

Especificaciones de los planes de servicio de Applied Biosystems (AB)

Plan AB Assurance 1PM

- Son servicios de reparación de equipos efectuados en el laboratorio del cliente durante la jornada normal donde quedan cubiertos los gastos de desplazamiento del Ingeniero, su tiempo de permanencia en el laboratorio del cliente y el precio de las piezas de repuesto Life Technologies (LT) ver ejemplos en la tabla 2).
- Servicio de mantenimiento preventivo ("PM") a efectuarse en una fecha estipulada de común acuerdo durante la vigencia del contrato y en función del número de PM descritas en la oferta.

Plan AB Maintenance 1PM

- Servicio de mantenimiento preventivo ("PM") a efectuarse en una fecha estipulada de común acuerdo durante la vigencia del contrato y en función del número de PM descritas en la oferta.
- No quedan cubiertos el importe de las reparaciones (piezas de repuesto; gastos de desplazamiento del Ingeniero y su tiempo de permanencia en el laboratorio del cliente).

Plan AB Basic Parts 1PM

- Quedan cubiertos el precio de las piezas de repuesto LT empleadas por un Ingeniero de LT para efectuar una reparación (ver ejemplos en la tabla 1).
- Servicio de mantenimiento preventivo ("PM") a efectuarse en una fecha estipulada de común acuerdo durante la vigencia del contrato y en función del número de PM descritas en la oferta.
- No quedan cubiertos los gastos de desplazamiento del Ingeniero de LT ni el tiempo de permanencia en el laboratorio del cliente.

Plan AB Basic Repair 1PM

- Quedan cubiertos los gastos de desplazamiento del Ingeniero de LT y su tiempo de permanencia en el laboratorio del cliente.
- Servicio de mantenimiento preventivo ("PM") a efectuarse en una fecha estipulada de común acuerdo durante la vigencia del contrato y en función del número de PM descritas en la oferta.
- No quedan cubiertas las piezas de repuesto utilizadas para efectuar una reparación.

Plan de mantenimiento preventivo

El servicio de PM se resume en el protocolo de mantenimiento preventivo específico para cada producto (disponible a petición) y está sujeto a cambios ocasionales, a criterio de LT. El servicio PM incluye las tareas descritas más adelante en la tabla 1.

Ningún plan cubre:

- Impresoras u otros periféricos informáticos.
- Ordenadores, con la excepción antes mencionada¹.
- Software (salvo lo especificado en el PM).
- Servicios de mantenimiento y reparaciones (tiempo y piezas) a instrumentos fabricados por terceros proveedores, a menos que el presupuesto los incluya explícitamente.

Para todos los tipos de planes – Tabla 1

- En caso de avería, consulta o solicitud de soporte técnico deberá contactar con la oficina local de LT donde su llamada

será transferida al Departamento de Servicio Técnico. La llamada será registrada y se realizarán las operaciones internas necesarias para que un Ingeniero de LT contacte con usted por teléfono a fin de indagar sobre sus circunstancias y necesidades, poder proporcionarle las medidas correctoras inmediatas cuando sea posible o bien programar una visita de un Ingeniero de LT para el inicio de cualquier servicio de reparación que LT considere necesario, según su criterio razonable con el fin que los productos vuelvan a cumplir con las especificaciones de rendimiento publicadas por LT.

Tiempo de respuesta en contratos - Tabla 3

- El tiempo de respuesta será como máximo de tres (3) días hábiles en el Plan AB Assurance y en los Planes AB Basic Parts, Repair y Maintenance de tres (3) días hábiles a contar desde la aceptación del presupuesto de la parte facturable. Consultar tabla 3.
- Tiempo de respuesta: se define como el tiempo transcurrido desde que una llamada es registrada con el cliente por el Departamento Administrativo de Servicio hasta que el técnico hace presencia en el laboratorio del cliente.
- Tiempo límite para contratos de 24/48h: El tiempo límite para para la recepción de llamadas en estos contratos son las 2:00h pm hora local por cada jornada laboral. Para las llamadas registradas después de las 2:00h pm, el tiempo de respuesta acordado empezará el día siguiente a las 9:00h am hora local.
 - Estándar- es definido como el tiempo por el cual normalmente respondemos a las llamadas de servicio para clientes en contrato basado en métricas promedio de tiempos de respuesta.
 - Garantizado- es definido como el tiempo que nosotros garantizamos responder para las llamadas de servicio de clientes en contrato.
 - *Garantizado- es definido como garantizado pero una vez el pedido es recibido.

- Queda cubierto el mantenimiento y la reparación de un (1) ordenador de control del instrumento y de recogida de datos¹, si fue adquirido a Applied Biosystems y coincide con las especificaciones de LT (quedan excluidos las impresoras y otros periféricos).
- Quedan cubiertas las piezas de repuesto de LT necesarias para realizar el mantenimiento preventivo.
- Durante la jornada laboral, quedan cubiertas las consultas telefónicas o por correo electrónico efectuadas a especialistas de servicio y científicos de aplicaciones solicitando asistencia y soporte básicos en la realización de tareas, relacionadas con mantenimiento periódico y resolución de problemas por parte del usuario final y que no queden cubiertas por los planes de servicio.
- Todos los planes están sujetos a los términos y condiciones de servicio establecidos por LT.



Apéndice
Tareas realizadas durante el Mantenimiento Preventivo Tabla 1

Tarea	Instrumento	310, 31X0, 3500, 3730	SOLID series, 5500 series	7900	7000, 7300, 7500, 7500 Fast	VIA 7 w/o Twister II	OpenArray w/o Accufill	Quant Studio 6 & 7 Flex	QuantStudio 12K flex	MagMAX Express	39x, 3400, 3900	433	Proclise	PGM, Proton	One Touch 2	ION Chef	Attune/ Attune NxT	BSD	COPAN	iPrep & Automate Express	EVOS	Arcturus XT
Inspección general del sistema		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento del software de control del equipo y del ordenador asociado		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Copia de seguridad de los ficheros de calibración		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ejecución del software de diagnóstico		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verificación de las últimas actualizaciones instaladas		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desmontaje, limpieza, lubricación, montaje y alineamiento de las partes mecánicas		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limpieza y alineamiento de los sistemas ópticos		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sustitución de las fuentes de luz		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laser safety checks		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sustitución de juntas, tubos y otras piezas susceptibles de desgaste e incluidas en el kit de mantenimiento		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pruebas y ajustes de flujo en todas las posiciones de reactivos		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verificación del rendimiento del termociclador, exactitud y uniformidad de la temperatura en el bloque		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pruebas de unidades funcionales (Tensiones, Temperaturas, Flujos,...)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verificación de las características de rendimiento en comparación con las especificaciones de L. T.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Documentación de las tareas de mantenimiento y resultados obtenidos que respalden su sistema de calidad		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Calibración del robot		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento y verificación de Sistemas de Alimentación Ininterrumpidos UPS vendidas unicamente por L.T.		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mantenimiento de accesorios secundarios		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Servicios de Mantenimiento Preventivo Tabla 2

Pieza	Instrumento	310, 31X0, 3500, 37X0	SOLID series, 5500 series	8200	7900	7000, 7300, 7500, 7500 Fast	VIA 7 w/o Twister II	OpenArray w/o Accufill	MagMAX Express	3400, 3900	433	Pioneer	Proclise	BioCAD 700, Vision	PGM, Proton	One Touch 2	ION Chef	BSD	iPrep & Automate Express	Arcturus XT	
Pump assy		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vacuum system		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Electronic boards		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Valve blocks		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laser Head		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Laser Power Supply		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CDD/camera		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Thermal Cycler		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Stage assy/robot/sampler		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Peltier devices		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Light source		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Chiller		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Computer cluster components		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PMT		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fluidics (valves+tubing+pumps)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuvette & Acoustics		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Punch & Die		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Heat Block Unit		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tiempos de respuesta en contratos Tabla3

Tipo de contrato	Tiempo de respuesta	24 horas - Estándar	48 horas - Garantizado	48 horas - Estándar	72 horas - Garantizado	Notas
AB Complete		✓	✓	✓	✓	
AB Assurance		✓	✓	✓	✓	
AB Repair		✓	✓	✓	✓	
AB Parts *		✓	✓	✓	✓	* Garantizado 72 horass después de recibir el pedido
AB Maintenance *		✓	✓	✓	✓	* Garantizado 72 horass después de recibir el pedido

