

service en onderhoud
op hoogwaardige
laboratoriumapparatuur



part of your team!

Expert in laboratoriumapparatuur

Voor ons gevarieerde klantportfolio in diverse markten leveren en onderhouden wij laboratoriumapparatuur. Van academisch ziekenhuis tot voedselproducent, van farmaceutische research tot logistiek. Met een uitgebreid assortiment dat door eigen faciliteiten en korte lijnen met leveranciers snel beschikbaar is, worden we erkend als betekenisvolle schakel in onderzoek, diagnostiek en opslag.

Samenwerken op maat

Organisaties kunnen bij ons terecht voor service en onderhoud van laboratoriumapparatuur. Ons serviceteam bestaat uit gecertificeerde specialisten met meer dan veertig jaar ervaring. We beschikken tevens over een eigen test- en reparatiecentrum. Hierdoor zijn we in staat om onze klanten volledig te ontzorgen op het gebied van onderhoud, validatie en reparatie van diverse productgroepen. Of dit nu gaat om een eenmalige spontane reparatie of een volledig op maat gemaakt service level agreement, wij kunnen op verschillende niveaus samenwerken.

“Onze visie; alleen apparatuur verkopen die we zelf kunnen onderhouden.”



Alles in eigen beheer, met eigen mensen

Belangrijk om te vermelden is dat de levering, installatie en onderhoud van alle apparaten in eigen beheer wordt uitgevoerd. Wij huren hiervoor geen externe partijen in. Onze visie hierop is simpel; wij verkopen alleen apparatuur die we zelf kunnen onderhouden. Wel kunnen wij indien gewenst het aansturen van externe partijen binnen een compleet onderhoudsplan voor u uit handen nemen.

Merkonafhankelijk in service

Meestal staat in laboratoria een variatie aan merken van meerdere leveranciers. Naast de expertise op de door ons gevoerde merken zijn we merkonafhankelijk als het gaat om onderhoud binnen dezelfde productgroepen*. Onze goede relatie met andere leveranciers maakt dit mogelijk. Omdat we alle merken meenemen in het onderhoud heeft u met Poly Temp maar één partij over de vloer. Hierdoor wordt eventueel oponthoud van werkzaamheden op het lab geminimaliseerd en ontstaat er meer overzicht in de planning en rapportage van onderhoudswerkzaamheden.

“Voorkom storingen, verleng de levensduur van uw apparatuur en voldoe aan de regelgeving.”

Bekwame servicemonteurs

Al onze monteurs zijn VCA gecertificeerd, de koeltechnici in het bezit van een STEK diploma en door regelmatig servicetrainingen te volgen van leveranciers zijn ze op de hoogte van de nieuwste productontwikkelingen. Hierdoor kunnen ze autonoom werken en is er een sterk zelf oplossend vermogen op de werkvloer.

Storingsdienst

In het geval van een storing buiten kantooruren staat er 365 dagen per jaar tussen 16:30 en 08:00 een monteur telefonisch voor u klaar om te kijken wat de snelst mogelijke oplossing is voor het probleem. Wij kunnen in het geval van een spoedsituatie vaak snel schakelen.

Onze visie op onderhoud en service

- + **Merkonafhankelijk in service**
- + **Vakbekwame servicemonteurs**
- + **24/7 Storingsdienst**



Onderhoud en serviceondersteuning

De rol van onze servicemanager

Onze servicemanager is verantwoordelijk voor onze kwaliteit van dienstverlening. Om deze hoog te houden zorgt hij dat alle benodigde kennis aanwezig is. Door korte lijnen met leveranciers weet hij wat er speelt en worden problemen vakkundig verholpen. Daarnaast zorgt hij dat alle certificeringen op orde zijn en dat de servicemonteurs op de hoogte zijn van alle benodigde kennis en vaardigheden. In overleg met onze back-office zorgt hij dat monteurs worden ingepland en dat aangevraagde offertes worden opgevolgd.



“Wij leveren al 40 jaar de modernste apparatuur met ouderwets goede service.”

ARJEN VAN ARUM - SERVICEMANAGER

Evalueren en optimaliseren

In samenwerking met onze planner worden de dagelijkse werkzaamheden ingepland bij onze klanten. Onze servicemanager stuurt dit aan waar nodig en controleert de rapportage en werkbonnen. Tot slot zorgt hij voor het naleven van de lopende service level agreements en is hij vaak bij organisaties op bezoek om te evalueren en mee te denken over het optimaliseren van onderhoudswerkzaamheden.



Storingsdienst op ieder moment in de week

Op iedere dag van het jaar is er een monteur bereikbaar en snel inzetbaar bij een storing of spoedgeval. Omdat we met koel- en vriesapparatuur werken is snelheid soms cruciaal. Onze back-up apparatuur kan snel worden ingezet om te zorgen dat waardevolle materialen veilig worden opgeslagen.

Diensten op locatie

Naast regulier preventief onderhoud voeren wij ook diverse aanvullende diensten uit:

- LEVERING EN INSTALLATIE
- DIAGNOSE EN REPARATIE (INDIEN MOGELIJK OP LOCATIE)
- VALIDATIE FLOWKASTEN EN ZUURKASTEN
- H₂O₂ DECONTAMINATIE
- TEMPERATUURVALIDATIE
- MEERPUNTSMETING
- TIJDELIJKE VERHUUR KOELKASTEN EN VRIEZERS
- ADVIES BIJ VERHUIZING APPARATUUR





On Demand

Dit niveau is de meest flexibele en het initiatief komt vanuit de klant. Wij ontvangen een aanvraag voor service of onderhoud via telefoon, mail of websiteformulier. Er wordt in dit geval zonder lopende onderhoudsovereenkomst gebruik gemaakt van één van onze servicediensten en u wordt vakkundig door ons geholpen. Wij rekenen in dit geval ons reguliere tarief en er is geen sprake van een overeenkomst. Onze servicemanager maakt zodra alle benodigde informatie binnen is een inschatting van de werkzaamheden en brengt een offerte uit.

- + Zonder overeenkomst
- + Regulier uurtarief
- + Voorrijkosten
- + Huur van koel- vriesapparatuur indien beschikbaar

Drie niveaus van samenwerking

Eisen voor wat betreft het uitvoeren, documenteren en evalueren van service en onderhoud kan per type organisatie verschillen. Vaak is dit afhankelijk van de sector waarin uw organisatie actief is. Om de verwachting en afspraken hierover inzichtelijk te maken gebruiken we drie servicepakketten. De kwaliteit van onze service is uiteraard van hetzelfde niveau maar de vooraf gemaakte afspraken hierover maken het verschil. Met deze pakketten bieden we drie samenwerkingsniveaus aan.



Pro-active

Met dit niveau van samenwerking plannen wij ieder jaar preventief onderhoud in. Hierdoor bent u volledig ontzorgd als het gaat om professioneel onderhoud van apparatuur. Na ieder onderhoud ontvangt u een rapportage met eventuele aanbevelingen van ons serviceteam. Onze storingsdienst is bovendien 24/7 telefonisch bereikbaar bij calamiteiten. Wij komen na een telefonische diagnose zo snel mogelijk langs om het probleem op te sporen en te verhelpen. Indien dit niet op locatie kan nemen wij het apparaat mee naar onze werkplaats. U kunt in het geval van een koelkast of vriezer gebruik maken van een leenapparaat.

- + Zonder overeenkomst
- + Regulier uurtarief
- + Voorrijkosten
- + Onderhoud proactief ingepland
- + 24/7 storingsdienst beschikbaar
- + Rapportage over status van apparatuur
- + Leenapparatuur beschikbaar



Service Level Agreement

Dit is de meest uitgebreide vorm van samenwerken en is een kwaliteitsbewaker tussen beide partijen. Op dit niveau kijken we naar het effectief inhaken op of het neerzetten van een kwaliteitssysteem. Het jaarlijks evalueren van de uitgevoerde werkzaamheden en statusrapport van alle apparatuur is hier onderdeel van. Bij een SLA leggen we voor meerdere jaren een overeenkomst vast die volledig op maat is gemaakt in overleg met ons serviceteam. Hierin leggen we verschillende aspecten van onze dienstverlening vast zoals reactietijden en verwerkingstijd van documentatie. Ook zijn hier tarieven afgesproken. De overeenkomst is voor meerdere jaren maar alleen geldig bij volledige tevredenheid van de klant en altijd opzegbaar.

- + Onderhoud proactief ingepland
- + Overeenkomst voor meerdere jaren
- + Aanpasbaar op huidige kwaliteitssysteem
- + Afspraken over verwerkingstijd rapportage
- + Vast uurtarief voor meerdere jaren
- + Vaste voorrijkosten gedurende overeengekomen looptijd
- + Back-up apparatuur mogelijk
- + 24/7 storingsdienst beschikbaar
- + Afspraken over reactiesnelheid bij storing
- + Jaarlijkse evaluatie met servicemanager

part of your team!

Onze faciliteiten en extra diensten

Met onze professionele faciliteiten in Bolsward zijn we in staat om onze dienstverlening op het gebied van service, onderhoud, reparatie en maatwerk zo hoog mogelijk te houden. Apparatuur gaat niet naar de eindgebruiker voordat wij hier een controle op hebben gedaan. Ook hebben we de kennis en de middelen in huis om eventuele maatwerk aanpassingen te doen. Ontdek wat wij allemaal voor u kunnen betekenen.



Werkplaats voor reparaties en maatwerk

Defecte apparatuur wilt u natuurlijk snel gerepareerd hebben. Met een eigen werkplaats en kundig personeel stellen we een diagnose zodra de apparatuur binnen is. Na akkoord van de klant op onze offerte volgt de reparatie.

In onze werkplaats is ook ruimte voor maatwerk. Soms ontstaan er unieke situaties waar we meedenken aan een oplossing. Bijvoorbeeld het verstevigen van gevoelige elektronische componenten bij apparatuur die moet werken in extreme omstandigheden. Ergonomische aanpassingen komen ook vaak aan bod of speciale aanpassingen voor robotisering. Er is in die veertig jaar veel voorbij gekomen en tot tevredenheid van klanten op maat aangepast.



Teststraat voor laboratoriumapparatuur

Ter controle van de correcte werking gaat alle koel- en vriesapparatuur altijd eerst door onze teststraat. Hier worden ze aangesloten en op temperatuur gebracht. Met een externe sensor kunnen we dit onafhankelijk verifiëren. Deze rapportage wordt bij levering meegestuurd als bewijs. Blijkt het apparaat niet conform fabrieksspecificaties te functioneren dan stellen we een diagnose en lossen we dit vóór levering op in onze werkplaats.

Ook is onze teststraat geschikt voor langdurige temperatuurmetingen. Ook wel temperature-mapping genoemd. Dit kan met zes tot en met van twaalf sensors op verschillende locaties in de kast. Wij bootsen scenario's zoals deuropeningen of stroomuitval voor u na.



Showroom voor demonstratie en opleiding

Zowel onze internationale dealers als technisch medewerkers bij onze eindgebruiker komen naar Bolsward voor trainingen op onze apparatuur. Bij een langdurige samenwerking kunnen leden van de technische dienst worden getraind in het uitvoeren van basishandelingen voor onderhoud en verhelpen van eerstelijns storingen. Ook zijn er regelmatig productspecialisten vanuit onze leveranciers aanwezig voor het verdiepen van de technische kennis en ontwikkelingen.



Back-up voorraad lab apparatuur

We beschikken over een grote opslag om naast eigen voorraad ook klantspecifieke back-up laboratoriumapparatuur te bewaren. Op deze manier kan bij storing of defect direct een vervangend apparaat dat bij ons klaarstaat uitgeleverd worden. Op deze manier minimaliseert u de kans op werkzaamheden die lang stil komen te liggen door defecte apparatuur.



Magazijn met onderdelen op voorraad.

Onderdelen die door een technische dienst op het lab zelf vervangen kunnen worden nemen onze monteurs mee van onze eigen voorraad. Hierbij kunt u denken aan een deurrubber of batterij voor een labkoelkast of vriezer. Maar ook displays, deurehendels, sloten zijn allemaal uit voorraad bij ons leverbaar.

Preventief onderhoud voor alle productgroepen

Om de continuïteit van apparatuur te garanderen wilt u deze in goede conditie houden. Niet alleen om storingen te voorkomen maar vooral om te zorgen dat de prestaties zijn zoals gewenst en omschreven in het protocol. Bovendien wilt u voldoen aan de regelgeving. Bij specifieke productgroepen, zoals flowkasten, is een jaarlijkse veiligheidsinspectie verplicht. Dit is bij andere productgroepen niet altijd het geval. Hier is de keuze aan de labmanager. Er zijn dus verschillende redenen te benoemen waarom preventief onderhoud op laboratorium apparatuur belangrijk is. Veiligheid, betrouwbaarheid en ook energieverbruik zijn belangrijke factoren om mee te nemen. Ons advies is daarom ook om al uw apparatuur op vaste tijdsintervallen preventief te laten onderhouden.

“Voorkom storingen, verleng de levensduur van uw apparatuur en voldoe aan de regelgeving.”

In het geval van periodiek onderhoud door ons, vanuit een pro-active niveau of service level agreement, verhoogt u de betrouwbaarheid van apparatuur en is continuïteit beter gewaarborgd.

Omschrijving van preventief onderhoud per productgroep



Preventief onderhoud koelkasten en vriezers +4°C t/m -150°C

- ULTRA LOW VRIEZERS - KAST EN KISTMODELLEN -40°C T/M -150°C
- VRIEZERS -20°C T/M -30°C
- KOELKASTEN 5°C



Preventief onderhoud / jaarlijkse veiligheidsinspectie flowkasten

- HORIZONTAL EN DOWNFLOW UNITS KLASSE 1
- MICROBIOLOGISCHE VEILIGHEIDSKABINETTEN KLASSE 2A EN 2B
- ZUUR- EN AFZUIGKASTEN



Preventief onderhoud (CO₂) Incubatoren en ovens

- CO₂ (O₂) INCUBATOREN
- INCUBATOREN EN KLIMAATKASTEN
- OVENS



Preventief onderhoud centrifuges

- TAFELMODEL CENTRIFUGES GEKOELD EN ONGEKOELD
- VLOERMODEL CENTRIFUGES GEKOELD EN ONGEKOELD



Overige apparatuur

- SCHUDDERS, MIXERS EN WATERBADEN
- ANDERE APPARATUUR OP AANVRAAG



Gecertificeerd

STEK
DUURZAAM GECERTIFICEERD

vca^v



 **POLYTEMP**
SCIENTIFIC

Poly Temp Scientific BV

De Marne 211

8701 MH Bolsward

0515 - 575 105

polytemp.nl

info@polytemp.nl

thermo
scientific

Authorized Dealer