

Os planos de serviço de reparo/garantia estendida e de serviço Agilent CrossLab da Agilent Technologies são regidos por este Documento e pelos Termos de Serviço da Agilent (E16S).

Planos de serviço de reparo/garantia estendida e de serviço Agilent CrossLab

Os planos de serviço de reparo/garantia estendida e de serviço Agilent CrossLab incluem combinações definidas de serviços Agilent, que os Clientes não podem substituir. Os seguintes pacotes de serviços são disponibilizados pela Agilent, a produtos compatíveis:

Serviço de reparo/Garantia estendida (R-28D). O serviço de reparo/garantia estendida fornece cobertura de serviço no nível da garantia a instrumentos suportados. Os serviços incluem: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e solução de problemas e reparo de equipamento em campo 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, deslocamento e peças para o reparo estão incluídos.

Garantia estendida ampliada (R41A). O serviço começa no dia seguinte ao vencimento da garantia. 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 em campo com tempo de resposta padrão. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos. Além disso, está incluída a Manutenção preventiva Agilent CrossLab e, se houver disponibilidade, o Agilent Remote Advisor também está incluso.

Agilent CrossLab Bronze (R-28C). O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamentos e software, solução de problemas e reparo de equipamento em campo com tempo de resposta padrão. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos. O serviço Agilent Remote Advisor também é incluído caso haja disponibilidade.

Agilent CrossLab Bronze – Governo/Meio acadêmico (R-29C). O plano de serviços Agilent CrossLab Bronze – Governo/Meio acadêmico está disponível apenas para clientes governamentais e de meios acadêmicos. O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e software e reparo e solução de problemas de equipamento em campo sem tempo de resposta garantido. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos.

O Agilent Remote Advisor-Assist também é incluído caso haja disponibilidade. A Agilent se reserva o direito de substituir o reparo do centro de serviço por serviços em campo conforme julgar necessário.

Agilent CrossLab Silver (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 em campo com tempo de resposta padrão. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos. Além disso, está incluída a Manutenção preventiva Agilent CrossLab e, se houver disponibilidade, o Agilent Remote Advisor também está incluso.

Agilent CrossLab Silver com manutenção preventiva intermediária (R-29K). Disponível somente para instrumentos selecionados, esse serviço fornece os mesmos produtos que o Agilent CrossLab Silver (R-28R) e mais uma Manutenção preventiva intermediária.

Agilent CrossLab Silver Plus (R-38R). Este serviço está disponível para determinados LCs e LC/MSs 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 em campo com tempo de resposta padrão. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos. Além disso, uma visita de Manutenção preventiva está incluída, inclusive a substituição da lâmpada de deutério, se houver disponibilidade. Agilent Remote Advisor também está incluído.

Agilent CrossLab Silver com OQ (R-28S, R-28U). Os serviços incluem: serviços definidos na seção Agilent CrossLab Silver (R-28R) acima, além de um evento de Qualificação Operacional Agilent CrossLab (OQ/PV) com aprovação garantida.

Agilent CrossLab Silver com OQ e RQ (R-28T, R-29K). Os serviços incluem: serviços definidos na seção Agilent CrossLab Silver (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 Silver com Software (R-28W). Os serviços incluem: os serviços definidos no Agilent CrossLab Silver (R-28R) acima, além de atualizações de mídia do workstation software.

Agilent CrossLab Gold (R-18E). 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 em campo com tempo de resposta no próximo dia útil, onde disponível. Todos os custos com mão de obra, deslocamento e peças de serviço, inclusive peças consumíveis necessárias para o reparo, estão incluídos. Também está incluída uma manutenção preventiva e conforme a disponibilidade: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor-Report e Agilent Remote Advisor-Alert. Um gerente de contas designado, que realiza reuniões de avaliação trimestrais e peças comumente necessárias em campo, também fazem parte do plano.

Agilent CrossLab Gold com manutenção preventiva intermediária (R-18B). Disponível somente para instrumentos selecionados, esse serviço fornece os mesmos produtos que o Agilent CrossLab Gold (R-18E) e mais uma Manutenção preventiva intermediária.

Agilent CrossLab Gold com OQ (R-18F, R-18H). O serviço inclui: serviços definidos na seção Agilent CrossLab Gold (R-18E) acima, além de um evento de Qualificação Operacional Agilent CrossLab (OQ/PV) com aprovação garantida.

Agilent CrossLab Gold com OQ e RQ (R-18G, R-18J). Os serviços incluem: serviços definidos na seção Agilent CrossLab Gold (R-18E) 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.

Reparo de módulo (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 em campo 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, deslocamento e peças para o reparo estão incluídos. Alguns componentes do equipamento podem precisar ser devolvidos para reparo em um Centro de Serviços da Agilent.

Serviço de reparo/Garantia estendida apenas para espectrometria de massas (R-29D). O serviço inclui: os serviços definidos na seção de serviços de reparo/garantia estendida acima, para o componente de espectrometria de massas dos sistemas GC/MS ou LC/MS compatíveis. Nenhum serviço é executado nos componentes "front-end".

Agilent CrossLab Bronze exclusivo para espectrometria de massas (R-29B). Os serviços incluem: os serviços definidos na seção Agilent CrossLab Bronze (R-28C) acima, para o componente de espectrometria de massas dos sistemas GC/MS ou LC/MS compatíveis. Nenhum serviço é executado nos componentes "front-end".

Reparo e manutenção Agilent CrossLab – Governo/Meio acadêmico (R-29R). O plano de serviços de manutenção e reparo Agilent CrossLab – Governo/Meio acadêmico apenas está disponível para clientes governamentais (nacional/estadual/local) e de meios acadêmicos (faculdades/universidades). O serviço inclui: suporte telefônico para isolar e resolver problemas de equipamento e software, reparo e solução de problemas de equipamento em campo sem tempo de resposta garantido. 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. Apenas uma manutenção preventiva Agilent CrossLab está incluída. O serviço Agilent Remote Advisor é incluído, caso haja disponibilidade.

Agilent CrossLab Silver com verificação funcional (R-26X). Os serviços incluem: os serviços definidos na seção Agilent CrossLab Silver (R-28R) acima, além de um evento de teste de Verificação funcional Agilent CrossLab dentro do período contratual. Apenas uma manutenção preventiva Agilent CrossLab está incluída.

Agilent CrossLab Gold com verificação funcional (R-16W). Os serviços incluem: os serviços definidos na seção Agilent CrossLab Silver (R-18E) acima, além de um evento de teste de Verificação funcional Agilent CrossLab dentro do período contratual. Apenas uma manutenção preventiva Agilent CrossLab está incluída. Opção de reparo no centro de serviços disponível apenas para produtos que especificam esse método de reparo ou nos casos em que a opção é mutuamente benéfica para o cliente e a Agilent.

Definições de serviço

Definições de serviço para todos os planos de serviço de reparo/garantia estendida e de serviço Agilent CrossLab

Suporte telefônico para isolar e resolver problemas de hardware e software. Inclui acesso telefônico a Agilent para a finalidade específica de isolar e solucionar 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 workstation software da 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 em campo. 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.

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 em campo.

Substituição de lâmpada de deutério. Os planos 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 em campo ocorrerá durante a visita de Manutenção preventiva (PM) 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 deslocamento da Agilent para instalar a lâmpada fora da visita de PM não estão incluídos no contrato.

Peças consumíveis necessárias para o reparo. Com a exceção da vantagem da lâmpada contida no Agilent CrossLab Silver Plus, os consumíveis e suprimentos necessários durante a manutenção de rotina e a operação normal dos seus instrumentos não estão incluídos em nenhum plano de serviço Agilent CrossLab. No entanto, certos suprimentos e peças consumíveis podem ser necessários como parte do reparo ou para o diagnóstico do instrumento ou problemas relacionados a produtos. www.agilent.com/chem/svconsumables

A menos que afirmado o 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. A mão de obra, as peças e os materiais necessários estão incluídos. As peças substituídas passam a ser propriedade da Agilent.

Manutenção preventiva Agilent CrossLab. 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. 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. Mediante solicitação, a Agilent disponibiliza checklists dos procedimentos de manutenção específicos para os instrumentos.

O Agilent CrossLab Silver Plus inclui uma lâmpada de deutério fornecida no momento da visita de manutenção preventiva.

Qualificação operacional Agilent CrossLab. Determina o desempenho operacional usando um kit de amostra para teste químico de concentração conhecida nos instrumentos de cromatografia através dos procedimentos 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.

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.

Agilent Remote Advisor-Assist. Permite que o cliente abra uma solicitação de serviço ao clicar no ícone **Push for Help** (Pressione para obter ajuda) nos 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. Isso também permite ao Cliente abrir uma sessão segura de colaboração em tempo real com a Agilent para diagnóstico e assistência remotos. Esse recurso não está à disposição para todos os sistemas. Os recursos do Remote Advisor exigem instalação, que pode incidir em 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 em 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 em despesas.

Serviço além do horário. A hora extra é definida como o suporte prestado fora do expediente normal ou que se estende 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, as atualizações de software e documentações 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.

Pré-requisitos de serviço

Aplicável aos planos de serviço Agilent CrossLab:

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 do cliente, salvo quando coberto pelo contrato de serviço.

Aplicável aos 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 1 (um) ano a partir da data da última disponibilidade. Suporte telefônico não está disponível para software que atingiu o fim do suporte. 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 treinamento 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 que a Agilent implante programas de manutenção e de diagnóstico de rede e do sistema no próprio sistema ou no local do Cliente, exclusivamente para fins de 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.

Responsabilidades do cliente

Responsabilidades do cliente em todos os planos de serviço de reparo/garantia estendida e de serviço Agilent CrossLab

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 à Agilent acesso aos instrumentos, ao espaço de trabalho adequado e à utilização de todas as informações e meios necessários para realizar a manutenção do instrumento em sua própria instalação.

Capacidade de comunicação adequada. 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.

Recursos 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 eletricidade estática e empacotamento de proteção.

Gabinete ou sala trancada (Serviço Agilent CrossLab Gold). O cliente deve fornecer um gabinete ou sala fechada para armazenar peças necessárias em campo. As peças continuam sendo de propriedade da Agilent até serem usadas pelo cliente. O cliente não retirará peças do depósito sem consentimento prévio da Agilent.

Aplicável para serviços dos centros de serviço:

Conformidade com o processo da Agilent. O Cliente deve seguir o processo padrão da Agilent para chamadas, relatórios e qualificação de problemas de equipamento. As informações pertinentes sobre o instrumento devem ser fornecidas.

Formulário de SSO. O Cliente deve incluir o formulário completo de Segurança, Meio Ambiente e Saúde (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 serviço de qualificação são de responsabilidade do Cliente.

Informações sobre materiais exclusivos. 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 de serviços de reparo Agilent CrossLab

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 mencionadas 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 do serviço. As horas de cobertura são as 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.

Instrumentos obsoletos. Os serviços padrão da Agilent não cobrem instrumentos ou produtos além do período de suporte especificado.

Fim da garantia do suporte. A cobertura de serviço neste Documento (incluindo contratos plurianuais) para qualquer componente analítico principal, como um mainframe, ou componentes subordinados, como um detector, será automaticamente convertida para a cobertura de serviço estendida Agilent CrossLab quando o componente atingir o fim da garantia de suporte. Nos casos onde o Serviço estendido Agilent CrossLab não estiver disponível, a cobertura de serviço para qualquer componente analítico principal ou subordinado cessará. Podem ser aplicados reajustes de preços. As opções do Serviço estendido Agilent CrossLab são descritas no documento de serviço 22L. O Serviço estendido Agilent CrossLab aplica-se somente a instrumentos Agilent.

Contaminação e corrosão. 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 em campo e estarão sujeitos a cobrança adicional.

Suporte ao software Agilent Informatics. O suporte para software de informática Agilent, incluindo, mas não limitado às instalações de cliente/servidor Agilent OpenLab CDS, Agilent OpenLab ECM e Agilent OpenLab ELN, não está incluído. 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 em campo.

Atualizações 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 Agilent qualificados.

Suporte para computadores e periféricos fornecidos pela Agilent. Os planos de serviço de reparo/garantia estendida Agilent e de serviço Agilent CrossLab 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.

Serviço para dispositivos médicos. Para instrumentos Agilent que sejam dispositivos médicos, o serviço 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, reparos fora do local, suporte em campo, resposta do centro de suporte, aplicação e assistência técnica. O cliente será reembolsado conforme um cálculo pró-rata ao longo da duração 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 serviços constituído de mais de um tipo de serviço somente pode ser cancelado em sua totalidade. O cliente não pode cancelar uma parte ou serviço específico oferecido em um contrato de serviços.

Os contratos de serviço programados incluem a manutenção preventiva e a qualificação operacional, vendas antes ou no pós-venda. 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 diversos anos. Isso também se aplica aos serviços programados incluídos como parte de um pacote de contrato (Agilent CrossLab Silver, por exemplo). Se o serviço programado tiver sido completamente entregue, o cliente é responsável pelo preço total da porção de serviço programado do acordo.

www.agilent.com/chem

Estas informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Agilent Technologies 2019
Impresso nos EUA, 22 de abril de 2019
5989-9768PTBR