

Servicios de soporte de Biociencia y Análisis Químico de Agilent: Ampliación de la garantía y planes de servicio Advantage

Anexo 21X

La ampliación de garantía y planes de servicio Advantage para Biociencia y Análisis Químico de Agilent se registrarán por este anexo y por los términos de servicio de Agilent.

1. Servicios

La ampliación de garantía y los planes de servicio Agilent Advantage incluyen combinaciones estipuladas de servicios de Agilent que los clientes no pueden sustituir. Agilent ofrece los siguientes paquetes de servicio:

a. Ampliación de garantía (R-28D).

La ampliación de garantía proporciona una cobertura del servicio dentro de la garantía para los instrumentos de Agilent. Incluye soporte telefónico orientado a aislar y resolver problemas relativos al hardware y a diagnosticar problemas y realizar reparaciones a domicilio del hardware dentro del tiempo de respuesta estándar de acuerdo a la estrategia de reparación estipulada en la garantía para el sistema de hardware o módulo específicos. Se incluyen todos los gastos de mano de obra y de desplazamiento, así como las piezas utilizadas para la reparación.

b. Agilent Advantage Bronze (R-28C). El plan de servicio Agilent Advantage Bronze incluye soporte telefónico para aislar y resolver los problemas de hardware y software y para diagnosticar y reparar hardware a domicilio dentro del tiempo de

respuesta estándar. Se incluyen todos los costes de mano de obra, desplazamiento y las piezas para el servicio, incluso los consumibles necesarios para efectuar la reparación. En caso de estar disponible, también se incluiría el servicio de asistencia de asesor remota de Agilent.

c. Agilent Advantage Silver (R-28R).

El plan de servicio Agilent Advantage Silver incluye soporte telefónico para aislar y resolver los problemas de hardware y software, servicios de reparación del centro de servicios* y diagnóstico y reparación de hardware a domicilio dentro del tiempo de respuesta estándar. Se incluyen todos los costes de mano de obra, desplazamiento y las piezas para el servicio, incluso los consumibles necesarios para efectuar la reparación. Además se incluye un mantenimiento preventivo y, según disponibilidad: asistencia de asesor remota de Agilent, informe de asesor remoto de Agilent y aviso de asesor remoto de Agilent.

d. Agilent Advantage Silver con Classic Edition OQ/PV (R-28S). El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección c) y además una cualificación operacional Classic Edition, con el cual se garantiza que se superarán las pruebas.

e. Agilent Advantage Silver con Classic Edition OQ/PV y RQ (R-28T). El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección c) y además una cualificación operacional Classic Edition de Agilent (OQ/PV), con el cual se garantiza que se superarán las pruebas, y una cualificación de la reparación Classic Edition (RQ) que permite un número ilimitado de recualificaciones tras una reparación dentro de la vigencia del contrato.

f. Agilent Advantage Silver con Enterprise Edition OQ (R-28U).

El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección c) y además una cualificación operacional Enterprise Edition (OQ) de Agilent, con el cual se garantiza que se superarán las pruebas.

g. Agilent Advantage Silver con Enterprise Edition OQ y RQ (R-28V).

El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección c) y además una cualificación operacional Enterprise Edition de Agilent (OQ), con el cual se garantiza que se superarán las pruebas, y una cualificación de la reparación Enterprise Edition (RQ) que permite un número ilimitado de recualificaciones tras una reparación dentro de la vigencia del contrato.



- h. Agilent Advantage Silver con actualizaciones de software (R-28W).** El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección c) y además las actualizaciones de los medios de software de la estación de datos.
- i. Agilent Advantage Gold (R-28E).** El plan de servicio Agilent Advantage Gold incluye soporte telefónico para aislar y resolver los problemas de hardware y software, servicios de reparación del centro de servicios* y diagnóstico y reparación de hardware a domicilio dentro de un tiempo de respuesta prioritario. Se incluyen todos los costes de mano de obra, desplazamiento y las piezas para el servicio, incluso los consumibles necesarios para efectuar la reparación. Además se incluye un mantenimiento preventivo y, según disponibilidad: asistencia de asesor remota de Agilent, informe de asesor remoto de Agilent y aviso de asesor remoto de Agilent.
- j. Agilent Advantage Gold con Classic Edition OQ/PV (R-28F).** El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección i) y además una cualificación operacional Classic Edition, con el cual se garantiza que se superarán las pruebas.
- k. Agilent Advantage Gold con Classic Edition OQ/PV y RQ (R-28G).** El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección i) y además una cualificación operacional Classic Edition de Agilent (OQ/PV), con el cual se garantiza que se superarán las pruebas, y una cualificación de la reparación Classic Edition (RQ) que permite un número ilimitado de recualificaciones tras una reparación dentro de la vigencia del contrato.
- l. Agilent Advantage Gold con Enterprise Edition OQ (R-28H).** Servicios incluidos: los servicios definidos anteriormente en la sección i) y además una cualificación operacional Enterprise Edition (OQ), con el cual se garantiza que se superarán las pruebas.

- m. Agilent Advantage Gold con Enterprise Edition OQ y RQ (R-28J).** El servicio incluye: los servicios definidos anteriormente en la sección i) y además una cualificación operacional Enterprise Edition de Agilent (OQ), con el cual se garantiza que se superarán las pruebas, y una cualificación de la reparación Enterprise Edition (RQ) que permite un número ilimitado de recualificaciones tras una reparación dentro de la vigencia del contrato.

* Los servicios de reparación del centro de servicios no se encuentran disponibles para todos los productos.

2. Definiciones del servicio:

- a. Soporte telefónico para identificar y resolver problemas de hardware y software.** Incluye acceso telefónico a Agilent con el único propósito de aislar y resolver problemas de hardware y/o software, excepto para el software informático de Agilent.
- b. Diagnóstico y reparación de problemas a domicilio.** Incluye el diagnóstico y la corrección del mal funcionamiento y de los fallos del producto en el lugar de trabajo del cliente. La reparación se proporciona de manera ininterrumpida, a menos que Agilent determine que se requieren piezas o recursos adicionales. En ese caso, Agilent interrumpirá los servicios de reparación y los reanudará tan pronto como estén disponibles dichas piezas o recursos. La reparación podrá consistir en medidas provisionales que el cliente deberá adoptar mientras se desarrolla una solución definitiva.
- c. Consumibles necesarios para la reparación.** Es posible que algunos componentes y consumibles sean necesarios para la reparación o diagnóstico de los problemas de un instrumento o producto. La información sobre estos componentes y consumibles, incluyendo las limitaciones aplicables sobre la cantidad necesaria durante la reparación o los servicios, se define en www.agilent.com/chem/svc/consumables. A menos que se indique lo contrario, la cantidad de

dichos elementos incluida en la cobertura contractual se limita a la cantidad necesaria para que el instrumento vuelva a funcionar con normalidad.

- d. Reparación en el centro de servicios.** Incluye el diagnóstico y la corrección del mal funcionamiento y de los fallos del producto en los centros de servicios de Agilent. Agilent puede efectuar mejoras técnicas, cuando proceda, y llevar a cabo servicios tales como limpieza, ajuste, lubricación, inspección o pruebas. Los productos reparados se vuelven a probar y se certifican para verificar su adecuado funcionamiento. Se incluyen toda la mano de obra, piezas y materiales requeridos. Las piezas sustituidas se convierten en propiedad de Agilent.
- e. Mantenimiento preventivo.** Incluye la sustitución de piezas específicas, protocolos de limpieza, ajuste, lubricación, inspección o pruebas del sistema. Agilent también puede llevar a cabo procedimientos rutinarios de mantenimiento operacional. La mano de obra y las piezas requeridas para llevar a cabo los procedimientos de mantenimiento preventivo de Agilent, así como los gastos de desplazamiento hasta el lugar de trabajo del cliente durante el período de cobertura están incluidos. El mantenimiento preventivo se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos recomendados por Agilent según un programa aceptado de mutuo acuerdo o coincidiendo con la calibración del instrumento adquirido o la cualificación operacional. Los pasos detallados del procedimiento de mantenimiento para cada instrumento específico están disponibles en Agilent si se solicitan.
- f. Cualificación operacional Classic Edition.** Determina el rendimiento operacional mediante la utilización de un kit de muestras químicas de ensayo de concentración conocida para su uso en instrumentos de cromatografía a través del procedimiento y metodología de la cualificación de la operación Classic Edition (OQ/PV) de Agilent. El servicio se proporciona anualmente.

- g. Cualificación de la reparación Classic Edition.** Utiliza los procedimientos y la metodología de pruebas de Classic Edition de Agilent para comprobar que un sistema se está llevando a cabo según las especificaciones operacionales de Agilent después de la reparación. El servicio se proporciona tras la reparación de los componentes del sistema que pudieron afectar al rendimiento operacional del sistema.
- h. Cualificación operacional Enterprise Edition.** Determina el rendimiento operacional mediante la utilización de un kit de muestras químicas de ensayo de concentración conocida para su uso en instrumentos de cromatografía a través del procedimiento y metodología de la cualificación operacional Enterprise Edition (OQ) de Agilent. El servicio es compatible con todos los instrumentos Agilent y no-Agilent seleccionados. El servicio se proporciona anualmente.
- i. Cualificación de la repetición Enterprise Edition.** Se sirve de los procedimientos y metodología de pruebas de Enterprise Edition de Agilent para comprobar que el rendimiento del sistema es conforme a las especificaciones operacionales de Agilent tras la reparación. El servicio se proporciona tras la reparación de los componentes del sistema que pudieron afectar el rendimiento operacional del sistema.
- j. Asistencia de asesor remota de Agilent.** Permite al cliente iniciar una petición de servicio pinchando en el icono de petición de ayuda en sistemas conectados. La petición de ayuda se reconoce en treinta (30) minutos y el cliente recibe una llamada de Agilent durante la hora siguiente para localizar y solucionar los problemas de hardware. Además, permite al cliente iniciar una sesión segura de colaboración en tiempo real con Agilent para obtener asistencia y diagnósticos remotos en vivo. Esta prestación no está disponible para todos los sistemas.

- k. Informe de asesor remoto de Agilent.** Proporciona información sobre la configuración, la disponibilidad y el uso del instrumento a los sistemas conectados en un formulario en papel o mediante el acceso al portal seguro de informes con formato de página web. Esta prestación no está disponible para todos los sistemas.
- l. Aviso de asesor remoto de Agilent.** Es posible que el cliente establezca avisos de texto o a través del correo electrónico para saber cuando se alcanzan los umbrales de mantenimiento de un instrumento o cuando es necesaria la intervención de un usuario. Esta prestación no está disponible para todos los sistemas.
- m. Servicio suplementario.** Se define como la asistencia prestada durante las horas fuera del horario normal de oficina de 8:00 a 17:00 hora local y de lunes a viernes, salvo las fiestas locales (varía según el país).
- n. Tiempo de respuesta.** El tiempo de respuesta para todos los planes de servicio Agilent Advantage se mide en días transcurridos desde que se recibe la petición de un servicio, hasta el día en que Agilent llega al lugar de trabajo del cliente. El tiempo de respuesta estándar varía en función de la distancia a la oficina de Agilent. La distancia de desplazamiento varía en cada país. El tiempo de respuesta prioritario es el tiempo de respuesta estándar menos un día. La respuesta prioritaria no se aplica en países donde el tiempo de respuesta estándar es de un día.
- o. Actualizaciones de los medios de software.** A discreción de Agilent, se podrán enviar las actualizaciones del software y la documentación necesaria al lugar de trabajo del cliente de forma automática cuando estén disponibles, o bien proporcionadas a través de portales web (en los casos en que sea posible). Agilent concede una licencia de uso de las actualizaciones de acuerdo con los términos de la licencia del software correspondiente. Nota: Únicamente Agilent Advantage Silver con servicio de software incluye las actualizaciones de medios.

3. Requisitos previos del servicio

Válido para todos los planes de servicio Agilent Advantage:

- a. Modificaciones recomendadas y mejoras de la fiabilidad y del rendimiento.** Agilent puede hacer, a su propio cargo, modificaciones recomendadas para mejorar la fiabilidad o utilidad del instrumento, con el fin de cumplir con los requisitos legales o mejorar el rendimiento de los instrumentos de clientes que dispongan de la cobertura en los contratos de servicio Agilent. Estos cambios tendrán lugar durante el período de cobertura según un programa aceptado de mutuo acuerdo o coincidiendo con la reparación del instrumento.

Válido para los servicios de cualificación:

- a. Mantenimiento preventivo.** Cuando el fabricante así lo recomiende, se podrá realizar un procedimiento de mantenimiento preventivo previo al servicio de cualificación a cargo del cliente, salvo que se cubra de alguna otra forma mediante el contrato de servicio.

Válido para los servicios de software de aplicación:

- a. Generalidades.** Agilent proporciona soporte telefónico sólo para el software del que el cliente adquiere la licencia y que se utilice en instrumentación y hardware que cumpla las especificaciones de Agilent para ese software. La asistencia está disponible para la versión de software actual y para la penúltima versión durante un mínimo de un (1) año, a partir de la última fecha de disponibilidad. Si la cobertura de asistencia venciera, se podrán aplicar cuotas adicionales.
- b. Usuarios autorizados.** El cliente debe identificar a un usuario primario y a otro alternativo, ambos deben haber completado los cursos de formación Agilent correspondientes o tener una experiencia equivalente en el funcionamiento de los instrumentos o sistemas informáticos de Análisis Químico y Biociencia Agilent.

c. Acceso telefónico. El cliente debe proporcionar un teléfono cercano al sistema Agilent o a otra ubicación acordada de mutuo acuerdo que permita al cliente realizar las operaciones de software requeridas durante la resolución del problema.

d. Software de mantenimiento y diagnóstico. El cliente deberá permitir a Agilent la conservación de los programas de mantenimiento y diagnóstico de los sistemas y redes en su sistema o lugar de trabajo, con el propósito exclusivo de realizar los procedimientos de diagnóstico y mantenimiento necesarios. Antes de remitir un informe a Agilent sobre algún problema del software, se le puede pedir al cliente que preste su ayuda a Agilent en la ejecución de estos programas que son propiedad única de Agilent y que eliminará cuando el contrato de asistencia termine.

4. Responsabilidades del cliente

a. Procedimientos de operación y mantenimiento. El cliente deberá seguir los procedimientos de operación y mantenimiento especificados en la documentación Agilent que corresponda. Estos procedimientos incluyen el mantenimiento operacional rutinario y otras rutinas de mantenimiento asociadas a la operación de un instrumento de Agilent.

b. Acceso. Si procede, el cliente deberá proporcionar a Agilent acceso a los instrumentos, a un espacio de trabajo apropiado y a toda la información e instalaciones necesarias para revisar el instrumento en el lugar de trabajo del cliente.

c. Capacidad de comunicación adecuada. El cliente debe tener acceso a una línea telefónica en las proximidades de los aparatos y un buen conocimiento de alguna de las lenguas que ofrezca el centro local de llamadas Agilent. Es necesario disponer de acceso a Internet, correo electrónico y fax para la transferencia de parches e información.

d. Capacidad de envío y recepción de material. El cliente deberá disponer de todo lo necesario para el envío y la recepción de las piezas, incluida la capacidad de manipular piezas sensibles a la electricidad estática y embalajes protectores.

Válido para los servicios del centro de servicios:

a. Conformidad con el proceso Agilent. El cliente deberá seguir el procedimiento estándar para ponerse en contacto con Agilent e informar sobre el problema de hardware. Se proporcionará la información pertinente sobre el instrumento.

b. Formulario EHS. El cliente deberá adjuntar el formulario de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (EHS) completado o, si no está disponible, incluir una declaración escrita de que no existe peligro EHS alguno derivado de la utilización del instrumento en el laboratorio.

c. Embalaje adecuado. Todos los instrumentos devueltos deberán estar empaquetados cuidadosamente en un embalaje apropiado.

Válido para los servicios de mantenimiento de la fuente de iones del espectrómetro de masas:

a. Venteo. El cliente debe realizar el venteo del sistema de espectrometría de masas antes de los servicios de limpieza de la fuente iónica. El cliente también es responsable del suministro y la eliminación segura de los disolventes y materiales necesarios que se emplean en la limpieza de la fuente de iones.

Válido para los servicios de cualificación:

a. Servicios reprogramados. El cliente será responsable de todos los gastos en que incurra Agilent como consecuencia de posponer o reprogramar cualquier servicio de cualificación.

b. Decisiones empresariales. Las decisiones empresariales o las acciones emprendidas por el cliente como consecuencia de cualquier procedimiento que forme parte de un servicio de cualificación son responsabilidad del cliente.

c. Propiedad de la información. Todos los materiales cuyos derechos de propiedad intelectual pertenezcan a Agilent no pueden ser copiados, a menos que Agilent dé su consentimiento por escrito.

5. Limitaciones del servicio

Se aplicarán las limitaciones siguientes a todos los planes de servicio de ampliación de la garantía y Agilent Advantage.

a. Elección del producto. A menos que se indique lo contrario, los requisitos para los servicios de cualificación están limitados exclusivamente a instrumentos analíticos específicos de Agilent o no-Agilent pero que sean compatibles con los mismos, y está sujeta a disponibilidad local. Cualquier servicio que no quede cubierto por el servicio contractual que se solicita estará sujeto a las tarifas de servicio estándar de Agilent. El sistema que reciba el servicio debe tener al menos la configuración mínima u otra configuración especificada en la documentación del instrumento correspondiente.

b. Disponibilidad del servicio. Las horas de cobertura se adaptan al horario habitual de oficina de Agilent (de 8:00 a 17:00), de lunes a viernes, excluyendo los días festivos locales, salvo que se estipule al contrario en el contrato.

c. Limitación de uso máximo. Agilent puede establecer cargos adicionales por el servicio para ciertos dispositivos electromecánicos basándose en el uso medio de la unidad si existe una utilización máxima especificada en la ficha o manual de operación del instrumento. El cliente debe permitir a Agilent la instalación o eliminación de medidores de uso y proporcionar lecturas de utilización con cierta periodicidad. El soporte para instrumentos utilizados más allá de este nivel recomendado se limita a un servicio de materiales y tiempo que se facturará por separado.

d. Instrumentos obsoletos. Los servicios estándar Agilent no cubren los instrumentos o productos que se encuentran fuera de su período específico de soporte. Agilent no puede garantizar que haya piezas disponibles para productos o instrumentos obsoletos. Agilent realizará esfuerzos comerciales razonables para prestar el servicio, sin embargo, Agilent no garantiza que dicha reparación y servicios de asistencia relacionados se efectúen con éxito.

e. Contaminación. Los servicios para piezas e instrumentos que se contaminan durante su utilización en entornos peligrosos o que se utilizan para analizar materiales peligrosos, pueden estar sujetos a cargos adicionales. El cliente es responsable de la retirada adecuada de todo el material contaminado que no se pueda devolver a Agilent en condiciones de seguridad.

f. Consumibles, componentes y piezas. No se incluyen los componentes o consumibles para el mantenimiento rutinario o el funcionamiento normal de los instrumentos y los productos de Agilent.

g. Asistencia para software de aplicaciones. Agilent proporciona asistencia remota para dos (2) usuarios autorizados con el fin de aislar y resolver problemas de software o problemas con el software de aplicación de Agilent donde se incluyen, entre otros, las series de estaciones de trabajo ChemStation, ChemStore y EZChrom Elite. La asistencia para el sistema operativo, para cualquier otro software del sistema, la formación completa, la consulta o cualquier compromiso con el cliente, incluyendo la personalización del software, no están incluidos. El tiempo de respuesta es de cuatro (4) horas durante el horario de oficina de Agilent. Los problemas que no se resuelvan de

manera remota se gestionarán a través del servicio a domicilio de Agilent y estarán sujetos a cargos adicionales.

h. Asistencia para el software informático de Agilent. No está incluida la asistencia para el software informático de Agilent, donde se incluyen, entre otros, los clientes o servidores de OpenLab, Agilent ECM y Agilent EZChrom Elite. La cobertura de la asistencia para el software informático de Agilent se puede adquirir por separado.

i. Módulos para los servicios de reparación del centro de servicios. Es posible que los sistemas de Agilent incluyan módulos de hardware para los que sean necesarios los servicios de reparación del centro de servicios de Agilent. Estos módulos no estarán cubiertos por la asistencia a domicilio.

j. Actualizaciones de software. Las actualizaciones o mejoras de software se proporcionan únicamente con el plan de servicio Agilent Advantage Silver con software. Las actualizaciones o mejoras de software no se proporcionan específicamente con ningún otro plan de servicio Agilent Advantage. Los servicios de actualización de software contractual se pueden adquirir por un coste adicional.

6. Cancelación o eliminación

Pese a las disposiciones de los términos de servicio a los que se aplica el presente anexo, una vez hayan transcurrido sesenta (60) días tras notificación escrita, el cliente podrá eliminar el producto o cancelar en su totalidad el contrato de servicios de corrección, al cual se aplica este anexo que incluye, pero no se limita, a tales servicios como contrapartida a la asistencia de referencia y a domicilio, centros de respuesta, asistencia para aplicaciones y técnica y actualizaciones de software. El cliente

recibirá un reembolso que se prorrateará durante la vigencia del contrato de servicios. Si se cancela un contrato de servicios programado o se elimina un producto de un contrato de servicios donde se incluye, pero no se limita a esos servicios como calibración o mantenimiento preventivo, se aplicará una tarifa equivalente al 10% del importe del servicio que se hubiera cancelado o eliminado de tal forma. Asimismo, el cliente abonará los servicios prestados a tenor del contrato de servicios programado. Se podrá obtener bajo petición la información relativa a los cargos aplicables al servicio. Un contrato de servicios que incluya más de tipo de servicio se podrá cancelar en su totalidad únicamente. El cliente no podrá cancelar una parte de un servicio individual o servicios como los mencionados.

La información técnica, las descripciones y las coberturas de servicios recogidas en este documento están sujetas a cambios sin notificación previa.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Reservados todos los derechos

Impreso en EE. UU., el 4 de marzo de 2008
5989-7983ESES

