

SMT WORLDWIDE

 PART OF INCORPORATECHNO



WWW.SMTWORLDWIDE.COM

HEADQUARTERCENTER
BARCELONA - SEOUL
MONTERREY - TUNISIA

DISTRIBUTIONCENTER
SPAIN - KOREA - MEXICO - FRANCE
ITALY - PORTUGAL - GERMANY - TUNISIA

Pack SLA

Smart Factory Support Program Premium SLA es un contrato integral de soporte técnico, mantenimiento y optimización diseñado para garantizar la máxima disponibilidad, eficiencia y rendimiento de los equipos y procesos productivos del cliente. Este servicio combina soporte remoto, intervención in situ, mantenimiento preventivo y acceso prioritario a expertos, posicionando a como partner tecnológico estratégico, no solo proveedor. Con un engineer dedicado a nuestro KEY ACCOUNT.

Alcance del servicio:

- Soporte remoto prioritario (VIP)
- Acceso directo a soporte técnico especializado
- Diagnóstico remoto y asistencia en tiempo real
- Análisis de proceso y ayuda en ajustes operativos
- Escalado rápido a expertos de alto nivel
- Objetivo: resolución rápida + reducción de downtime

Intervención in situ prioritaria

- Intervención técnica en planta bajo prioridad elevada
- Soporte correctivo (averías) + asistencia avanzada
- Soporte en arranque de producción y estabilización

Prioridad VIP:

- Intervención prioritaria frente a clientes no SLA
- Tiempo de respuesta preferente (a definir con el cliente. 24h /48h)

Pack de horas incluido

Incluye un volumen anual de horas técnicas para uso flexible:

- Aplicable a:
- Process Support
- Optimización de procesos
- Formación
- Ajustes de máquina
- PFMEA
- Mejora de rendimiento
- Proyectos AI / digitalización

Ejemplo de estructura: 50h / 100h / 200h anuales

Mantenimiento preventivo programado

- Ejecución de mantenimiento según plan definido
- Revisión completa del equipo
- Ajustes y verificación de estado
- Informe técnico detallado

Permite: Reducir averías, Mantener garantía / fiabilidad

Mantenimiento correctivo (curativo)

- Intervención prioritaria en caso de avería
- Diagnóstico y reparación
- Root cause analysis
- Recomendaciones preventivas

Servicios avanzados incluidos

Según nivel SLA:

- PFMEA de proceso
- Optimización de yield y productividad
- Desarrollo de mejoras y upgrades
- Soporte en consumibles
- Desarrollo de soluciones AI (predictivo, análisis datos, optimización proceso)

Niveles de prioridad (VIP)

Nivel	Descripción
 Crítico	Parada total producción
 Alto	Impacto parcial
 Medio	Soporte operativo

- Clientes SLA Premium reciben:
- Prioridad absoluta en planificación
- Acceso directo sin cola estándar

Condiciones de servicio

- Disponibilidad de técnicos según contrato
- Horarios extendidos opcionales (24/7 como upgrade)
- Soporte remoto inmediato (según disponibilidad)
- Intervenciones in situ prioritarias

Condiciones comerciales

- Contrato anual renovable
- Horas incluidas con validez anual
- Horas no consumidas no acumulables (salvo acuerdo)
- Desplazamientos y gastos:
- Incluidos o parcialmente incluidos (según paquete)

Exclusiones

- Consumibles y piezas de desgaste
- Modificaciones no acordadas
- Uso indebido del equipo
- Intervenciones fuera del alcance contratado

Responsabilidades del cliente

- Garantizar acceso a equipos
- Disponibilidad de personal técnico en planta
- Infraestructura operativa (energía, IT, etc.)
- Provisión de datos necesarios para análisis

Este SLA posiciona a SMT como:

- Este SLA posiciona a SMT como:
- Partner tecnológico integral
- Experto en líneas completas de producción
- Especialista en proceso, no solo maquinaria
- Actor clave en calidad, productividad y digitalización

Capacidades incluidas:

- Ingeniería de proceso
- Software & AI
- Upgrade de maquinaria
- Consumibles optimizados

Estructura comercial

- SLA Basic
- 20h/año
- remoto + mantenimiento básico
- SLA Advanced
- 50h/año
- remoto + onsite prioritario + mantenimiento
- SLA Premium: Es una garantía de continuidad de producción + mejora continua + partner industrial
- 100h+
- prioridad VIP
- process support
- AI + mejora continua