

Руководство

Пакеты сервисного обслуживания RATIONAL

Максимальная эксплуатационная надежность.

Выбирая сервисные пакеты от официального сервис-партнера RATIONAL по приемлемой цене, ваш аппарат всегда будет в отличном состоянии. Благодаря регулярному плановому техническому обслуживанию вероятность незапланированных простоев вашего оборудования сводится к минимуму. Сервисные визиты планируются в удобное для вас время, уменьшая стресс и обеспечивая безопасность работы.

Наши индивидуальные пакеты сервисного обслуживания адаптированы к вашим особым требованиям и могут быть дополнены различными опциями:

- Пакет “Базовый”:** Эксплуатационная надежность
- Пакет “Плюс”:** Больше сервиса, меньше рисков
- Пакет “Премиум”:** Комплексное обслуживание по фиксированной цене

Содержание

1	Введение	3
2	Обзор услуг и опций	3
3	Описание услуг и опций	5
3.1	Пакет “Базовый”	5
3.1.1	Проверки	5
3.2	Пакет “Плюс”	5
3.2.1	Проверки	6
3.2.2	Замена определенных деталей во время обслуживания	6
3.2.3	Инструктирование пользователя по уходу и мойке	7
3.2.4	Время реагирования - 24 часа	7
3.3	Пакет “Премиум”	7
3.3.1	Обслуживание во внеурочное время	8
3.3.2	Замена деталей во время обслуживания	8
3.3.3	Инструктирование пользователя по уходу и мойке	8
3.3.4	Время реагирования - 24 часа	8
3.3.5	Горячая линия 24/7	8
3.3.6	Все ремонты и запасные части включены в стоимость	8
3.4	Опции	8
3.4.1	Подменный аппарат RATIONAL (все пакеты)	9
3.4.2	Обслуживание во внеурочное время (Пакеты “Базовый” и “Плюс”)	9
3.4.3	Обслуживание в ночное время (все пакеты)	9
3.4.4	Горячая линия 24/7 (Пакеты “Базовый” и “Плюс”)	9
3.4.5	Время реагирования при неисправностях от 8 до 12 часов (все пакеты)	9
4	Основные условия	9
5	Исключения	11
5.1	Общие исключения	11
5.2	Дополнительные исключения для пакетов “Базовый” и “Плюс”	12
5.3	Дополнительные исключения для пакета “Премиум”	12

1 Введение

RATIONAL непрерывно развивается и модернизирует свое оборудование, но вместе с этим, меняются и требования наших клиентов. Владельцы оборудования уделяют особое внимание эксплуатационной безопасности, а также исправности аппаратов и предсказуемым эксплуатационным расходам.

Для обеспечения максимальной эксплуатационной безопасности и надежности, аппараты должны проходить регулярную проверку сертифицированными и опытными специалистами, согласно документации и процедурам производителя.

В этом документе описываются содержание и возможные опции пакетов сервисного обслуживания RATIONAL для всей линейки оборудования: пароконвектоматов и устройств VarioCookingCenter® (VCC).

Для наших партнеров и клиентов документ служит справочной информацией и может быть использован в качестве основы для расчета цены и составления коммерческого предложения. Предлагаемые услуги и опции, а также исключения, должны быть четко изложены в договоре между сервис-партнером RATIONAL и клиентом.

2 Обзор услуг и опций

Таблица ниже иллюстрирует набор услуг, которые входят в стандартный набор сервисных пакетов. Вспомогательная документация, такая как инспекционные листы для технического обслуживания, доступна на портале RATIONAL <http://portal.rational-online.com> в закрытом разделе для сервис-партнеров. Файл расчета стоимости пакетов можно получить у вашего контактного лица в сервисной службе RATIONAL.

Таблица 1. Обзор стандартных услуг

Услуга	Базовый	Плюс	Премиум
Проверка в соответствии с инспекционным листом	x	x	x
Проверка во внеурочное время			x
Анализ выхлопных газов - для газовых аппаратов	x	x	x
Замена определенных деталей во время обслуживания		x	x
Замена всех необходимых деталей во время обслуживания			x
Инструктирование пользователя по уходу и мойке		x	x
Время реагирования 24 часа в случае поломки		x	x

Горячая линия 24/7			x
Все ремонты включены в стоимость* (Детали, время работы, выезд 20 км (40 км в обе стороны))			x
Выезд 20 км (40 км в обе стороны)	x	x	x
Сервисный отчет	x	x	x

В дополнение к этим стандартным услугам сервис-партнер RATIONAL может предоставить дополнительные опции за отдельную плату. Для получения подробной информации, пожалуйста, смотрите Главу 3.4.

Количество визитов для проведения технического обслуживания зависит от времени работы аппарата в том или ином режиме. Таблица ниже иллюстрирует степень использования аппаратов.

Таблица 2. Степень использования пароконвектоматов

Использование аппарата (часов в день)	Режим			
	Пар и выпечка	Смешанный (Ресторан)	Высокие температуры (> 220 °C) или ILC	Высокая температура и много жира
> 12 ч	Средняя	Средняя	Сильная	Сильная
4 ч - 12 ч	Слабая	Средняя	Средняя	Сильная
< 4 ч	Слабая	Слабая	Средняя	Средняя

Таблиц 3. Степень использования VarioCookingCenter®

Использование аппарата (часов в день)	Конфигурация аппарата	
	Без опции давления	С опцией давления
> 12 ч	Средняя	Сильная
4 ч - 12 ч	Средняя	Сильная
< 4 ч	Слабая	Средняя

В приведенной ниже таблице представлен обзор минимального количества плановых визитов для проведения технического обслуживания в зависимости от степени использования аппарата.

Таблица 4: Минимально рекомендуемое количество плановых визитов для проведения технического обслуживания

Степень использования	Количество визитов
Сильная	3 в год
Средняя	2 в год
Слабая	1 в год

3 Описание услуг и опций

3.1 Пакет “Базовый”

Регулярные проверки состояния и функционала аппарата гарантируют его операционную безопасность.

Пакет “Базовый” включает в себя от 1 до 3 плановых визитов технического обслуживания в год (в зависимости от степени использования). Он отлично подходит для небольших ресторанов и отелей, которые используют аппараты в течении продолжительного времени в различных режимах приготовления.

Плановое техническое обслуживание в пакете “Базовый” включает в себя:

3.1.1 Проверки

Цена включает в себя выезд специалиста сервисной службы на расстояние до 20 км (40 км в обе стороны) и работы по проверке аппарата в стандартное время (с 8:00 до 18:00). Работы включают в себя проверку всех функциональных и изнашиваемых деталей, полную проверку состояния аппарата (например, проверка на герметичность) и его подключений в соответствии с инспекционным листом технического обслуживания RATIONAL. Также работа включает в себя проверку изоляции и анализ выхлопных газов в газовых аппаратах. В рамках данного пакета осуществляются основные регулировки (например, регулировка двери).

Клиенту предоставляется сервисный отчет, включающий инспекционный лист.

3.2 Пакет “Плюс”

В пакете “Плюс” предусмотрена замена определенных мелких деталей, подверженных износу. Это предотвращает поломки из-за интенсивного использования.

Пакет “Плюс” включает в себя от 1 до 3 плановых визитов технического обслуживания в год (в зависимости от степени использования). Данный пакет сервисного обслуживания рекомендуется для клиентов, которые интенсивно используют аппарат в различных режимах приготовления, в том числе, при больших температурах и для приготовления

продуктов с умеренно высоким содержанием жира или частого использования режима давления на аппаратах VarioCookingCenter® (средние рестораны, гостиницы)

Плановое техническое обслуживание в пакете “Плюс” включает в себя:

3.2.1 Проверки

Услуги аналогичные описанным в Главе 3.1.1.

3.2.2 Замена определенных деталей во время обслуживания

Пакет “Плюс” включает в себя замену некоторых подверженных износу деталей (стоимость деталей и работа). Замена производится в том случае, если выяснится, что деталь находится в явно плохом состоянии, особенно если дефект может привести к дальнейшему повреждению аппарата до следующего технического обслуживания. В этом случае плановая замена оправдана, чтобы избежать в будущем дополнительных затрат. Замену осуществляет сервис-партнер на объекте клиента.

В таблицах ниже показано наименование и максимальное количество деталей, входящих в стоимость пакета. Если требуется больше деталей для замены – такие расходы оплачиваются дополнительно.

Пароконвектоматы:

Таблица 5. Настольные пароконвектоматы: максимальное кол-во деталей для замены в год (в зависимости от степени использования)

Деталь	Штук в год		
	Слабая	Средняя	Сильная
Уплотнитель двери	1	2	3
Галогеновая лампочка, включ. уплотнение и рамку	1	1	2
Втулки каплесборника	0.2	0.3	0.5
Воздушный фильтр	1	1	2
Дверная защелка	0.2	0.3	0.5
Различные мелкие детали (винты, гайки, шайбы)	По мере необходимости		

Пример: При легкой степени использования аппарата, необходимо будет заменить один раз в год уплотнитель двери, лампочку и фильтр. Дверную защелку и втулки каплесборника нужно менять 1 раз в 5 лет. Это максимальное количество деталей для замены.

Таблица 6. Напольные пароконвектоматы: максимальное кол-во деталей для замены в год (в зависимости от степени использования)

Деталь	Штук в год		
	Слабая	Средняя	Сильная
Уплотнитель двери и тележки	1	2	3
Галогеновая лампочка, включ. уплотнение и рамку	1	1	2
Воздушный фильтр	1	1	2
Различные мелкие детали (винты, гайки, шайбы и т.д.)	По мере необходимости		

Аппараты VCC:

Таблица 7. VCC: максимальное кол-во деталей для замены в год

(в зависимости от степени использования)

Деталь	Штук в год		
	Слабая	Средняя	Сильная
Уплотнение сливного клапана	1	2	3
Уплотнительное кольцо сливного клапана	1	2	3
Колпачок отверстия цепи давления	1	1	1
Различные мелкие детали (винты, гайки, шайбы и т. д.)	По мере необходимости		

Пример: При легкой степени использования аппарата пользователем, необходимо будет заменить 1 раз в год прокладку сливного клапана, уплотнительное кольцо сливного клапана и колпачок отверстия цепи давления. Это максимальное количество деталей для замены.

3.2.3 Инструктирование пользователя по уходу и мойке

Другая услуга этого пакета – инструктаж конечного клиента о правильном уходе за аппаратом и проведении процедуры автоматической мойки. Этот инструктаж выполняется сервис-инженером у клиента во время планового технического обслуживания. Сама процедура проводится непосредственно после технического обслуживания и занимает не более получаса.

3.2.4 Время реагирования - 24 часа

В случае аварийной поломки – гарантируется время реагирования 24 часа. Это означает, что в случае серьезной технической проблемы между звонком клиента и прибытием сервис-партнера на объект проходит максимум 24 часа.

3.3 Пакет “Премиум”

Этот пакет обеспечивает наибольшую выгоду для клиентов, которые максимально интенсивно используют оборудование и хотят заранее прогнозировать эксплуатационные затраты. Пакет также включает в себя ремонты (стоимость деталей и работу) при различных поломках*.

Пакет “Премиум” включает в себя от 1 до 3 плановых визитов технического обслуживания в год (в зависимости от степени использования). Данный пакет сервисного обслуживания рекомендуется для клиентов, которые интенсивно используют аппарат в различных режимах приготовления, в том числе, при больших температурах и для приготовления продуктов с высоким содержанием жира или частого использования режима давления на аппаратах VarioCookingCenter® (большие рестораны, гостиницы).

Плановое техническое обслуживание в пакете “Премиум” включает в себя:

3.3.1 Обслуживание во внеурочное время

Услуги аналогичные описанным в Главе 3.1.1. Работы также могут быть выполнены во внеурочное время (между 6:00 и 20:00).

3.3.2 Замена деталей во время обслуживания

В дополнение к Главе 3.2.2 применимо следующее:

Если во время проверки станет очевидно, что детали выйдут из строя до следующего технического обслуживания и потенциально могут привести к дальнейшему повреждению аппарата, то эти детали будут заменены, чтобы избежать ремонтов с большими расходами. Однако это применимо только в том случае, если детали находятся в плохом состоянии. (Это гарантирует, что детали, находящиеся в хорошем состоянии, не будут заменены.)

3.3.3 Инструктирование пользователя по уходу и мойке

Аналогично Главе 3.2.3.

3.3.4 Время реагирования - 24 часа

Аналогично описанному в Главе 3.2.4.

3.3.5 Горячая линия 24/7

В экстренном случае сервис-партнер доступен для клиента по телефону 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.

3.3.6 Все ремонты и запасные части включены в стоимость

Стоимость ремонтов при поломках оборудования покрывается пакетом “Премиум” (детали, работа, выезд сервисной службы в пределах 20 км (40 км в обе стороны).*

* Условия гарантии RATIONAL и исключения доступны на сайте по ссылке: https://www.rational-online.com/ru_ru/customerservice/rational_hersteller_garantieerklaerung.php . Обратите внимание, что в гарантийный период стоимость ремонта будет компенсирована производителем (RATIONAL). После окончания гарантии, компания, продавшая пакет “Премиум”, оплачивает стоимость всех ремонтов самостоятельно.

3.4 Опции

Следующие опции могут предоставляться клиенту индивидуально сервис-партнером за дополнительную плату. Доступность этих опций определяется сервис-партнерами самостоятельно.

3.4.1 Подменный аппарат RATIONAL (все пакеты)

Если аппарат клиента имеет серьезную неисправность и может быть отремонтирован только в условиях мастерской, в этом случае, клиент получает подменный аппарат (обычно это настольный аппарат, но размер и тип аппарата может отличаться). Эта услуга предоставляется на время ремонта аппарата клиента или до момента покупки нового.

3.4.2 Обслуживание во внеурочное время (Пакеты “Базовый” и “Плюс”)

Опция предполагает обслуживание, проводимое у клиента во внеурочное рабочее время (с 6:00 до 20:00).

3.4.3 Обслуживание в ночное время (все пакеты)

Опция предполагает обслуживание, проводимое у клиента поздно вечером либо в ночные часы (с 20:00 до 6:00).

3.4.4 Горячая линия 24/7 (Пакеты “Базовый” и “Плюс”)

В экстренном случае сервис-партнер доступен по телефону 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Данная опция предусматривает только помощь по телефону. (в стоимость не включена работа, детали и расходы на транспорт).

3.4.5 Время реагирования при неисправностях от 8 до 12 часов (все пакеты)

Данная опция позволяет сократить время реагирования на поломки, сервисная служба придет к клиенту через 8-12 часов. Если у клиента возникла поломка или серьезная техническая проблема - между его звонком и прибытием сервис-партнера на место в рабочие дни проходит от 8 до 12 часов (если время предварительно не согласовано).

4 Основные условия

- › Перед тем, как сделать клиенту коммерческое предложение или подписать договор, необходимо провести осмотр и диагностику аппаратов, чтобы понять их техническое состояние
- › Приведенные рекомендации и файл расчета актуальны только для аппаратов RATIONAL последнего поколения, возраст которых не превышает 5 лет с даты производства. Заключение договора на сервисные пакеты для бывшего в употреблении аппарата или продление договора после 5 лет возможно, однако RATIONAL не дает никаких рекомендаций по этому поводу
- › Аппарат необходимо регулярно мыть с использованием оригинальных моющих средств RATIONAL
- › Аппарат должен быть установлен сертифицированным специалистом. Настройка и установка должны выполняться в соответствии с документацией RATIONAL
- › В приведенной ниже таблице указано время работы инженера при плановом техническом обслуживании

Примечание. Время, необходимое для инструктирования пользователя по уходу и мойке для пакетов “Плюс” и “Премиум”, не включено в общее время проведения технического обслуживания.

Таблица 8. Пароконвектоматы: Время работы при техническом обслуживании (исключая инструктирование по уходу и мойке)

	Электрические		Газовые	
	Базовый	Плюс, Премиум	Базовый	Плюс, Премиум
Настольные	1,5 ч	2,5 ч	2,0 ч	3,0 ч
Напольные	2,0 ч	3,0 ч	2,5 ч	3,5 ч

Таблица 9. VarioCookingCenter®: Время работы при техническом обслуживании (исключая инструктирование по уходу и мойке)

	Базовый	Плюс, Премиум
Без опции давления	2,0 ч	3,0 ч
С опцией давления	2,5 ч	3,5 ч

Полезная информация:

- › Если у клиента на объекте несколько аппаратов, для которых выполняется техническое обслуживание одновременно – логично, что общая цена за эти работы будет меньше, так как сокращаются расходы сервисной службы на выезд (одна поездка для обслуживания нескольких аппаратов)
- › Если совершен выезд на срочный ремонт и подходит время проведения планового технического обслуживания – правильнее будет совместить эти работы
- › Смена сервисного пакета после 2-ух летнего гарантийного периода с “Базового” на “Плюс” или с “Плюс” на “Премиум” возможна только в том случае, если с момента установки аппарата выполняются следующие условия:
 - заменены все основные изношенные детали
 - выполнено все необходимое техническое обслуживание
 - выполнены все ремонты/модификации, предусмотренные в 2-ухлетний гарантийный период

5 Исключения

5.1 Общие исключения

Действия, не предусмотренные инспекционным листом технического обслуживания RATIONAL или не указанные в данном руководстве, не входят в стоимость пакетов. Такие работы должны предварительно согласовываться с клиентом. Дополнительные услуги, выполненные сервис-партнером клиент оплачивает в полном объеме, за исключением стоимости выезда (так как сервисный инженер уже находится у клиента). К таким работам могут относиться:

- › Работы по очистке/мойке
- › Регулировки и настройки, связанные с неправильной установкой или настройкой аппарата
- › Затраты на парковку и время ожидания (напр., в аэропорту)
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные неправильной установкой или настройкой
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные неправильным обращением
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные вандализмом
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные неправильным использованием моющих средств RATIONAL
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные использованием неоригинальных моющих средств (не RATIONAL)
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные использованием/отсутствием систем водоподготовки
- › Неисправности и повреждения аппарата или его компонентов, вызванные неправильным использованием со стороны оператора
- › Услуги, описанные в пакетах обслуживания, действительны только на период действия договора.
- › Услуги по ремонту, описанные в пакетах обслуживания, исключаются, если поломка была вызвана форс-мажорными обстоятельствами (молния, наводнение, стихийное бедствие и т. д.)

5.2 Дополнительные исключения для пакетов “Базовый” и “Плюс”

Все экстренные и срочные вызовы не включены в стоимость сервисных пакетов. Эти работы предварительно обсуждаются с клиентом и, после этого, оплачиваются дополнительно.

5.3 Дополнительные исключения для пакета “Премиум”

Если клиент вызвал сервис-партнера на ремонт, а по факту, оборудование оказалось исправным (ложный вызов), то расходы, связанные с выполнением этих работ, оплачивает сам клиент.