



## Servicios de soporte de Biociencia y Análisis Químico de Agilent: servicio de asistencia de software y de recuperación de PC

### Anexo 21S

Los servicios de recuperación de PC y de software de Biociencia y Análisis Químico de Agilent se registrarán por este anexo y por los términos de servicio de Agilent.

#### 1. Servicios de software

##### A. Servicios

Los servicios de aplicaciones de software (R-21V) y los servicios de software informático Agilent (R-21X, R-21W) incluyen lo siguiente:

- a. **Acceso a la ayuda técnica.** Agilent proporciona asistencia remota a dos usuarios autorizados para localizar y solucionar cuestiones o problemas de software. El soporte para el sistema operativo, cualquier otro software del sistema, la formación completa, la consulta o cualquier compromiso con el cliente, incluida 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.
- b. **Actualizaciones.** A discreción de Agilent, se podrá enviar las actualizaciones del software y la documentación necesaria al lugar

de trabajo del cliente ya sea 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.

c. **Boletines.** El cliente obtiene acceso al boletín de estado del software que documenta los problemas conocidos y proporciona soluciones temporales.

d. **Los servicios de software de Agilent (R-21V)** incluyen además los siguientes servicios adicionales:

1. **Seguimiento.** Agilent realiza un registro y seguimiento de las solicitudes de actualización del software y de los informes de problemas. El cliente recibe, de manera adicional, información acerca de futuras revisiones, incluyendo arreglos, cambios o mejoras específicos a través de los boletines de estado del software.

2. **Licencias y soporte adicional del sistema.** El cliente puede ampliar las actualizaciones de software de Agilent a un sistema adicional ejecutando la misma revisión de software Agilent en el mismo lugar en el que son soportados por los mismos usuarios asignados.

e. **Los servicios de software informático de Agilent (R-21X, R-21W)** incluyen además los siguientes servicios adicionales:

1. **Respuesta a las peticiones.** El cliente tiene la posibilidad de registrar las peticiones de mejora en el centro de soporte informático de Agilent.

##### B. Requisitos previos.

- a. **Generalidades.** Agilent proporciona el servicio sólo para el software cuya licencia ha comprado el cliente y que es utilizado en instrumentación y hardware que cumple 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 año, a partir de la última fecha de disponibilidad. Si la cobertura de asistencia expirase, se podrán aplicar cuotas adicionales.

- b. **Usuarios designados.** 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 de Agilent, se le puede pedir que permita a Agilent la ejecución de estos programas que son propiedad única de Agilent y Agilent puede eliminarlos cuando el contrato de asistencia termine.

**e. Requisitos previos adicionales para los servicios de software de Agilent (R-21V):**

**1. Actualizaciones de software para cada instrumento.** El cliente debe contratar el servicio, si está disponible, para cada producto de software de análisis químico que haya en su sistema.

**2. Receptor de los materiales.** El cliente debe designar un receptor de las actualizaciones del software y otros materiales escritos, para cada sistema cubierto por el servicio.

**f. Requisitos previos adicionales para los servicios de software de Agilent (R-21X, R-21W):**

**1. Licencia de software necesaria.** Se debe adquirir soporte para el software del servidor informático Agilent y para cada licencia de usuario, módulo o complemento adicional asociados a dicho servidor.

**2. Acceso remoto.** El cliente debe establecer las conexiones requeridas para permitir a Agilent el acceso al sistema del cliente de manera remota. Agilent accederá al sistema sólo con la autorización del cliente y podrá necesitar que el cliente

implemente temporalmente procedimientos durante la asistencia telefónica remota.

**3. Soporte de sistemas múltiples.** El cliente deberá comprar asistencia para cada sistema informático Agilent de manera individual.

**C. Licencia de software y derechos de propiedad intelectual**

**a. Términos de la licencia.** La licencia de uso de las actualizaciones de aplicaciones Agilent se registrará por los términos de la licencia del Software de Agilent que se encuentren vigentes en la fecha en que Agilent envíe al cliente la actualización. La titularidad y los derechos sobre las actualizaciones son propiedad exclusiva de Agilent, a excepción de aquellas facultades y derechos que correspondan al cliente de conformidad con los términos de la licencia del software de Agilent.

**b. Requisitos previos adicionales para los servicios de software de Agilent (R-21V):**

**1. Licencia de uso adicional.** Para cada licencia de producto de software de Agilent, Agilent concede al cliente el derecho a una copia de la actualización y a usarla en el dispositivo de hardware asociado, siempre y cuando el cliente haya adquirido la licencia del software original de Agilent para ese sistema.

**2. Copias de revisiones menores del software.** El cliente puede copiar una adición al software de segundo nivel, al software de Agilent comprado con un nuevo instrumento Agilent u obtenido a través de un contrato de asistencia de software Agilent existente, siempre que el sistema existente sea compatible con la revisión del software y esté cubierto por un contrato de asistencia de software existente y que el nuevo instrumento sea compatible con el software existente del cliente.

**3. Leyendas de propiedad intelectual e industrial.** El cliente deberá reproducir y adherir en lugar visible las leyendas de propiedad intelectual e industrial del

software original sobre cada copia que haga de una actualización, como copia de seguridad y memoria de registro.

**c. Términos adicionales para el software cubierto por los servicios de software de Agilent (R-21X, R-21W):**

**1. Licencia de uso adicional.** Para cada licencia de usuario o de módulo que adquiera el cliente para un sistema informático Agilent, Agilent le concede una licencia de uso de la actualización del software de dicho sistema, cuando el cliente contrate soporte para dicha licencia de usuario.

**2. Servicio de recuperación de PC (R-20N)**

**A. Servicios**

**a. Copia de seguridad del sistema.**

Agilent proporciona una copia de seguridad del sistema completo y la información necesaria para restaurar el sistema operativo, las aplicaciones y todos los parámetros personalizados del cliente a su configuración original. El servicio no se utiliza para la copia de seguridad de datos o la restauración de datos. La solución de copia de seguridad de la configuración inicial incluye software de copias de seguridad, diez CD y disquetes de 3,5", un estuche de almacenamiento y la primera copia de seguridad del sistema completo. La instalación del software de copias de seguridad y el grabador de CD opcional es aplicable únicamente a PC aprobados por Agilent con el grabador de CD Hewlett-Packard especificado. El grabador de CD no se incluye en el servicio. Los gastos de desplazamiento se aplicarán al servicio adquirido según se necesite el servicio o de forma independiente.

**b. Soporte telefónico.** El servicio incluye acceso telefónico a Agilent para el soporte técnico durante el proceso de restauración.

**c. Restauración del sistema completo.** Cuando el servicio se adquiere con el servicio de reparación inteligente para un PC Hewlett Packard, HP o Agilent, utilizarán

la copia más reciente del dispositivo de copias de seguridad del sistema para iniciar el proceso de restauración del sistema completo. Agilent proporcionará formación sobre el proceso de restauración del sistema completo en el momento de la instalación del sistema. El soporte telefónico también está incluido.

- d. Compatibilidad del PC.** El servicio sólo es compatible con configuraciones específicas compatibles con los sistemas de software de PC único de Agilent enviados por Agilent después de noviembre de 1999, excepto en el caso de ciertos PC de pequeño formato y ordenadores portátiles.
- e. Servicio de actualización opcional.** Al comprarlo a modo de opción de un paquete de servicio, Agilent repetirá todo el procedimiento de copia de seguridad, capturando todas las aplicaciones, actualizaciones nuevas o cambios de configuración realizados desde la instalación inicial. Dichas copias de seguridad se llevarán a cabo simultáneamente cuando se realice el mantenimiento preventivo programado incluido en el contrato.

### 3. Responsabilidades del cliente y limitaciones del servicio

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

- a. Procedimientos de operación y mantenimiento.** El cliente deberá seguir los procedimientos de operación y mantenimiento especificados en la documentación Agilent. Estos procedimientos incluyen el mantenimiento operacional rutinario y otros mantenimientos de rutina asociados al funcionamiento de un instrumento de Agilent.
- b. Acceso.** El cliente es responsable de 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. 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.

**d. 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.

**e. Limitación de uso máximo.** Agilent puede valorar cargos de servicio adicionales 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.

**f. 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 la disponibilidad de piezas para productos o instrumentos que están obsoletos. Agilent realizará esfuerzos comerciales razonables para efectuar el servicio, sin embargo, Agilent no garantiza que dicha reparación será realizada con éxito.

**g. 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 puedan devolver a Agilent de forma segura.

#### **h. 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/svceconsumables](http://www.agilent.com/chem/svceconsumables). 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, 5 de junio de 2007  
5989-6179ESE



**Agilent Technologies**