισημάνσεις και οδηγίες οι οποίες θεωρούνται εξαιρετικά κρίσιμες.

1. Τα περισσότερα μελάνια είναι εύφλεκτα και αγωγίμα είτε σε στερεή είτε σε υγρή κατάσταση. Τυχόν στερεά υπόλοιπα μελάνης θα πρέπει να αφαιρούνται αμέσως από την εγκατάσταση με την χρήση μη μεταλλικού αντικειμένου το οποίο δεν προκαλεί σπινθηρισμούς, π.χ με βούρτσα ή σπάτουλα πλαστική ή ξύλινη.
2. Χρήση άλλων μελανιών και διαλυτών, εκτός αυτών που ρητά αναφέρονται στα εγχειρίδια χειρισμού και λειτουργίας και προτείνονται από τον κατασκευαστή θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των εργαζομένων και την ορθή λειτουργία των μηχανών.
3. Οι εργαζόμενοι στους εκτυπωτές, (χειριστές και τεχνικοί) πρέπει να λαμβάνουν μέτρα ώστε να αποφεύγεται η επαφή μελανιών και διαλυτών με τα μάτια και το δέρμα. Σε περίπτωση επαφής με το δέρμα πρέπει τα συγκεκριμένα άτομα να πλύνουν πολύ καλά το σημείο επαφής. Εάν υπάρξει επαφή με τα μάτια πρέπει να τα πλύνουν αμέσως με άφθονο νερό και να επισκεφθούν τον γιατρό. Επίσης απαγορεύεται αυστηρώς η κατάποση μελανιών και διαλυτών.
4. Δίπλα σε όλες τις μηχανές πρέπει να βρίσκονται οι κατάλληλες σημάνσεις οι οποίες προβλέπονται για την ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων σε χώρους με παραγωγικές λειτουργίες.
5. Λόγω της πτητικότητας πολλών υγρών μελανιών, πρέπει ο χώρος της εγκατάστασης να αερίζεται κατάλληλα.

6. Οι εκτυπωτές Laser πρέπει να λειτουργούν μόνο σε συνδυασμό με ειδικούς απαγωγείς ατμού (FUME EXTRACTORS). Στους εκτυπωτές Laser απαγορεύεται η επαφή της ακτίνας Laser με το δέρμα και ιδιαίτερα με το ανθρώπινο μάτι. Το Εργοστάσιο θα πρέπει να λαμβάνει συνεχώς όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αποφυγή ενός τέτοιου ενδεχόμενου.

7. Οι χειριστές ή επισκευαστές των μηχανών Laser είναι υποχρεωμένοι να φορούν ειδικά γυαλιά απορρόφησης της συγκεκριμένης ακτινοβολίας.

8. Η εκτυπωτική κεφαλή Laser πρέπει πάντοτε να περιβάλλεται από ειδικό υλικό απορρόφησης της ακτινοβολίας που διαχέεται στο περιβάλλον.

9. Όλα τα μέσα καθαρισμού όπως πανιά, χαρτιά, καθώς και άλλα μέσα αποτελούν εστία εκδήλωσης πυρκαγιάς γι' αυτό θα πρέπει να συλλέγονται και να απομακρύνονται μετά την χρήση τους.

10. Όλα τα απόβλητα μελανιών και διαλυτών πρέπει να απορρίπτονται σύμφωνα με τους κανονισμούς και την υπάρχουσα νομοθεσία. Σημειώνεται ότι τα απόβλητα αυτά δεν θα πρέπει να αποβάλλονται μέσω του συστήματος αποχέτευσης διότι βλάπτουν το περιβάλλον.

11. Είναι απαραίτητος ο προσεκτικός έλεγχος των χρησιμοποιούμενων αναλωσίμων σε θέματα καταλληλότητας, ημερομηνίας λήξεως, σωστής τοποθέτησης και αποθήκευσης.

12. Δεν επιτρέπεται στο χώρο εργασίας η ύπαρξη πηγών που μπορεί να προκαλέσουν σπινθηρισμούς και κατ' επέκταση πυρκαγιά. Για τον συγκεκριμένο λόγο απαγορεύεται ρητώς το κάπνισμα.

13. Είναι απαραίτητη η ύπαρξη κατάλληλων πυροσβεστήρων πλησίον των μηχανών εκτύπωσης. Πριν την χρήση των πυροσβεστήρων πρέπει να αφαιρούνται οι ηλεκτρικές παροχές από τις μηχανές.

Ε.5. Αποθήκευση – Διαχείριση Εύφλεκτων Αναλώσιμων Υλικών

Μελάνια και διαλύτες πρέπει να φυλάσσονται σε ασφαλή χώρο ο οποίος πρέπει να ελέγχεται θερμοκρασιακά και να αερίζεται επαρκώς. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τηρούνται τα ακόλουθα :

- Πρέπει να φυλάσσονται σε σκιερό μέρος.
- Θερμοκρασία περιβάλλοντος 20-30 C.
- Σχετική Υγρασία μεγαλύτερη από 60%
- Να μην εκτίθενται άμεσα σε πηγές θερμότητας ή ψύξης καθώς και οξειδωτικά μέσα.
- Όλα τα μέσα αποθήκευσης (δοχεία κλπ) θα πρέπει να έχουν καθαρές σημάνσεις με τα χαρακτηριστικά του περιεχομένου των, να είναι κλεισμένα αεροστεγώς και να μην είναι χτυπημένα ή κατεστραμμένα.

- Ο χώρος φύλαξης δεν θα πρέπει να περιέχει εξοπλισμό ο οποίος να είναι σε χρήση ή να αποτελεί πηγή ανάφλεξης ή σπινθηρισμού.
- Επίσης ο χώρος αποθήκευσης θα πρέπει να περιέχει την προβλεπόμενη σήμανση για την απαγόρευση του καπνίσματος και χρήσης οποιασδήποτε πηγής θερμότητας ή πυρός εντός ή πλησίον αυτού καθώς επίσης και να ασφαρίζεται η είσοδος εντός αυτού με πυρίμαχα υλικά (πόρτες, κλπ).
- Ο Συντηρητής μπορεί να στείλει στο Εργοστάσιο, εφόσον του ζητηθεί το ΔΕΛΤΙΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (MATERIAL SAFETY DATA SHEET) οποιουδήποτε υλικού που έχει σχέση με την λειτουργία του εξοπλισμού. Τα ΔΕΛΤΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ είναι επίσης διαθέσιμα κατευθείαν από τους κατασκευαστές του εξοπλισμού.



ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ · ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ · ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Αγ. Αθανασίου 17 Τ.Θ. 76
19002 Παιανία
marketing@theodorou.gr

Τηλ: 210 6690900
Fax: 210 6640200
www.theodorou.gr