



## Servicios de soporte de Biociencia y Análisis Químico de Agilent: servicios de reparación inteligente

### Anexo 21T

Los paquetes de servicios Agilent de reparación inteligente de Biociencia y Análisis Químico se regirán por este anexo y por los términos de servicio de Agilent.

#### A. Servicios

**Los servicios de reparación inteligente (R-21A)** incluyen soporte telefónico para localizar y solucionar problemas de hardware y diagnóstico de problemas y reparación a domicilio del hardware. También se incluye, según disponibilidad, **servicios inteligentes petición de ayuda y servicios inteligentes de colaboración en tiempo real**. Todos los gastos de desplazamiento, mano de obra y piezas utilizadas para la reparación están incluidos. Las piezas sustituidas se convierten en propiedad de Agilent. 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.

**a. Servicios inteligentes de petición de ayuda.** Permite al cliente iniciar una petición de servicio haciendo clic 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.

**b. Servicios inteligentes de colaboración en tiempo real.** Permite a los clientes iniciar una conexión segura con Agilent para obtener asistencia y diagnósticos remotos en vivo.

#### B. Servicios opcionales

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

**a. Reparación inteligente más consumibles (R-21C).** Además de los servicios descritos en la sección A, el servicio incluye los consumibles utilizados por Agilent durante la

reparación del instrumento. Existe una lista detallada de consumibles cubiertos por el contrato en [www.agilent.com/chem/svcconsumables](http://www.agilent.com/chem/svcconsumables) o, si la solicita, puede obtenerla de Agilent. Los consumibles utilizados diariamente en los laboratorios o para operaciones del laboratorio no están incluidos.

**b. Opciones de tiempo de respuesta.** El plazo de respuesta para los servicios de reparaciones inteligentes 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 desde la oficina de Agilent. La distancia de desplazamiento varía en cada país. Los cargos aplicables por las opciones de tiempo de respuesta, sujetos a limitaciones específicas locales y de servicio, son los siguientes:

1. Tiempo de respuesta de un día **menos** que el tiempo de respuesta estándar del país: aumento del 20% del precio del servicio;



2. El tiempo de respuesta de uno, dos o tres días **más** que el tiempo de respuesta estándar del país corresponde a una reducción del 5%, 10% o 15% del precio del servicio.

### C. Requisitos previos del servicio

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

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

**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 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. 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. 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 eliminación correcta de todo el material contaminado que no pueda devolverse a Agilent con seguridad.

**f. 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 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.

**g. 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 proporcionar el servicio, pero no garantiza que la reparación tenga éxito.

### 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. Puede encontrar información acerca de estos componentes y piezas consumibles, incluyendo las limitaciones aplicables a la cantidad necesaria durante la reparación o los servicios en [www.agilent.com/chem/svcconsumables](http://www.agilent.com/chem/svcconsumables). 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, 8 de junio de 2007  
5989-6973ESE



**Agilent Technologies**