

La siguiente tabla describe todos los elementos del servicio puestos a disposición por FOSS. Para que la siguiente descripción del servicio se aplique a su contrato específico, esta debe indicarse claramente en el presupuesto y la factura del servicio. Esta descripción del servicio es válida a partir del 15 de abril de 2019.

Descripción del servicio versión 2.0

	Descripción del servicio	Qué incluye el servicio	Lo que debe hacer o permitir que FOSS haga en su nombre
Servicios de mantenimiento del rendimiento			
Servicios de mantenimiento <i>in situ</i> (incl. gastos de viaje)	El servicio de mantenimiento <i>in situ</i> consiste en que un miembro del servicio técnico autorizado, en representación de FOSS, visitará al cliente en la ubicación donde se encuentra instalado el instrumento (a menos que se especifique lo contrario). Durante la visita, el técnico de servicio reparará el instrumento de acuerdo con el protocolo establecido para ese instrumento en particular. (El momento de la visita de servicio se planificará en el momento de la firma del contrato).	El técnico de servicio realizará el mantenimiento <i>in situ</i> : sustituirá piezas y agentes de limpieza, validará el rendimiento y realizará ajustes. El técnico de servicio puede ofrecer formación <i>in situ</i> a los operadores mientras se encuentre allí. El número de visitas de mantenimiento anuales se acordará en el momento de la firma del contrato.	Garantice el acceso y un entorno de trabajo seguro para el técnico de servicio mientras realiza el mantenimiento del instrumento
Servicios de mantenimiento a distancia a través de LinkDiagnostic o FossManager	<p>El servicio de mantenimiento a distancia consiste en que un técnico de servicio, en representación de FOSS, estará disponible para consultas telefónicas, a través de una conversación en línea, etc. mientras que un técnico (o similar), en representación del propietario del instrumento, lo reparará de acuerdo con el protocolo de servicio para el mantenimiento a distancia de ese instrumento en particular. El horario de la interacción del servicio a distancia se planificará en el momento de la firma del contrato.</p> <p>SI SE UTILIZA LinkDiagnostic LinkDiagnostic es un servicio en la nube que permite al técnico local de servicio/asistencia brindar ayuda a distancia en caso de que el instrumento sufra una avería.</p> <p>SI SE UTILIZA FossManager</p>	<p>El técnico de servicio realizará el mantenimiento a distancia guiando a un representante del propietario del instrumento para que sustituya las piezas y los agentes de limpieza, realice la limpieza del instrumento, valide el rendimiento y realice los ajustes. La cantidad de sesiones de mantenimiento del servicio a distancia anuales se acordará en la firma del contrato de servicio</p> <p>SI SE UTILIZA LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones sobre cómo conectar el instrumento al servidor de LinkDiagnostic • Asistencia a distancia para conectar su instrumento, si fuese necesario • Carga automática de datos de diagnóstico del instrumento y datos relevantes del mismo al servidor de FossConnect • La capacidad de almacenamiento de los datos cargados en el servidor de FossConnect se limita a (los datos cargados se eliminan de forma automática 	<p>Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento. Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio LinkDiagnostic.. Permita/accepte la carga de información del instrumento al servicio LinkDiagnostic. Permita que el técnico de servicio de FOSS cree una cuenta única de LinkDiagnostic. Permita que FOSS o el distribuidor representante de Foss acceda a los datos cargados.</p> <p>SI SE UTILIZA LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegure un acceso estable en línea al servidor de LinkDiagnostic desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento. • Actualice el <i>software</i> del instrumento a la última versión disponible para garantizar una conexión adecuada al servidor de LinkDiagnostic.

	<p>FossManager es un servicio de gestión de instrumentos mediante el cual puede configurar de forma remota los instrumentos conectados; asegurarse de que sus datos analíticos tengan una copia de seguridad y estén protegidos; y administrar, usar, exportar y realizar informes de sus datos analíticos.</p>	<p>cuando se alcanza cualquiera de los dos límites de almacenamiento)</p> <ul style="list-style-type: none"> • un período de un año • un máximo de 30 000 muestras <p>SI SE UTILIZA FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones sobre cómo conectar el instrumento al servidor de FossConnect • Asistencia a distancia para conectar su instrumento, si fuese necesario • Carga automática de la configuración del instrumento y datos analíticos del mismo al servidor de FossConnect • Acceso de inicio de sesión como administrador a su red de instrumentos en el servidor de FossConnect • Derechos para crear e invitar a usuarios adicionales a su red de instrumentos en el servidor de FossConnect, con un máximo de cinco cuentas de usuario por instrumento conectado • Acceso a material de autoformación en línea en forma de archivos de ayuda, artículos, tutoriales en vídeo e instrucciones • La capacidad de almacenamiento de los datos cargados en el servidor de FossConnect se limita a (los datos cargados se eliminan de forma automática cuando se alcanza cualquiera de los dos límites de almacenamiento. Existe capacidad de almacenamiento adicional disponible. La limitación de almacenamiento no se aplica a los datos almacenados en un servidor de FossConnect OnPremise.) <ul style="list-style-type: none"> • un periodo de cinco años • un máximo de 30 000 muestras • Características (ejemplo): <ul style="list-style-type: none"> • Configure los instrumentos conectados a su red de instrumentos. • Configure productos analíticos y ajustes para publicar en su red de instrumentos. • Administre, use, exporte y realice informes de los datos analíticos que su instrumento ha cargado. • Acceda a través de la web a la información del instrumento mediante una cuenta 	<ul style="list-style-type: none"> • Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio LinkDiagnostic. • Permita/acepte la carga de información del instrumento al servicio LinkDiagnostic • Permita que FOSS o el distribuidor representante de FOSS acceda a los datos cargados. <p>El servicio no incluye (la asistencia y/o formación (a distancia o en persona) se pueden ofrecer y facturar por separado a petición. Póngase en contacto con su representante local de FOSS para obtener más información.):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de seguridad de la configuración del instrumento • Acceso del cliente a los datos del instrumento en el servidor de LinkDiagnostic • Formación sobre los instrumentos o sobre el <i>software</i> <p>Vencimiento</p> <p>Cuando venza el contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conexión del instrumento al servidor se desactivará, lo cual significa que no se cargarán más datos al servidor LinkDiagnostic. • Se enviará una copia de seguridad de los datos a petición, si se solicita en los 2 meses posteriores al vencimiento del contrato. • Los datos cargados se mantendrán en el servidor durante un mínimo de 3 meses. <p>SI SE UTILIZA FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento. • Actualice el <i>software</i> del instrumento a la última versión disponible para garantizar una conexión adecuada al servidor de FossConnect. • Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio FossConnect.
--	---	---	--

		<p>Foss.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcione su nombre y dirección de correo electrónico para registrar la cuenta de usuario en el servidor de FossConnect. • Permita la carga de información del instrumento al servicio de FossConnect. • Permita que FOSS o el distribuidor representante de FOSS acceda a los datos cargados. • Regístrese usted mismo para obtener una cuenta de Foss. <p>El servicio no incluye: (La asistencia y/o formación (a distancia o en persona) se pueden ofrecer y facturar por separado a petición. Póngase en contacto con su representante local de FOSS para obtener más información.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migración de la configuración del instrumento existente o de los datos del <i>software</i> del instrumento actual a FossManager • Optimización de la configuración actual del instrumento • Formación sobre los instrumentos o sobre el <i>software</i> (excepto el acceso al material en línea indicado en el apartado «Qué incluye el servicio») <p>Vencimiento Cuando venza el contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conexión del instrumento al servidor se desactivará, lo que significa que no se intercambiarán más datos entre el instrumento y el servidor de FossConnect. • El administrador de la red de instrumentos y otros usuarios con acceso a la misma pueden acceder a los datos e información cargados por un período mínimo de 2 meses, <ul style="list-style-type: none"> • lo cual permite al usuario exportar datos de muestra, crear y recopilar informes, exportar configuraciones de instrumentos, exportar datos de autodiagnóstico y exportar archivos de registro (si se han cargado en el servidor antes del vencimiento). • Los datos e información cargados se mantendrán en el servidor durante un mínimo de 6 meses tras el vencimiento del contrato. (Después de 6 meses, los datos
--	--	--------------	--

			<p>se eliminarán de forma automática del servidor. El cliente puede solicitar a FOSS en cualquier momento, durante o después de la duración del contrato, que elimine sus datos almacenados en el servidor.)</p> <p>Póngase en contacto con el representante local de FOSS para obtener más información sobre los Acuerdos de nivel de servicio para los servicios digitales de FOSS.</p>
Servicios de mantenimiento en talleres de FOSS	El servicio de mantenimiento en un taller de FOSS es una prestación mediante la cual el instrumento se envía al taller de Foss, donde un técnico de servicio lo reparará de acuerdo con el protocolo correspondiente para ese instrumento en particular. El horario del servicio se planificará en el momento de la firma del contrato.	El técnico de servicio realizará el mantenimiento, sustituirá piezas y agentes de limpieza, validará el rendimiento y realizará ajustes. El coste del envío del instrumento hasta el taller de FOSS y desde este hasta las instalaciones del cliente está incluido. El número de servicios de mantenimiento en los talleres de Foss se acordará en el momento de la firma del contrato.	Asegure el envío oportuno del instrumento para que FOSS realice el mantenimiento dentro de los plazos acordados.
Kit de mantenimiento del servicio (de acuerdo con el protocolo de servicio)	Selección de piezas de desgaste, que deben reemplazarse de manera periódica en determinados instrumentos. Las piezas de desgaste están disponibles en el kit de mantenimiento preventivo, que consta de las piezas necesarias para realizar el mantenimiento estándar de fábrica. Estos kits están diseñados para reemplazar las piezas de desgaste comunes.	Los costes de envío del kit de mantenimiento del servicio están incluidos en el precio del contrato. Este kit se enviará al cliente a tiempo para el mantenimiento del servicio <i>in situ</i> o a distancia.	Proporcione la dirección de envío correcta para garantizar que el kit de mantenimiento del servicio llegue al lugar donde este se llevará a cabo. Asegúrese de que esté disponible para el mantenimiento del servicio <i>in situ</i> o a distancia a la hora acordada, a fin de poder llevarlo a cabo.
Servicio técnico a distancia <i>ad hoc</i> disponible	Este servicio permite a un técnico de servicio de FOSS proporcionar asistencia y mantenimiento remotos en caso de avería del instrumento.	Un técnico de servicio de FOSS estará disponible durante el horario acordado en el contrato de servicio. Las horas de mantenimiento a distancia del instrumento se facturarán de acuerdo con la lista de precios actual y los descuentos acordados en el contrato de servicio.	Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento. Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio LinkDiagnostic. Permita/acepte la carga de información del instrumento al servicio LinkDiagnostic. Permita que el técnico de servicio de FOSS cree una cuenta única de LinkDiagnostic. Permita que FOSS o el distribuidor representante de FOSS acceda a los datos cargados.
Actualizaciones de fábrica recomendadas	Este servicio está relacionado con las actualizaciones o rectificaciones recomendadas del <i>hardware</i> o el <i>software</i> del instrumento, las cuales no constituyen un riesgo de seguridad. Foss acepta la responsabilidad de llevar a cabo la actualización o rectificación del instrumento.	El técnico de servicio realizará la actualización o corrección <i>in situ</i> o a distancia, según corresponda.	Consulte el servicio de mantenimiento <i>in situ</i> o a distancia.

Horario del servicio telefónico	Horas durante las cuales FOSS garantiza que se podrá contactar con un representante de FOSS por teléfono y poner a disposición un técnico de servicio o especialista en aplicaciones para este servicio.		
Tiempo de respuesta - Servicio técnico telefónico (objetivo)	Número de horas durante las cuales FOSS procurará que un técnico de servicio o especialista en aplicaciones esté disponible para responder a una solicitud de servicio de asistencia a distancia por parte del propietario de un instrumento, siempre que este esté cubierto por un contrato de servicio. El número de horas indicado es un objetivo con el que FOSS trata de comprometerse.	La asistencia técnica se facturará de acuerdo con la lista de precios actual y los descuentos acordados en el contrato de servicio.	
Tiempo de respuesta - Servicio técnico <i>in situ</i> (objetivo)	Número de horas durante las cuales FOSS garantizará que un técnico de servicio o especialista en aplicaciones responda a una solicitud de servicio de asistencia <i>in situ</i> por parte del propietario de un instrumento, siempre que este esté cubierto por un contrato de servicio. El número de horas indicado es un objetivo con el que FOSS trata de comprometerse.	La asistencia técnica se facturará de acuerdo con la lista de precios actual y los descuentos acordados en el contrato de servicio.	
Servicios de seguimiento y validación			
Informes de ejecución del instrumento (FossAssure)	FossAssure es un servicio de informes para supervisar el rendimiento y la optimización del tiempo de actividad de la solución analítica.	<ul style="list-style-type: none"> Informe mensual de seguimiento del instrumento, con orientación/comentarios y el estado del instrumento. Inicio de sesión en el portal de FossAssure para obtener una vista unificada de todos los instrumentos conectados y registrados, con informes del historial e información adicional sobre el instrumento. Correo electrónico de notificación mensual con un enlace al informe completo en el portal de FossAssure. <p>La asistencia técnica se facturará de acuerdo con la lista de precios actual y los descuentos acordados en el contrato de servicio.</p>	<p>FossAssure requiere la instalación del servicio LinkDiagnostic™ o FossManager™ para el instrumento en cuestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect, con la tecnología de Microsoft Azure, desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio FossConnect Proporcione su nombre y dirección de correo electrónico para registrar la cuenta de usuario en el servicio FossConnect. y/o para compartir el acceso a los instrumentos a través del portal de FossAssure. Permita/acepte la carga de información del instrumento al servicio FossConnect. Regístrese usted mismo en el portal de FossAssure. <p>El servicio (p. ej., formación, instrumento remoto o servicio de <i>software</i>, asesoría, etc.) se facturará de acuerdo con la lista de precios actual.</p>

			<p>Póngase en contacto con su representante local de FOSS para obtener más información.</p>
--	--	--	---

<p>Informes de ejecución de la calibración (FossAssure Pro)</p>	<p>FossAssure Pro es un servicio de informes para la validación y optimización de las calibraciones y el rendimiento analítico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual de seguimiento del instrumento, con orientación/comentarios y el estado del instrumento. • Informe mensual de validación de la calibración con orientación/comentarios. • Inicio de sesión en el portal de FossAssure para obtener una vista unificada de todos los instrumentos conectados y registrados, con informes del historial e información adicional sobre el instrumento. • Correo electrónico de notificación mensual con un enlace al informe completo en el portal de FossAssure. <p>Si se necesita asistencia de servicio, esta se facturará de acuerdo con la lista de precios actual y los descuentos acordados en el contrato de servicio.</p>	<p>FossAssure™ Pro requiere la instalación del servicio FossManager™ para el instrumento en cuestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect, con la tecnología de Microsoft Azure, desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento - Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servidor de FossConnect. - Proporcione su nombre y dirección de correo electrónico para registrar la cuenta de usuario en el servidor de FossConnect. y/o para compartir el acceso a los instrumentos a través del portal de FossAssure. - Permita/acepte la carga de información del instrumento y los datos de los resultados al servicio FossConnect. - Regístrese usted mismo en el portal de FossAssure - Resultados de referencia: el cliente es responsable de obtener los resultados de referencia de los productos a supervisar y de cargar los datos en el servidor de FossConnect. El cliente debe garantizar que la calidad de la química de referencia sea lo suficientemente buena para la validación de sus productos. <p>El servicio (p. ej., formación, instrumento remoto o servicio de <i>software</i>, asesoría, etc.) se facturará de acuerdo con la lista de precios actual. Póngase en contacto con su representante local de FOSS para obtener más información.</p>
<p>Actualizaciones del <i>software</i> del instrumento a petición</p>	<p>Este servicio le proporciona un <i>software</i> actualizado para su instrumento, lo que garantiza una gestión y seguridad óptimas de los datos de los instrumentos.</p>	<p>Cuando lo solicite, Foss actualizará el instrumento con la última versión del <i>software</i> operativo, si está disponible.</p>	<p>Asegure un acceso estable en línea al servidor de FossConnect desde la unidad que ejecuta el <i>software</i> operativo del instrumento. Configure el <i>software</i> operativo del instrumento para conectarse y registrarse en el servicio LinkDiagnostic.. Permita/acepte la carga de información del instrumento al servicio LinkDiagnostic. Permita que el técnico de servicio de FOSS cree una cuenta única de LinkDiagnostic. Permita que FOSS o el distribuidor representante de Foss acceda a los datos cargados.</p>
<p>Derechos del cliente - Descuentos</p>			

Tarifa por hora del servicio técnico <i>ad hoc in situ</i> y a distancia	Los clientes con un contrato de servicio tienen derecho a un descuento en la tarifa por hora para asistencia técnica <i>ad hoc</i> , tanto a distancia como <i>in situ</i> .		
Tarifa por hora del servicio especializado en calibración	Los clientes con un contrato de servicio tienen derecho a un descuento en la tarifa por hora para asistencia especializada en calibración, tanto a distancia como <i>in situ</i> .		
Piezas de repuesto	Los clientes con un contrato de servicio tienen derecho a adquirir piezas de repuesto FOSS a un precio reducido		
Reactivos y consumibles	Los clientes con un contrato de servicio tienen derecho a adquirir reactivos y consumibles FOSS a un precio reducido.		
Formación	Los clientes con un contrato de servicio tienen derecho a acceso a recibir formación de FOSS a un precio reducido.		
Instrumento de repuesto con opción de permuta	FOSS ofrece a los clientes con un contrato de servicio la posibilidad de devolver un instrumento dentro de un cierto período de tiempo y de proporcionarles uno de repuesto a un precio reducido.		
Garantía y ampliación de la garantía			
Garantía	La garantía del instrumento se amplía de 1 a 2 años siempre que se haya realizado un contrato de servicio en un máximo de 90 días tras la puesta en marcha del mismo.		
Ampliación de la garantía de piezas incluidas en la lista positiva	La garantía de ciertas piezas de repuesto (específica para cada instrumento) se otorga si el instrumento está cubierto por un contrato de servicio en vigor.	Las piezas y las horas de trabajo necesarias para reparar el instrumento están cubiertas por la garantía. El coste del viaje no está incluido en la cobertura de la garantía y se facturará según las zonas de viaje o los costes.	

Si desea obtener más información, póngase en contacto con su filial local de FOSS.

Web www.fossanalytics.com