



Servicios de soporte de Biociencia y Análisis Químico de Agilent: servicios de reparación remota y reparación en el Centro de Servicio

Anexo 21C

Los servicios de reparación remota y reparación en el Centro de Servicio de Biociencia y Análisis Químico de Agilent se regirán por este anexo y por los términos de servicio de Agilent.

1. Servicios de reparación del centro de servicios

A. Servicios incluidos:

a. Servicios de reparación (R-20B).

Incluye el diagnóstico y la corrección del mal funcionamiento y de los fallos del producto. Agilent puede efectuar mejoras técnicas, cuando proceda, y llevar a cabo servicios tales como limpieza, ajuste, lubricación, inspección o pruebas, sin coste añadido en el momento de la reparación. Los productos reparados se vuelven a probar y se certifican para verificar su adecuado funcionamiento. Toda la mano de obra, piezas y materiales requeridos están incluidos. Las piezas sustituidas se convierten en propiedad de Agilent.

b. Plazo de entrega. Medido a partir del momento en que se recibe el instrumento en el Centro de atención al cliente de Agilent hasta el envío de devolución. El tiempo de reparación de Agilent normalmente es de cinco (5) días laborables excepto para la reparación de fallos intermitentes

que pueden requerir un tiempo de diagnóstico adicional. Para determinados instrumentos que requieran su transferencia al Centro Principal de Servicio, la duración del proceso comienza en el momento de la recepción en dicho centro.

c. Soporte telefónico. Incluye acceso telefónico a Agilent para localizar y solucionar problemas de hardware.

B. Servicios opcionales

A petición del usuario, Agilent puede proporcionar de manera adicional los siguientes servicios opcionales por un cargo adicional:

a. Servicio de sustitución de instrumentos (R-20D).

Agilent proporciona en el lugar de trabajo del cliente un instrumento de sustitución en perfectas condiciones, que estará certificado de acuerdo a las especificaciones técnicas de Agilent actualizadas. El certificado de pruebas, la carta de notificación de sustitución y las instrucciones de instalación se proporcionan con el instrumento. El plazo de entrega es normalmente de veinticuatro (24) horas durante el horario de oficina de Agilent. Si el instrumento no se devuelve en cinco (5) días laborables, Agilent le facturará esa unidad según la lista de precios vigentes. Se incluye el envío prepago y el embalaje del instrumento estropeado.

b. Préstamo de equipos (R-20F). Agilent proporciona en el lugar de trabajo del cliente un equipo prestado normalmente a las veinticuatro (24) horas durante el horario de oficina de Agilent. Se incluye el envío prepago del instrumento estropeado. El instrumento reparado se actualizará a las especificaciones técnicas de Agilent actuales. El cliente deberá devolver el instrumento prestado en el embalaje prepago proporcionado por Agilent a los cinco (5) días laborables tras la llegada del instrumento reparado, de otro modo Agilent facturará al cliente la unidad a su precio actual.

C. 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 otros mantenimientos de rutina asociados al funcionamiento de un instrumento de Agilent.

b. 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.

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

2. Servicios de hardware remotos

A. Servicios incluidos:

Soporte telefónico (R-20H). Agilent proporcionará soporte telefónico para la resolución y la identificación de problemas de hardware a nivel de circuitos impresos o montaje de repuestos. El servicio se le proporciona al usuario primario del cliente o, si procede, a un usuario alternativo. El tiempo de respuesta es de cuatro (4) horas durante el horario de oficina de Agilent. Para continuar con el proceso de resolución de problemas, podría resultar necesario que el cliente realizara pruebas o procedimientos para después llamar y comunicar los resultados. El soporte telefónico no cubre los procesos de reparación que Agilent considere que exceden los límites razonables de resolución de problemas. Tales trabajos los realizará el servicio de reparación inteligente en el lugar de trabajo del cliente y se facturarán según las tarifas estándar de Agilent.

B. Servicios opcionales

A petición del usuario, Agilent puede proporcionar de manera adicional los siguientes servicios opcionales por un cargo adicional:

- a. Soporte telefónico con piezas (R-20J).** Agilent proporciona en el local del cliente las piezas de reparación necesarias para solucionar el mal

funcionamientos si se ha localizado el fallo y la sustitución no requiere herramientas o habilidades especiales. No se realizará ningún cargo por la mano de obra, el desplazamiento o las piezas de repuesto. No incluye las piezas de repuesto, los consumibles, los suministros o herramientas necesarias para la resolución o el diagnóstico de problemas. El cliente deberá devolver las piezas de repuesto defectuosas a Agilent en un plazo no superior a cinco (5) días laborables junto con un formulario EHS cumplimentado y deberá asumir los gastos que tal envío ocasione. Agilent facturará al cliente las partes o repuestos que no devuelva según los precios de la lista estándar.

- b. Paquete de autoreparación (R-20K).** Agilent proporciona información técnica, acceso a una formación para realizar reparaciones, asistencia telefónica y resolución de problemas. También se proporcionan trimestralmente notas de servicio, manuales y otra información en un CD-ROM. El uso de tal información se limita a los instrumentos y los clientes cubiertos por el contrato y no se debe distribuir. Las partes de repuesto están incluidas. Las cuotas de formación y los gastos de desplazamiento derivados no están incluidos. Este servicio no incluye los trabajos que se realicen directamente en el local del cliente, pero éste dispone de preferencia en el tiempo de respuesta para las solicitudes de reparación, si así lo solicita. Este servicio está disponible para laboratorios que cuenten con grupo de asistencia técnica en plantilla y dispongan de como mínimo veinte (20) componentes serializados de instrumentos Agilent.

C. 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.** 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. Personal cualificado.** El cliente es responsable de la resolución de problemas, la sustitución de las piezas defectuosas y la verificación del rendimiento del instrumento. El cliente deberá garantizar que el personal que proporciona dicho servicio posee, según Agilent, la experiencia y cualificaciones técnicas requeridas. El cliente deberá garantizar que dicho personal ha completado toda la formación, certificación u otros requisitos necesarios para cumplir el reglamento oficial y trabajar conforme a las normas de seguridad. El cliente también es responsable de desconectar los instrumentos de la corriente eléctrica cuando se retiren las cubiertas del instrumento.

El cliente deberá detener el procedimiento y notificar a Agilent si su personal no está cualificado o no se siente seguro a la hora de realizar cualquier reparación o diagnóstico sugerido por Agilent. La reparación será transferida al servicio de reparación inteligente o devuelto al servicio de soporte de Agilent y se facturará según las tarifas estándar de Agilent.

d. Herramientas adecuadas. El cliente deberá disponer de las herramientas necesarias para completar las reparaciones electromecánicas básicas, entre ellas, metros, destornilladores, llaves y una muñequera ESD u otra protección ESD. Si no dispone de estas herramientas, se podría limitar significativamente la posibilidad de determinación de fallos y de reparación.

e. 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.

f. 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.

g. Inventario de piezas. Se le podrá pedir al cliente que adquiera y conserve en su lugar de trabajo un inventario de una selección de piezas de reparación de Agilent.

3. Limitaciones del servicio

Las siguientes limitaciones se aplican a los servicios definidos anteriormente en las secciones 1 y 2:

a. Elección del producto. A menos que se indique lo contrario, la elección de servicios está limitada sólo a los instrumentos de Agilent seleccionados y está sujeta a la disponibilidad local. Cualquier servicio que no esté incluido en el servicio contractual solicitado,

incluyendo el soporte de software, pero sin limitarse a él, está sujeto a las tarifas de servicio estándar de Agilent. El sistema Agilent 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 serán las horas de oficina normales de Agilent (de 08:00 a 17:00), de lunes a viernes, excepto festivos locales.

c. Limitación de uso máximo. Agilent puede evaluar la opción de aplicar recargos de servicio adicionales para determinados dispositivos electromecánicos según el uso medido de la unidad si en la ficha de datos del instrumento o en el manual de operación se especifica una tasa de uso máximo. El cliente debe permitir a Agilent la instalación o la desinstalación de contadores de uso y debe proporcionar sus lecturas periódicamente. 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 de Agilent no cubren los instrumentos o productos que se encuentran fuera de su período específico de soporte. Agilent no puede garantizar la disponibilidad de piezas para productos o instrumentos que estén obsoletos. Agilent realizará esfuerzos

comerciales razonables para proporcionar el servicio, pero no garantiza que la reparación tenga 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. Los servicios de Agilent no incluyen componentes o consumibles sustituidos rutinariamente durante el funcionamiento o mantenimiento normales de los instrumentos o productos Agilent. No obstante lo precedente, algunos componentes y piezas consumibles se sustituirán como parte de la reparación o del diagnóstico de instrumentos o productos. La información sobre estos suministros y consumibles, incluyendo las limitaciones aplicables sobre la cantidad necesaria durante la reparación o los servicios, se define en www.agilent.com/chem/svconsumables. A menos que se indique lo contrario, el número de dichas unidades que se incluye en la cobertura del contrato se limita a la cantidad necesaria para restablecer el buen funcionamiento del instrumento.

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

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Reservados todos los derechos

Impreso en Holanda, 1 de junio de 2007
5989-6176ESE



Agilent Technologies