Servizi di riparazione su richiesta

Riparazione on-site degli strumenti Agilent per bioscienze ed analisi chimica

I prezzi indicati sono validi a partire dal 1° novembre 2005

I contratti di assistenza tecnica Agilent Technologies rappresentano una forma di assicurazione completa e conveniente contro eventuali spese di riparazione non previste dei tuoi strumenti Agilent. Tuttavia, se scegli di non stipulare un contratto, Agilent ti offre una serie di soluzioni flessibili per la riparazione dello strumento presso il tuo laboratorio, che possono essere acquistate di volta in volta.

I servizi Agilent di riparazione su richiesta ti assicurano un supporto on-site competente per gli strumenti del tuo laboratorio, ogni volta che ne hai bisogno.

Scegli il tempo di risposta che preferisci

Hai la possibilità di scegliere il tempo di risposta più adatto alle tue esigenze. Tre differenti tipi di risposta consentono di bilanciare l'urgenza della riparazione ed i costi.

Tipo di risposta	Tempo di risposta	Tariffa per singolo evento
Standard	7 giorni	502 euro
Economy	10 giorni	395 euro
Prioritaria	4 giorni	796 euro

Verrà applicata la singola tariffa per l'intervento del tecnico presso il laboratorio in funzione del tempo di risposta scelto. **L'importo comprende le ore di lavoro necessarie a diagnosticare e correggere i guasti più comuni o a valutare ed iniziare riparazioni più complesse.** Le parti di ricambio, gli interventi oltre le due ore e la trasferta oltre 160 km verranno addebitati secondo le necessità.

- Per gli interventi oltre le due ore verrà applicata una tariffa di 158 Euro/ora con frazioni di mezz'ora.
- Gli interventi oltre i 480 km richiedono una quotazione speciale.
- La risposta prioritaria può non essere disponibile in alcune zone e/o orari.

Cosa comprendono le tariffe per i servizi di riparazione su richiesta?

Le tariffe per la riparazione su richiesta comprendono la trasferta fino a 160 km e le ore di lavoro necessarie per diagnosticare e riparare un guasto su un sistema analitico, *fino ad un massimo di due ore.* Per riparazioni superiori alle due ore di lavoro, verranno addebitati 158 Euro per ogni ora aggiuntiva o frazioni di mezz'ora. **Le parti, i materiali di consumo e gli accessori non sono compresi nel prezzo.** L'eventuale costo dei materiali necessari per effettuare la riparazione sarà calcolato in base al listino. Se la trasferta supera 480 km forniremo una quotazione speciale, in base ai singoli casi.

Come si calcola il tempo di risposta?

Il tempo di risposta viene calcolato in giorni, dal ricevimento dell'ordine di acquisto per la riparazione all'arrivo del tecnico sul luogo. Il conteggio esclude i fine settimana, le festività ufficiali e gli eventuali giorni di chiusura Agilent.

Sai esattamente quanto spendi

Quando richiedi un intervento su richiesta, Agilent prende nota del guasto e ti fornisce il numero di riferimento della chiamata. Un tecnico Agilent ti richiamerà per valutare il guasto e determinare le eventuali parti necessarie per la riparazione. Saremo quindi in grado di stimare i costi dell'intervento.

Se il tecnico non riesce a risolvere il problema entro il limite delle due ore puoi scegliere fra tre diverse opzioni:

- Il tecnico rimane per completare la riparazione su tua approvazione. In questo caso, verranno addebitate le parti di ricambio e le ore di lavoro aggiuntive.
- Il tecnico lascia l'intervento al punto dove è arrivato, senza ulteriore addebito.
- Se decidi che il tecnico debba sospendere il lavoro al termine delle due ore e completare in seguito la riparazione, verranno addebitati i successivi costi di trasferta, parti e manodopera.

Tecnici esperti

I tecnici qualificati che effettuano l'intervento presso il tuo laboratorio hanno seguito un programma speciale di fabbrica per la diagnosi del guasto e la riparazione del tuo strumento Agilent. Per problemi particolarmente complessi, possono inoltre accedere alle innumerevoli risorse della nostra rete di supporto mondiale. Ciò assicura il ripristino della funzionalità dei tuoi strumenti in tempi molto brevi.

Risposte alle domande più frequenti sui servizi di riparazione su richiesta

E se per riparare lo strumento fossero necessarie meno di due ore?
Viene comunque addebitata la tariffa intera. Quest'ultima viene infatti calcolata tenendo conto anche del supporto telefonico, della preparazione dell'intervento, dei tempi di trasferimento e del tipo di risposta concordato. Spesso l'intervento può durare meno di due ore, ma il lavoro per la tua chiamata inizia molto prima dell'arrivo del tecnico in laboratorio. L'obiettivo è quello di ripristinare la funzionalità del tuo strumento nel minor tempo possibile, effettuando diagnosi telefoniche e preparando l'intervento prima di arrivare da te. Quanto più velocemente ripariamo il tuo strumento, tanto più rapidamente il tuo laboratorio può tornare ad essere produttivo.

E se avessi più sistemi da riparare contemporaneamente?
La tariffa per la riparazione su richiesta è applicabile ad un solo strumento. Spesso i guasti su più sistemi richiedono l'intervento di tecnici differenti o di più visite on-site. In questi casi è necessario prevedere per ogni sistema analitico la relativa tariffa. Tuttavia se il tecnico Agilent riesce a riparare più sistemi durante la stessa visita, per ogni strumento aggiuntivo riparato saranno applicabili le seguenti tariffe.

Tipo di risposta su più strumenti	Tempo di risposta	Tariffa per singolo evento
Standard	7 giorni	316 euro
Economy	10 giorni	316 euro
Prioritaria	4 giorni	316 euro

E se ci fossero due guasti sullo stesso sistema?
Se entrambi i guasti sono stati dichiarati al momento dell'apertura della chiamata, verrà applicata una sola tariffa. Le parti, i materiali di consumo, gli accessori e i costi di trasferta o di manodopera aggiuntivi verranno addebitati come sopra indicato. Se il problema aggiuntivo non è stato notato al momento dell'apertura della chiamata, il tecnico potrebbe non essere preparato per effettuare la nuova riparazione e potrebbe essere necessaria una seconda visita. In tal caso verrà applicata una seconda tariffa intera.

Perché il tempo di risposta prioritaria è di 4 giorni?
Prendiamo appuntamenti con i clienti che hanno stipulato un contratto di assistenza e programmiamo gli interventi di manutenzione e riparazione per i nostri tecnici. Gli appuntamenti vengono pianificati con settimane di anticipo: è un servizio che rendiamo ai nostri clienti titolari di contratto di assistenza affinché possano programmare i tempi di fermo macchina. Quando riceviamo una richiesta di intervento non prevista, dobbiamo modificare i programmi dei nostri tecnici, che avranno inoltre bisogno di identificare il problema, ordinare le parti e preparare il viaggio.

Come fa il tecnico a prepararsi per il mio intervento?
Dopo l'apertura della chiamata, sarai richiamato dal servizio di assistenza tecnica per alcune domande rivolte ad identificare le parti giuste e gli strumenti adatti ad effettuare la riparazione e a concluderla con una sola visita. La maggior parte degli interventi viene risolta in questo modo, tuttavia, data la natura imprevedibile delle riparazioni, alcune potrebbero richiedere più visite per risolvere il problema.

E se desiderassi effettuare solo la manutenzione preventiva, la pulizia della sorgente dello spettrometro di massa o la qualificazione operativa del mio strumento?
La manutenzione preventiva (PM), la pulizia della sorgente e la qualificazione operativa (OQ) hanno prezzi fissi comprensivi di trasferta fino a 160 km. Puoi richiedere un'offerta per tali servizi direttamente ad Agilent.

Come posso emettere un ordine a favore di Agilent se non so quale sarà il prezzo finale?
Il costo finale non è quantificabile finché il tecnico non ha effettuato la diagnosi del problema. Pertanto, ti **consigliamo di emettere un ordine di acquisto che specifichi un importo massimo.**

Maggiori informazioni

Per ulteriori informazioni chiama il Centro Servizi Clienti Agilent al numero verde per l'Italia 800 012575.

Oppure collegati al sito web www.agilent.com

I prezzi indicati sono soggetti a modifiche

Le informazioni, descrizioni e specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2005
Diritti riservati

Stampato in Olanda, 1 Novembre 2005
5980-2796ITIT

Agilent Technologies