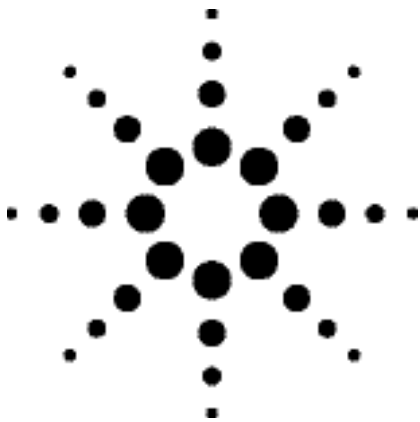




Agilent Technologies, Inc. – Serviços de suporte: Agilent CrossLab - Planos de serviços estendidos



Documento 22L

Agilent CrossLab – Os Planos de serviços estendidos são regidos por este Documento e pelos Termos de Serviço da Agilent (E16S).

Agilent CrossLab – Planos de serviços estendidos

Agilent CrossLab – Os Planos de serviços estendidos incluem combinações definidas de serviços Agilent, que o cliente não pode substituir.

Agilent CrossLab – Os Planos de serviços estendidos foram projetados para oferecer suporte em instrumentos selecionados da Agilent que chegaram ao final do período de suporte garantido. Durante esse período, aplicam-se limitações de serviço; consulte *Agilent CrossLab – Serviço estendido* na seção *Limitações de serviço* desse documento.

Os seguintes pacotes de serviços são disponibilizados pela Agilent, a produtos compatíveis:

Agilent CrossLab Silver – Serviço estendido (R-28R). O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamentos e software, reparo no centro de serviço* e solução de problemas e reparo de equipamento no local com tempo de resposta padrão. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. Peças de serviço, inclusive consumíveis e peças necessárias para o reparo, são cobertos pela garantia; sujeito à disponibilidade. Além disso, está incluída uma Manutenção

preventiva (PM) Agilent CrossLab e, mediante disponibilidade, o Agilent Remote Advisor.

Agilent CrossLab Silver Plus – Serviço estendido (R-38R).

Este serviço está disponível para determinados LCs Agilent e inclui a vantagem da substituição da lâmpada de deutério. O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamentos e software, reparo no centro de serviço* e solução de problemas e reparo de equipamento no local com tempo de resposta padrão. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. Peças de serviço, inclusive consumíveis e peças necessárias para o reparo, são cobertos pela garantia; sujeito à disponibilidade. Além disso, uma visita de Manutenção preventiva está incluída, inclusive a substituição da lâmpada de deutério, mediante disponibilidade. O Agilent Remote Advisor também está incluído.

Agilent CrossLab Silver com Software – Serviço estendido (R-28W).

Os serviços incluem: serviços definidos no *Agilent CrossLab Silver - Serviço estendido (R-28R)* acima, além de atualizações de mídia do software da estação de trabalho.

Agilent CrossLab Silver com OQ – Serviço estendido (R-28S, R-28U).

Os serviços incluem: serviços definidos no *Agilent CrossLab Silver (R-28R)* acima, além de um evento de Qualificação Operacional Agilent CrossLab (OQ/PV).

Agilent CrossLab Silver com verificação funcional – Serviço estendido (R-26X).

Os serviços incluem: serviços definidos na seção *Agilent CrossLab Silver, – Serviço estendido (R-28R)* acima, além de um evento de teste de Verificação funcional Agilent CrossLab dentro do período contratual. Apenas uma manutenção preventiva (PM) Agilent CrossLab está incluída.

Agilent CrossLab Silver com OQ e RQ – Serviço estendido (R-28T, R-28V).

Os serviços incluem: serviços definidos na seção *Agilent CrossLab Silver - Serviço estendido (R-28R)* acima, além de um evento de Qualificação Operacional (OQ) Agilent CrossLab com aprovação garantida e Qualificação de Reparo (RQ) Agilent CrossLab que permite um número ilimitado de requalificações após um reparo dentro do período contratual.

Agilent CrossLab Bronze – Serviço estendido (R-28C).

O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamentos e software, solução de problemas e reparo de equipamento no local com tempo de resposta padrão. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. Peças de serviço, inclusive consumíveis e peças necessárias para o reparo, são cobertos pela garantia; sujeito à disponibilidade. O Agilent Remote Advisor-Assist também é incluído caso haja disponibilidade.

* = Disponível apenas para alguns produtos.



Agilent CrossLab Bronze exclusivo para espectrometria de massas – Serviço estendido (R-29B). Os serviços incluem: serviços definidos na seção Agilent CrossLab Bronze (R-28C) acima, para o componente de espectrometria de massas dos sistemas GCMS ou LCMS compatíveis.

Nenhum serviço é executado nos componentes "front-end".

Agilent CrossLab Bronze – Governo/Meio acadêmico – Serviço estendido (R-29C).

Agilent CrossLab Bronze – O plano Governo/Meio acadêmico – Serviço estendido está disponível apenas para clientes governamentais e acadêmicos. O serviço inclui: Suporte telefônico para isolar e resolver problemas de hardware e software, solucionar problemas e reparar equipamentos no local com o melhor tempo de resposta padrão. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. Peças de serviço, inclusive consumíveis e peças necessárias para o reparo, são cobertos pela garantia; sujeito à disponibilidade. O Agilent Remote Advisor-Assist também é incluído caso haja disponibilidade. A Agilent se reserva o direito de substituir o reparo no centro de serviço por serviços em campo conforme julgar necessário.

Reparo de módulo – Serviço estendido (R-28X). Cobertura de serviço apenas para módulo individual. O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e solução de problemas e reparo de equipamento no local com tempo de resposta padrão, de acordo com a estratégia de reparo da garantia definida para o sistema ou módulo de equipamento específico. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. As peças de reposição estão incluídas; sujeito à disponibilidade.

Alguns componentes do equipamento podem precisar ser devolvidos para reparo em um Centro de Serviços Agilent.

Reparo e manutenção Agilent CrossLab – Governo/Meio acadêmico – Serviço estendido (R-29R). O plano de reparo e manutenção Agilent CrossLab – Governo/meio acadêmico – Serviço estendido apenas está disponível para clientes governamentais (nacional/estadual/local) e acadêmicos (faculdades/universidades).

O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e software, reparo e solução de problemas de equipamento no local sem tempo de resposta definido. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. As peças e os consumíveis necessários para reparo não estão incluídos e devem ser comprados da Agilent; sujeito à disponibilidade. Apenas uma manutenção preventiva (PM) Agilent CrossLab está incluída. O Agilent Remote Advisor-Assist também é incluído caso haja disponibilidade.

Reparo – Serviço estendido (R-28D). Reparo – Serviço estendido fornece cobertura de serviço no nível da garantia sobre instrumentos suportados. O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e solução de problemas e reparo de equipamento no local com tempo de resposta padrão, de acordo com a estratégia de reparo da garantia definida para o sistema ou módulo de equipamento específico. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão incluídos. As peças de reposição estão incluídas; sujeito à disponibilidade.

Reparo apenas para espectrometria de massas – Serviço estendido (R-29D). O serviço inclui os serviços definidos na seção Reparo – Serviço estendido acima para o componente de espectrometria de massas dos sistemas GCMS ou LCMS compatíveis.

Nenhum serviço é executado nos componentes "front-end".

Agilent CrossLab apenas para mão de obra – Serviço estendido (R-28Y). O serviço inclui suporte telefônico para isolar e resolver problemas de hardware e solucionar problemas e reparar equipamentos no local com tempo de resposta padrão. Todos os custos de mão de obra e deslocamento estão

incluídos. Este contrato fornece esforços comercialmente razoáveis de pessoal treinado na fábrica para tentar realizar o reparo. O serviço será executado apenas no equipamento coberto.

Reparo no Centro de Serviços Agilent – Serviços estendidos (R-20B).

O serviço inclui suporte telefônico para isolar e resolver problemas de hardware e assistência do Serviço de Reparo do Centro de Serviços Agilent. Todos os custos de mão de obra estão incluídos. As peças de reposição estão incluídas; sujeito à disponibilidade. O tempo de espera normalmente é de 5 (cinco) dias úteis, exceto para falhas intermitentes que possam requerer tempo adicional para diagnóstico.

Qualificação operacional Agilent CrossLab (também chamada de Verificação de desempenho) (R-22B ou R-26J para Conformidade Agilent CrossLab).

Determina o desempenho operacional usando um kit de amostras para teste químico de concentração conhecida nos instrumentos analíticos. A Agilent e a maioria dos órgãos reguladores recomendam no mínimo um teste anual de qualificação de equipamento. O serviço é prestado anualmente ou com frequência maior, se necessário.

Verificação funcional Agilent CrossLab – Serviços estendidos (R-26O para Conformidade Agilent CrossLab).

A Verificação funcional (FV) oferece testes metrológicos (fluxo, temperatura, pressão, precisão de comprimento de onda, ruído etc.) para confirmar a precisão e a calibração de funções críticas do sistema de cromatografia.

As propriedades verificadas na FV normalmente não são verificadas na validação do método ou nas análises diárias, mas são fundamentais para resultados cromatográficos precisos. Este serviço não substitui a qualificação operacional (OQ) para laboratórios farmacêuticos.

Verificação funcional combinada com PM – Serviço estendido (R-22V ou R-26V para Conformidade Agilent CrossLab). Combina em um único produto a Verificação funcional com a inspeção e a manutenção adequada de todos os componentes funcionais essenciais dos sistemas Agilent de LC ou GC.

Qualificação de instrumentos analíticos – Serviço estendido (R-26H para Conformidade Agilent CrossLab). Abrange o IQ mais o OQ para novas instalações e realocações ou somente OQ para entregas subsequentes sob contratos de vários anos.

Testes extras para para Conformidade Agilent CrossLab – Serviço estendido (R-26B). Podem ser usados para qualquer um dos testes a seguir:

Teste OQ adicional a partir do menu: Cobre testes adicionais além dos testes básicos especificados pelo protocolo de Qualificação operacional (OQ) da Conformidade Agilent CrossLab ou testes repetidos com diferentes ajustes. Ajustes e limites solicitados pelo cliente estão disponíveis com um Plano de qualificação de equipamentos (EQP) personalizado. Custos adicionais podem incidir. Usar quantidades múltiplas quando aplicável.

Qualificação de resposta do FID: A Agilent qualifica a linearidade dos detectores de ionização de chama (FID).

Qualificação do desempenho térmico: A Agilent testa a exatidão da temperatura das zonas aquecidas, como injetores, detectores e forno nos produtos especificados.

Manutenção preventiva Agilent CrossLab – Serviço estendido (R-20L). Inclui a substituição de peças específicas, limpeza, ajuste, lubrificação, inspeção ou procedimentos de teste do sistema. A Agilent também pode executar procedimentos de manutenção operacional de rotina. Para sistemas com detectores de espectrômetro de massas, o Serviço de Limpeza da Fonte de Íons está incluído no Serviço de Manutenção Preventiva. Estão incluídos a mão de obra necessária para executar os procedimentos de manutenção preventiva da Agilent e o deslocamento

até as instalações do cliente uma vez durante cada ano do período da cobertura. As peças necessárias para executar a manutenção preventiva estão sujeitas à disponibilidade. A manutenção preventiva não cobre o reparo dos problemas de instrumentos não cobertos durante a manutenção. A manutenção preventiva é executada de acordo com os procedimentos recomendados pela Agilent em uma programação mutuamente acordada ou coincidente com a calibração do instrumento comprado ou o serviço de qualificação operacional. Checklists dos procedimentos de manutenção específicos para os instrumentos são disponibilizados pela Agilent mediante solicitação.

Manutenção preventiva Agilent CrossLab somente para espectrômetro de massas – Serviço estendido (R-29L). Inclui a substituição de peças específicas, limpeza, ajuste, lubrificação, inspeção ou procedimentos de teste do sistema, além do Serviço de limpeza da fonte de íons para os sistemas de espectrômetro de massas Agilent. A Agilent também pode executar procedimentos de manutenção operacional de rotina. Nenhum serviço é executado nos componentes "front-end". Estão incluídos a mão de obra necessária para executar os procedimentos de manutenção preventiva da Agilent e o deslocamento até as instalações do cliente uma vez durante cada ano do período da cobertura. As peças necessárias para executar a manutenção preventiva estão sujeitas à disponibilidade. A manutenção preventiva não cobre o reparo dos problemas de instrumentos não cobertos durante a manutenção. A manutenção preventiva é executada de acordo com os procedimentos recomendados pela Agilent em uma programação mutuamente acordada ou coincidente com a calibração do instrumento comprado ou o serviço de qualificação operacional.

Manutenção preventiva intermediária Agilent CrossLab – Serviço estendido (R-20R). Inclui a substituição do óleo da bomba de vácuo nas instalações do cliente uma vez durante o período do contrato.

Enhanced PM Uplift Agilent CrossLab – Serviço estendido (R-20U). Aprimora a manutenção preventiva padrão para acrescentar o seguinte:

- Para cromatógrafos gasosos (GCs) equipados com o amostrador headspace G1888A, a substituição inclui a maioria dos componentes que fazem parte da trajetória de amostras do amostrador headspace.
- Para cromatógrafos líquidos (LCs) e LC/espectrômetros de massas, a substituição inclui uma lista de peças extensa da trajetória de amostras do LC, consumíveis no amostrador automático e/ou injetor manual e lâmpadas de deutério do detector. O serviço de manutenção preventiva aprimorada Uplift está disponível somente com a compra de uma manutenção preventiva Agilent CrossLab – Serviço estendido (R-20L) ou um contrato Agilent CrossLab Silver.

Limpeza da fonte de íons do espectrômetro de massas – Serviço estendido (R-20M). Inclui a desmontagem, limpeza e remontagem da fonte de íons do espectrômetro de massas nas instalações do cliente. No caso do sistema ICP-MS, esse serviço envolve a limpeza das lentes Extract, Einzel e Omega. O serviço não cobre o reparo dos problemas de instrumentos não cobertos durante o serviço. O serviço de limpeza da fonte é executado de acordo com os procedimentos recomendados pela Agilent em uma programação mutuamente acordada ou coincidente com a calibração do instrumento comprado ou o serviço de qualificação operacional.

Serviços estendidos Uplift (R-28Y-701). Aplicado quando um ou mais módulos de um sistema atingir o final do período de suporte garantido antes que todo o sistema chegue à data final do suporte garantido. O nível de serviço para o módulo coincidirá com o nível de serviço selecionado para o sistema.

Definições de serviço para planos Agilent CrossLab – Serviço estendido

Suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamentos e software. Inclui acesso telefônico à Agilent especificamente para isolar e resolver problemas de hardware. Se for especificada assistência telefônica para software, também está incluído o acesso telefônico com fins específicos de isolar e resolver problemas de software. A assistência telefônica para software cobre apenas a instância única do software da estação de trabalho Agilent que controla o sistema do instrumento coberto. Exclui software de banco de dados cliente-servidor e software Informatics. Pode incluir suporte a software de outros fornecedores além da Agilent para arranjos de serviços multivendor.

Solução de problemas e reparo de equipamento no local. Inclui o diagnóstico e a correção de mau funcionamento e falhas do produto nas instalações do cliente. O reparo é fornecido sem interrupção, a menos que a Agilent determine que são necessárias peças ou recursos adicionais. Nesse caso, a Agilent interromperá os serviços de reparo e reiniciará assim que as peças ou recursos estiverem disponíveis. O reparo pode consistir em procedimentos temporários que o cliente deve seguir enquanto uma solução permanente é desenvolvida.

Substituição de lâmpada de deutério.

Os planos de serviço estendido Agilent CrossLab Silver Plus incluem 1 (uma) lâmpada de deutério durante o período de 12 meses do contrato. A substituição dessa lâmpada por um engenheiro da Agilent no local ocorrerá durante a visita de Manutenção Preventiva (PM) – Serviço estendido incluída. Se a lâmpada não precisar ser substituída no momento da visita de PM, o cliente pode entrar em contato com a Agilent a qualquer momento durante a cobertura do contrato e solicitar o envio de uma lâmpada sem nenhum custo. Se a lâmpada não for solicitada durante o período do contrato, nenhum crédito será dado ou repassado a contratos futuros.

A mão de obra e o deslocamento da Agilent para instalar a lâmpada fora da visita de PM não estão incluídos no contrato.

Peças consumíveis necessárias para o reparo. Certos suprimentos e peças consumíveis podem ser necessários como peças de reparo ou para o diagnóstico do instrumento ou problemas relativos a produtos. As informações sobre suprimentos e peças consumíveis, incluindo as limitações aplicáveis à quantidade necessária durante o reparo ou serviços, são definidas em

www.agilent.com/chem/svcconsumables

A menos que afirmado em contrário, a quantidade desses itens incluídos na cobertura contratual é limitada à quantidade necessária para que o instrumento retorne à operação normal.

Reparo pelo Centro de serviços. Inclui diagnóstico e correção de mau funcionamento e falhas do produto nos Centros de Serviços da Agilent locais. A Agilent pode instalar modificações de aprimoramento de engenharia, quando aplicável, e executar serviços como limpeza, ajustes, lubrificação, inspeção ou testes. Os produtos reparados são novamente testados e certificados para verificar se o funcionamento é adequado. Toda a mão de obra está incluída. As peças de serviço são incluídas de acordo com a disponibilidade comercial. As peças substituídas passam a ser propriedade da Agilent.

Quando um instrumento ou componente faz parte do contrato de Serviço Estendido Agilent CrossLab, o reparo no centro de serviço inclui esforços comercialmente viáveis para diagnosticar e corrigir mau funcionamento e falhas no produto nos Centros de Serviços Agilent locais.

Módulos para reparo pelo centro de serviços. Os sistemas Agilent podem conter módulos de equipamentos que exijam manutenção no centro de reparo da Agilent. Esses módulos não estão sujeitos a suporte on-site.

Manutenção preventiva Agilent CrossLab. Inclui esforços comercialmente viáveis para a substituição de peças específicas, procedimentos de limpeza, ajuste, lubrificação, inspeção ou teste do sistema. As peças estão sujeitas à disponibilidade. A Agilent também pode executar procedimentos de manutenção operacional de rotina. Estão incluídas a mão de obra e as peças necessárias para executar os procedimentos de manutenção preventiva da Agilent e o deslocamento até as instalações do cliente durante a cobertura. A manutenção preventiva é executada de acordo com os procedimentos recomendados pela Agilent em uma programação mutuamente acordada ou coincidente com a calibração do instrumento comprado ou o serviço de qualificação operacional. Checklists dos procedimentos de manutenção específicos para os instrumentos são disponibilizados pela Agilent mediante solicitação.

Qualificação operacional Agilent CrossLab. Determina o desempenho operacional usando um kit de amostra de teste químico de concentração conhecida nos instrumentos analíticos através do procedimento e da metodologia de Qualificação Operacional (OQ) Agilent CrossLab. O serviço é compatível com todos os instrumentos Agilent e produtos selecionados de outras marcas. O serviço é prestado anualmente.

Qualquer reparo e/ou novo teste após a não aprovação na Qualificação Operacional é de responsabilidade do cliente e será cobrado separadamente.

Qualificação de reparo Agilent CrossLab. Usa os procedimentos e a metodologia de teste do Agilent CrossLab para testar se um sistema tem desempenho dentro das especificações de operação da Agilent após o reparo. O serviço é prestado após reparo dos componentes do sistema que possam afetar o desempenho operacional do sistema.

Qualquer reparo e/ou novo teste após a não aprovação na Qualificação de reparo (RQ) é de responsabilidade do cliente e será cobrado separadamente.

Verificação funcional Agilent CrossLab.

Usa os procedimentos e a metodologia de teste do Agilent CrossLab para testar se um sistema tem desempenho dentro das especificações de operação da Agilent após o reparo. O serviço é prestado após reparo dos componentes do sistema que possam afetar o desempenho operacional do sistema.

Qualquer reparo e/ou novo teste após a não aprovação na Verificação funcional (FV) é de responsabilidade do cliente e será cobrado separadamente.

Agilent Remote Advisor-Assist.

Permite que o cliente abra uma solicitação de serviço ao clicar no ícone "Push for Help" (Pressione para obter ajuda) dos sistemas conectados. A solicitação enviada por meio do "Push for Help" é confirmada em até 1 (uma) hora e o cliente recebe um retorno da Agilent em até 4 (quatro) horas para isolar e resolver problemas de equipamento. Permite também que o cliente abra uma sessão segura de colaboração em tempo real com a Agilent para diagnóstico e assistência remota. Esse recurso não está à disposição para todos os sistemas. Os recursos do Remote Advisor exigem instalação, que pode incidir despesas.

Agilent Remote Advisor-Report.

Oferece informações em relatórios de configuração, disponibilidade e utilização de instrumentos para sistemas conectados em forma impressa ou através de acesso a portal seguro de relatórios via Internet. Esse recurso não está à disposição para todos os sistemas. Os recursos do Remote Advisor exigem instalação, que pode incidir despesas.

Agilent Remote Advisor-Alert.

Permite que o cliente defina alertas por texto ou e-mail para avisá-lo quando os limites de manutenção do instrumento forem atingidos ou quando o instrumento exigir a interação do usuário. Esse recurso não está à disposição para todos os sistemas. Os recursos do Remote Advisor exigem instalação, que pode incidir despesas.

Serviços além do horário. A hora extra é definida como o suporte prestado fora do expediente normal ou que se estenda além do expediente normal, das 8h às 16h, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais (pode variar dependendo do país).

Tempo de resposta. O tempo de resposta é medido em dias de cobertura decorridos do dia em que a solicitação de serviço é recebida até o dia em que a Agilent chega às instalações do cliente. O tempo de resposta padrão varia de acordo com a distância do escritório da Agilent. A distância da zona de deslocamento varia conforme o país.

Atualizações de mídia de software.

A critério da Agilent, atualizações e documentação de software podem ser entregues automaticamente nas instalações do cliente ou fornecidas através de portais na Internet, quando disponíveis. A Agilent concede uma licença para uso das atualizações de acordo com os termos da licença de software associada ao Software em questão. Observação: apenas o Agilent CrossLab Silver com serviço de software inclui atualizações de mídia.

Responsabilidades do cliente***Responsabilidades do cliente para todos os Agilent CrossLab – Serviço estendido*****Procedimentos de operação**

e manutenção. O cliente deve seguir os procedimentos de operação e manutenção especificados na documentação aplicável do instrumento. Esses procedimentos incluem a manutenção operacional de rotina e outras manutenções de rotina associadas à operação de um instrumento. O cliente será responsável por todos os serviços e peças necessários devido a falhas em realizar esses procedimentos.

Acesso. O cliente deve fornecer para a Agilent o acesso aos instrumentos, espaço de trabalho adequado e uso de todas as informações e meios necessários para a manutenção do instrumento no local do cliente.

Capacidade de comunicação

apropriada. O cliente deve ter acesso adequado aos telefones próximos aos instrumentos e deve ser fluente em um idioma usado no Call Center local da Agilent. Acesso à web, e-mail e fax são necessários para a transferência de informações e arquivos.

Capacidades de remessa e recepção

de material. O cliente deve ter instalações disponíveis para enviar e receber peças, incluindo a capacidade de lidar com peças sensíveis à estática e empacotamento de proteção.

Pré-requisitos de serviço**Modificações recomendadas, confiabilidade e melhorias**

de desempenho. A Agilent pode custear e fazer modificações recomendadas para melhorar a manutenção ou a confiabilidade do instrumento, para cumprir com requisitos legais ou para melhorar o desempenho de instrumentos do cliente cobertos por contratos de serviço com a Agilent. Essas alterações são feitas durante o período de cobertura, de acordo com um cronograma mutuamente acordado ou coincidente com o reparo do instrumento.

Aplicável para serviços de qualificação**Manutenção preventiva.**

Mediante recomendação do fabricante, um procedimento de manutenção preventiva poderá ser realizado antes dos serviços de qualificação, à custa dos clientes, salvo quando coberto pelo contrato de serviço.

Aplicável para os serviços de suporte de software:

Geral. A Agilent oferece suporte telefônico apenas para software que o cliente tenha licenciado adequadamente e que seja usado em instrumentos ou equipamentos que atendam às especificações da Agilent para aquele software. O suporte está disponível para a versão atual do software e para a versão anterior por um mínimo de um (1) ano a partir da data da última disponibilidade. Em caso de lapsos de cobertura de suporte, taxas adicionais podem ser aplicadas.

Funcionários designados. O cliente deve identificar um funcionário principal e um substituto que tenham concluído os cursos de formação adequados da Agilent ou que possuam experiência equivalente operando os sistemas de informática ou os instrumentos da Agilent para Biociências e Análises Químicas.

Acesso telefônico. O cliente deve fornecer um telefone próximo ao sistema ou em outro local mutuamente acordado, que lhe permita realizar as operações de software necessárias durante a resolução de problemas.

Software de diagnóstico e manutenção. O cliente deve permitir à Agilent implementar programas de manutenção e de diagnóstico de rede e do sistema no próprio sistema ou nas instalações do cliente exclusivamente para realizar procedimentos de diagnóstico e manutenção. Antes de enviar um relatório de problemas de software para a Agilent, o cliente poderá ser solicitado a auxiliar a Agilent na execução de tais programas, que são propriedade exclusiva da Agilent, que pode removê-los ao final do contrato de suporte.

Aplicável para serviços dos centros de serviço:

Conformidade com o processo da Agilent. O cliente deve seguir o processo padrão da Agilent para chamada, relatórios e qualificação de um problema de equipamento. As informações pertinentes sobre o instrumento devem ser fornecidas.

Formulário de SSO. O cliente deve incluir o formulário completo de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) ou, se não estiver disponível, apresentar uma declaração escrita de que não existe qualquer risco de SSO relacionado ao uso do instrumento no laboratório do cliente.

Empacotamento adequado. Quaisquer instrumentos devolvidos devem ser cuidadosamente embalados em uma caixa de transporte adequada.

Aplicável para manutenção de espectrômetro de massa e serviços de limpeza em fontes de íons

Quebra de vácuo. O cliente deve "quebrar o vácuo" do sistema de espectrometria de massas antes dos serviços de manutenção preventiva e/ou de limpeza da fonte de íons. O cliente também é responsável pelo fornecimento e descarte seguro dos solventes necessários, usados durante a limpeza da fonte de íons.

Aplicável para serviços de qualificação:

Serviços reprogramados. O cliente é responsável pelos custos incorridos pela Agilent como resultado do adiamento ou reagendamento de qualquer serviço de qualificação.

Decisões de negócios. Decisões de negócios ou ações tomadas pelo cliente, como resultado de qualquer procedimento de qualificação de serviço são de responsabilidade do cliente.

Informações de propriedade. Nenhum material da Agilent protegido por direitos autorais pode ser copiado, a menos que a Agilent autorize essa cópia por escrito.

Limitações do serviço

As limitações a seguir se aplicam a todos os Planos Agilent CrossLab – Serviço estendido

Elegibilidade do produto. A menos que indicado de outro modo, a elegibilidade para os serviços limita-se apenas a determinados instrumentos da Agilent e de outras marcas com suporte da Agilent, de acordo com a disponibilidade local. Esses produtos Agilent devem ter sido comprados como produtos "novos" pelo cliente, da própria Agilent ou de um revendedor autorizado pela Agilent.

Produtos Agilent adquiridos de outras fontes que não as acima ou comprados como itens "usados" podem ser cobertos, a critério da Agilent. A inspeção física e operacional por pessoal treinado da Agilent será

necessária, às custas do cliente, antes de ampliar a cobertura. Se o serviço do contrato for desejado, o cliente será responsável pelos custos de tempo e de materiais antes de reparar os equipamentos usados, caso se verifiquem defeitos durante a inspeção.

Qualquer serviço não coberto pelo serviço contratual pedido, incluindo, mas não se limitando ao suporte de software, está sujeito às taxas de serviço padrão da Agilent. O sistema atendido deve incluir pelo menos a configuração mínima ou outra configuração especificada na documentação apropriada do instrumento.

Disponibilidade de serviços. As horas de cobertura são a do expediente normal da Agilent (das 8h às 17h, horário local), de segunda a sexta-feira, excluindo feriados locais.

Limitação máxima de uso. A Agilent poderá cobrar os custos de serviços adicionais para determinados dispositivos eletromecânicos com base no uso mensurado da unidade se uma taxa de utilização máxima for especificada na ficha de dados do instrumento ou do manual operacional. O cliente deve permitir que a Agilent instale ou remova medidores de uso e deve fornecer leituras periódicas do medidor. O suporte aos instrumentos utilizados além do nível recomendado é limitado à contratação de serviços por "tempo e materiais" e faturado separadamente.

Agilent CrossLab - Serviço estendido. A cobertura de serviço neste Documento (incluindo contratos de diversos anos) para qualquer componente analítico principal, como um mainframe, ou para componentes subordinados, como detectores, será automaticamente convertida para a cobertura de Serviço estendido Agilent quando o fim do suporte garantido do(s) componente(s) ocorrer. Nos casos onde o Agilent CrossLab – Serviço estendido não estiver disponível, a cobertura de serviço para qualquer componente analítico principal ou subordinado cessará.

A Agilent enviará esforços comercialmente razoáveis para efetuar o reparo. Se um problema de hardware não puder ser resolvido, um processo de escalonamento formal contribuirá para que os principais recursos técnicos e de gestão resolvam o seu problema rapidamente.

Se a Agilent não puder mais disponibilizar as peças, os clientes deverão fornecê-las.

O Agilent CrossLab – Serviço estendido aplica-se somente a instrumentos Agilent.

Fim do suporte de instrumentos.

Os serviços Agilent não cobrem instrumentos que atingiram a data de Fim de suporte (EOS).

Serviços apenas de mão de obra.

As peças para reparo não estão incluídas. Se um reparo for necessário, qualquer cobrança aplicável pelas peças será feita separadamente. Remover peças de um instrumento pré-existente para reparo pode gerar uma cobrança a cada incidente de acordo com a taxa de Serviço de reparo sob demanda da Agilent.

Corrosão e contaminação.

Serviços para peças e instrumentos contaminados durante a operação em ambientes perigosos ou que sejam de difícil manutenção, que incluam mais do que a substituição típica de peças, são sujeitos à cobrança adicional. O cliente é responsável pelo descarte apropriado de todos os materiais contaminados que não possam ser devolvidos à Agilent de maneira segura.

Consumíveis, suprimentos e peças.

Não estão incluídos os suprimentos ou consumíveis para manutenção de rotina ou operação normal de Instrumentos ou Produtos Agilent.

Suporte ao software de aplicações.

A Agilent fornece suporte remoto para dois (2) funcionários designados para isolar e resolver problemas de software ou problemas com o software de aplicações Agilent, incluindo mas não limitado-se a ChemStation, ChemStore e às séries EZChrom Elite Workstation. Não estão incluídos suporte para o sistema operacional, qualquer outro software do sistema, treinamento minucioso, consultoria ou qualquer arranjo personalizado, incluindo personalização de software. O tempo de resposta é de quatro (4) horas durante o expediente da Agilent. Os problemas que não forem resolvidos remotamente serão tratados pelo serviço da Agilent no local e estarão sujeitos a cobrança adicional.

Suporte ao software Agilent

Informatics. Não está incluído o suporte para software da Agilent Informatics, incluindo entre outros Agilent OpenLab, Agilent ECM e Agilent EZChrom Elite Client/Server. A cobertura de suporte para software Agilent Informatics pode ser comprada separadamente.

Módulos para reparo pelo centro

de serviços. Os sistemas Agilent podem conter módulos de equipamentos que exijam manutenção no centro de reparo da Agilent. Esses módulos não estão sujeitos a suporte on-site.

Atualizações de software.

Atualizações ou upgrades de software são fornecidos sob o plano Agilent CrossLab Silver apenas com o plano de serviço de software. As atualizações ou upgrades de software não são especificamente fornecidas sob qualquer outro plano de serviço Agilent CrossLab. Serviços contratuais de atualização de software podem ser adquiridos a um custo adicional para instrumentos qualificados Agilent.

Suporte para computadores e periféricos fornecidos pela Agilent.

Os planos Agilent CrossLab – Serviços estendidos cobrem o reparo de computadores, laptops e monitores selecionados comprados da Agilent ou de fornecedores autorizados pela Agilent por até três anos após a compra do instrumento. A Agilent se reserva o direito de reparar ou substituir um computador ou monitor fora de funcionamento na cobertura por um modelo de especificação igual ou superior, a seu critério. Impressoras e outros periféricos estão especificamente excluídos de toda cobertura de serviço acima descrita.

Revisão para dispositivos médicos.

Para instrumentos médicos da Agilent, a revisão pode incluir etapas adicionais para verificação.

Cancelamento ou exclusão

Após 60 (sessenta) dias antes da notificação por escrito, o cliente poderá excluir o produto ou cancelar em sua totalidade o Contrato de Serviço ao qual este documento se aplica, incluindo mas não se limitando a, retorno à bancada de suporte, suporte no local, resposta do centro de suporte, aplicação e assistência técnica e atualizações de software. O cliente será reembolsado conforme um cálculo pró-rata sobre o término do Contrato de Serviço, sujeito a uma taxa no valor de 10% do preço do serviço cancelado ou do produto excluído. O cliente pagará por todo o serviço prestado dentro do cronograma do Contrato de Serviço.

As informações sobre as taxas de serviço aplicáveis estão disponíveis mediante solicitação. Um Contrato de Serviço que contém mais de um tipo de Serviço só pode ser cancelado na sua totalidade.

O cliente não poderá cancelar um serviço individual fornecido sob o Contrato de Serviço em parte ou totalmente.

Os contratos de serviço programados incluem a manutenção preventiva e a qualificação operacional, vendidas antes ou após as vendas. Se nenhum serviço tiver sido entregue, o cliente é responsável pelo pagamento do contrato por 60 dias após o recebimento da notificação por escrito do cancelamento. Se os serviços tiverem sido totalmente entregues, o cliente é responsável pelo pagamento integral até o final do período do contrato, ou ano em curso de um contrato de vários anos. Isso também se aplica aos serviços programados incluídos como parte de um pacote de contrato (Agilent CrossLab, por exemplo). Se o serviço programado tiver sido completamente entregue, o cliente é responsável pelo preço total da porção de serviço programado do acordo.

As informações técnicas, as descrições do serviço e os direitos presentes neste documento estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

© Agilent Technologies, Inc. 2015, 2017
Todos os direitos reservados.
Publicado nos EUA, 30 de agosto de 2017
5989-9763PTBR

Revisão 1.5



Agilent Technologies