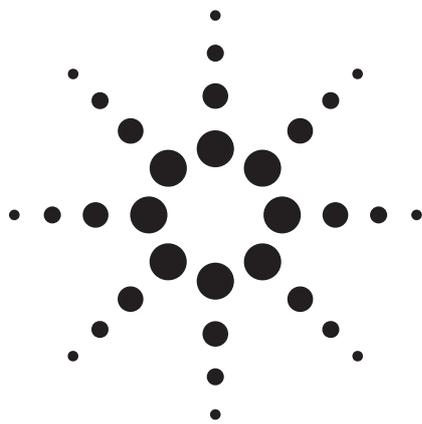


Servicios de reparación bajo demanda



Reparación in-situ de Instrumentos de Biociencia y Análisis Químico de Agilent

Los precios mencionados son los vigentes desde el 1 de noviembre 2005

Los contratos de mantenimiento de Agilent Technologies ofrecen un seguro económico y global frente a costes de reparación inesperados de sus instrumentos Agilent. No obstante, si decide no contar con un contrato de mantenimiento, Agilent ofrece asimismo opciones flexibles de reparación de instrumentos en las instalaciones del cliente que pueden adquirirse para cada incidente aislado.

Los servicios de reparación bajo demanda de Agilent proporcionan un soporte experto para sus instrumentos de laboratorio donde y cuando lo necesite.

Elija el tiempo de respuesta que prefiera

Puede seleccionar el tiempo de respuesta que mejor se adapte a su situación. Hay tres tiempos de respuesta estándar diferentes que le permiten sopesar la urgencia de la reparación y el coste derivado de ésta.

Opción de respuesta	Tiempo de respuesta	Importe por incidente
Respuesta estándar	6 días	489 euros
Respuesta económica	10 días	385 euros
Respuesta prioritaria	3 días	776 euros

Hay un importe fijo por el desplazamiento de un técnico de soporte a sus instalaciones dentro del tiempo de respuesta elegido. **El importe incluye la mano de obra necesaria para diagnosticar y corregir la mayoría de los problemas sencillos o para evaluar y comenzar reparaciones más extensas.** Las piezas, la mano de obra a partir de dos horas y los desplazamientos de más de

160 kilómetros se cargan en base a su uso.

- La mano de obra a partir de dos horas se factura a 154 euros/hora en incrementos de media hora.
- Los desplazamientos que superen los 480 kilómetros requieren un presupuesto especial.
- La respuesta prioritaria puede no estar disponible en todas las zonas geográficas o a cualquier hora.

¿Qué incluye el importe por el servicio bajo demanda?

El importe por el servicio bajo demanda incluye el desplazamiento hasta 160 kilómetros en cada sentido y la mano de obra para diagnosticar y reparar un fallo de un sistema analítico, hasta un máximo de dos horas. Si son necesarias más de dos horas de mano de obra, el trabajo adicional se cobra a razón de 154 euros por hora, en incrementos de media hora. **Las piezas, los consumibles y los suministros no están incluidos en el importe.** Si se requieren piezas, consumibles o suministros, éstos se cobrarán al precio de lista vigente. Si el desplazamiento supera los 480 kilómetros, se le hará un presupuesto específico en función de la situación.

¿Cómo se calcula el tiempo de respuesta?

El tiempo de respuesta se mide en días de cobertura transcurridos desde el día en que se recibe la orden de compra correspondiente a una solicitud de servicio hasta el día en que el técnico de servicio llega a sus instalaciones. Los días de cobertura excluyen fines de semana y los festivos propios del país y de Agilent.

Sepa exactamente cuál va a ser la tarifa de la respuesta

Cuando se ponga en contacto con nosotros para solicitar un servicio bajo demanda, el representante de soporte de Agilent registrará el fallo de su sistema y le proporcionará un número de referencia de contacto. Un técnico de Agilent le devolverá más tarde la llamada para evaluar la reparación y determinar las piezas necesarias. El representante de Agilent podrá estimar los costes asociados a este servicio.

Si el técnico no es capaz de corregir el problema dentro del tiempo límite de dos horas, hay tres opciones disponibles:

- El técnico puede permanecer en sus instalaciones, con su consentimiento, y completar la reparación. En ese caso, se le facturarán las piezas y la mano de obra adicionales.
- El técnico puede dejarlo en ese punto, sin que haya cargos adicionales.
- Si solicita al técnico que abandone sus instalaciones tras el tiempo límite de dos horas y más tarde decide completar la reparación, se le facturarán las piezas, la mano de obra y los desplazamientos adicionales.

Profesionales expertos

Los técnicos que acuden a sus instalaciones han sido formados dentro de un programa diseñado por la empresa para diagnosticar y reparar problemas en instrumentos Agilent. Para problemas inusualmente complejos, los profesionales de Agilent disponen de acceso a una amplia base de conocimientos y recursos a través de nuestra organización de soporte mundial. Esto asegura que su



instrumento vuelva a ser productivo en la mayor brevedad posible.

Respuestas a preguntas frecuentes sobre los servicios de reparación bajo demanda

¿Qué pasa si la reparación de mi instrumento tarda menos de dos horas?

Aun cuando el técnico complete la reparación en menos de dos horas, sigue siendo aplicable el importe completo del servicio bajo demanda. El importe de la reparación bajo demanda tiene en cuenta el tiempo de atención telefónica, el tiempo de preparación, desplazamiento y sustentación de la respuesta, además del tiempo inicial transcurrido en sus instalaciones. Es de esperar que el tiempo transcurrido en las instalaciones sea inferior a dos horas, pero Agilent comienza a trabajar en su solicitud de servicio mucho antes de que el técnico llegue a ellas. Nuestro objetivo es recuperar el correcto funcionamiento de su instrumento en el tiempo más breve posible, mediante el diagnóstico preliminar por vía telefónica y la preparación del servicio previamente a su prestación física. Cuanto antes podamos reparar su instrumento una vez en sus instalaciones, antes volverá a ser productivo.

¿Qué pasa cuando hay múltiples sistemas que requieren reparación en unas mismas instalaciones?

El importe del servicio bajo demanda corresponde al fallo de un solo sistema. Con frecuencia, los fallos en múltiples sistemas requieren los servicios de distintos representantes de Agilent o precisan múltiples visitas a sus instalaciones. En esos casos, se requiere un importe por servicio bajo demanda independiente para cada sistema analítico. No obstante, cuando un representante de Agilent consiga reparar múltiples sistemas en la misma visita, se aplicarán a cada instrumento reparado los cargos por servicio bajo demanda ajustados que se indican a continuación.

Opción de respuesta para múltiples instrumentos	Tiempo de respuesta	Importe por incidente
Respuesta estándar	6 días	308 euros
Respuesta económica	10 días	308 euros
Respuesta prioritaria	3 días	308 euros

¿Qué pasa si hay dos fallos en el mismo sistema?

Con tal de que se declaren ambos fallos durante el registro de la solicitud de servicio, sólo será aplicable un importe por servicio bajo demanda. Las piezas, los consumibles y suministros, los desplazamientos en exceso y la mano de obra a partir de dos horas supondrán cargos adicionales en la forma habitual. Si el problema adicional no se hace constar en el momento de registrarse la solicitud, el representante de servicio puede no estar preparado para la reparación adicional, pudiendo ser necesaria una nueva visita a sus instalaciones. En ese caso, se aplicará un importe por servicio bajo demanda adicional.

¿Por qué es la prioridad del rango del tiempo de respuesta tres días?

Tenemos que concertar visitas con clientes que cuentan con contratos de servicio y programar las actividades de mantenimiento y reparación de instrumentos de nuestros técnicos. Las visitas se concertan con semanas de antelación como cortesía hacia nuestros clientes con contratos de mantenimiento. Eso ofrece a nuestros clientes la oportunidad de planificar los tiempos de inactividad de sus instrumentos. Cuando surge una solicitud de servicio inesperada, tenemos que modificar la programación de actividades de nuestros técnicos. Asimismo, nuestros técnicos de servicio necesitan tiempo para identificar el problema, así como para efectuar pedidos de piezas y organizar desplazamientos cuando se requieran.

¿Cómo sabrá el representante de soporte qué necesita hacer para preparar mi solicitud de servicio?

Tras el registro de su solicitud, un especialista técnico o un representante de soporte se pondrá en contacto con usted por vía telefónica y le hará una serie de preguntas para

asegurar que el técnico llegue a sus instalaciones con las piezas y las herramientas apropiadas para completar la reparación de forma satisfactoria en la primera visita. Si bien la mayoría de las solicitudes de servicio pueden completarse en la primera visita, la naturaleza imprevisible del trabajo de reparación supone que algunas de ellas requerirán una o más visitas adicionales para completar el servicio.

¿Qué pasa si sólo necesito una visita de mantenimiento preventivo, la limpieza de la fuente del espectrómetro de masas o la realización de una cualificación operacional de mi instrumento?

Los servicios de mantenimiento preventivo (PM), limpieza de la fuente y cualificación operacional (OQ) cuentan con precios fijos para el servicio bajo demanda completo, incluyendo desplazamientos en un radio de 160 kilómetros. El representante de Agilent podrá darle un presupuesto para la prestación de esos servicios para su instrumento.

¿Cómo puedo realizar un pedido a Agilent cuando no conozco el coste final de la reparación?

Es posible que no conozca los importes finales hasta que el técnico de soporte diagnostique el problema. Como de todos modos necesita incluir una partida de costes cuando prepare el pedido, **recomendamos que el pedido que nos envíe especifique una cantidad como valor máximo.**

Para más información

Para obtener información adicional póngase en contacto con su oficina local de ventas Agilent y solicite hablar con un representante de Análisis químico.

O visite nuestra web en: <http://www.agilent.com>

Los precios mencionados pueden estar sujetos a cambios.

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a modificaciones sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2005
Todos los derechos reservados

Impreso en Holanda. 1 de noviembre de 2005
5980-2796ESES



Agilent Technologies