

A tabela abaixo descreve todos os elementos de serviço disponibilizados pela FOSS. Para que a descrição do serviço abaixo se aplique ao seu contrato de serviço específico, a descrição do serviço deve estar claramente definida na cotação e fatura do serviço. Esta descrição de serviços é válida a partir de 15 de abril de 2019.

Descrição do serviço, versão 2.0

	Descrição do serviço	Incluído no serviço	O que deve fazer ou permitir que a FOSS faça no seu lugar
Serviços de manutenção de desempenho			
Serviço de manutenção no local (incluindo custos de viagem)	A manutenção do serviço no local é um serviço em que um engenheiro de serviço que representa a FOSS irá visitar o cliente no local onde o instrumento está situado (salvo se especificado em contrário). Durante a visita, o engenheiro de serviço irá realizar a manutenção do instrumento de acordo com o protocolo do serviço para o instrumento em particular. A duração da visita é planeada aquando da celebração do contrato.	O engenheiro de serviço irá realizar a manutenção no local ao substituir peças e agentes de limpeza, ao realizar a validação do desempenho e ao fazer ajustes. O engenheiro de serviço pode fazer formação no local para operadores no local. O número de visitas de manutenção de serviço no local por ano será acordado aquando da celebração do contrato de serviço.	Garanta o acesso e um ambiente de trabalho seguro para o engenheiro de serviço ao realizar a manutenção de serviço do instrumento.
Manutenção de serviço remoto através do LinkDiagnostic ou do FossManager	<p>A manutenção de serviço remota é um serviço em que um engenheiro de serviço que representa a FOSS estará disponível para consultas por telefone, opções de diálogo online, etc. para prestar os seus serviços de técnico (ou semelhante), representando o proprietário do instrumento. Irá fazer a manutenção do instrumento de acordo com o protocolo de serviço para serviço remoto do instrumento em particular. A duração da interação do serviço remoto é planeada aquando da celebração do contrato.</p> <p>No caso do LinkDiagnostic O LinkDiagnostic é um serviço na nuvem que permite ao serviço local/técnico de apoio técnico apoiar remotamente o cliente em caso de mau funcionamento do instrumento.</p> <p>No caso do FossManager O FossManager é um serviço de gestão de instrumentos através do qual pode configurar</p>	<p>O engenheiro de serviço irá realizar a manutenção remota ao guiar um representante do proprietário do instrumento para substituir peças e agentes de limpeza, realizar a limpeza do instrumento, validar o desempenho e fazer ajustes. O número de sessões de manutenção de serviço remota por ano será acordado aquando da celebração do contrato de serviço.</p> <p>No caso do LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instruções sobre como ligar o instrumento ao servidor LinkDiagnostic • Apoio remoto para estabelecer ligação ao seu instrumento, caso seja necessário • Carregamento automático de dados de diagnóstico e dados relevantes do instrumento ao servidor FossConnect • Capacidade de armazenamento de dados carregados no servidor FossConnect limitado a (os dados carregados são eliminados automaticamente 	<p>Certifique-se de que existe acesso estável de Internet ao servidor FossConnect a partir da unidade do software de funcionamento do instrumento. Configure o software de funcionamento do instrumento para estabelecer ligação e registo ao serviço LinkDiagnostic. Permita/aceite o carregamento de informações do instrumento ao serviço LinkDiagnostic. Permita que o engenheiro de serviço da FOSS crie uma conta LinkDiagnostic exclusiva. Permita que a FOSS ou o respetivo distribuidor aceda a dados carregados.</p> <p>No caso do LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que existe acesso estável de Internet ao servidor LinkDiagnostics a partir da unidade do software de funcionamento do instrumento. • Atualize o software do instrumento para a versão mais recente de modo a garantir o funcionamento adequado do servidor LinkDiagnostics.

	<p>remotamente os instrumentos associados e garantir que os dados analíticos estão copiados em segurança. Além disso, pode gerir, utilizar, comunicar e exportar dados analíticos.</p>	<p>quando um dos limites de armazenamento for alcançado)</p> <ul style="list-style-type: none"> • um período de um ano • um máximo de 30.000 amostras <p>No caso do FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instruções sobre como ligar o instrumento ao servidor FossConnect • Apoio remoto sobre como ligar o seu instrumento se necessário • Carregamento automático da configuração do instrumento e dados analíticos para o servidor FossConnect • Acesso com início de sessão como Gestor de redes à rede do seu instrumento no servidor FossConnect • Os direitos para criar e convidar utilizadores adicionais à rede do instrumento no servidor FossConnect, máximo cinco contas e utilizador por instrumento associado • Acesso a materiais de auto-aprendizagem sob forma de ficheiros de ajuda, artigos, vídeos tutoriais e instruções • Capacidade de armazenamento de dados carregados no servidor FossConnect limitado a (os dados carregados são automaticamente eliminados quando um dos limites de armazenamento for atingido. Está disponível capacidade de armazenamento adicional. O limite de armazenamento adicional não se aplica a dados armazenados num servidor FossConnect OnPremise.) • um período de cinco anos • um máximo de 30.000 amostras • Funcionalidades (exemplo): <ul style="list-style-type: none"> • Configure os seus instrumentos ligados na rede de instrumentos • Configure produtos e definições analíticas a publicar na rede de instrumentos • Gira, utilize, comunique e exporte dados analíticos do seu instrumento quando carregado 	<ul style="list-style-type: none"> • Permita o carregamento das informações do instrumento para o servidor LinkDiagnostics • Permita o carregamento das informações do instrumento para o servidor LinkDiagnostics • Permita que a FOSS ou um distribuidor da FOSS aceda aos dados carregados <p>Não incluído no serviço (apoio e/ou formação (remoto ou presencial) - oferecido e faturado em separado mediante pedido. Contacte o seu representante da FOSS para obter mais informações.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cópia de segurança da configuração do instrumento • Acesso do cliente a dados do instrumento no servidor LinkDiagnostic • Formação no instrumento ou no software <p>Término</p> <p>Mediante término do contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • A ligação do instrumento ao servidor estará desativada, o que significa que não serão carregados mais dados para o servidor LinkDiagnostics. • Será enviada uma cópia de segurança dos dados mediante pedido, se necessário no prazo de 2 meses após o término do contrato. • Os dados carregados serão mantidos no servidor por um mínimo de 3 meses. <p>No caso do FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que existe acesso estável de Internet ao servidor FossConnect a partir da unidade do software de funcionamento do instrumento. • Atualize o software do instrumento para a versão mais recente de modo a garantir o funcionamento adequado do servidor FossConnect. • Configure o software de funcionamento do instrumento para estabelecer ligação e registo ao serviço FossConnect • Forneça o nome e o endereço de email para registo da conta de utilizador no servidor FossConnect • Permita o carregamento das informações do instrumento para o servidor FossConnect • Permita que a FOSS ou um distribuidor da FOSS aceda aos dados carregados
--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Acesso do instrumento a informação na Web através de uma FossAccount 	<ul style="list-style-type: none"> • Auto-inscrição numa FossAccount <p>Não incluído no serviço: (Apoio e/ou formação (remoto ou presencial) - oferecido e faturado em separado mediante pedido. Contacte o seu representante da FOSS para obter mais informações.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migração da configuração existente do instrumento ou de dados do software do instrumento atual para o FossManager • Otimização da configuração atual do instrumento • Formação no instrumento ou no software (exceto o acesso a materiais online conforme listado na secção “Incluído no serviço”) <p>Término Mediante término do contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • A ligação do instrumento ao servidor estará desativada, o que significa que não serão trocados mais dados entre o instrumento e o servidor FossConnect. • O gestor de redes e outros utilizadores com acesso à rede do instrumento podem aceder aos dados carregados e às informações por um período mínimo de 2 meses, <ul style="list-style-type: none"> • permitindo ao utilizador exportar amostras de dados, criar e recolher relatórios, exportar configurações do instrumento, exportar dados de testes automáticos, exportar ficheiros de registo (se carregados para o servidor antes do término). • As informações e os dados carregados serão mantidos no servidor por um período mínimo de 6 meses após o término do contrato. (Após 6 meses, os dados serão automaticamente eliminados do servidor. A qualquer altura, o cliente pode - durante ou após o período do contrato - pedir à FOSS para eliminar os dados armazenados do servidor.) <p>Contacte o seu representante local da FOSS para obter mais informações acerca dos Contratos de Nível de Serviço para serviços digitais da FOSS.</p>
--	--	--	---

Manutenção do serviço na oficina da FOSS	<p>A manutenção do serviço numa oficina da FOSS é um serviço em que o instrumento é enviado para a oficina da FOSS onde um engenheiro de serviço irá realizar a manutenção de serviço de acordo com o protocolo de serviço para o instrumento em causa. A hora do serviço é planeada aquando da celebração do contrato.</p>	<p>O engenheiro de serviço irá realizar a manutenção, substituir peças e limpar agentes, validar o desempenho e fazer ajustes. O custo do envio para o instrumento de e para a oficina da FOSS a partir da localização do cliente está incluído. O número de horas de manutenção de serviço na oficina da FOSS será acordado aquando da celebração do contrato.</p>	<p>Certifique-se de que o instrumento é enviado atempadamente para a FOSS, para que a empresa possa realizar a manutenção de serviço no período acordado.</p>
Kit de manutenção do serviço - de acordo com o protocolo de serviço	<p>Seleção de peças gastas que precisam de ser trocadas regularmente num determinado instrumento. As peças gastas estão disponíveis no Kit de Manutenção Preventiva e consistem nas peças que precisam de ser mantidas regularmente conforme os padrões de fábrica. Estes kits foram concebidos para substituir peças que apresentam o desgaste normal.</p>	<p>O custo de envio do kit de manutenção de serviço está incluído no preço do contrato. O kit de manutenção será enviado para o cliente a tempo para a manutenção de serviço no local ou remota.</p>	<p>Forneça o endereço de envio correto para garantir que o kit de manutenção de serviço chega ao local onde o serviço será realizado. Certifique-se de que o kit de manutenção do serviço está disponível no local ou remotamente na hora acordada para a realização da manutenção do serviço.</p>
Disponibilização do serviço técnico remoto ad-hoc	<p>Este serviço permite que o engenheiro de serviço da FOSS forneça assistência remota em caso de mau funcionamento do instrumento.</p>	<p>O engenheiro de serviço da FOSS estará disponível nas horas acordadas no contrato de serviço. As horas de serviço do instrumento serão faturadas de acordo com a atual lista de preços e os descontos acordados no contrato de serviço.</p>	<p>Certifique-se de que existe acesso estável de Internet ao servidor FossConnect a partir da unidade do software de funcionamento do instrumento. Configure o software de funcionamento do instrumento para estabelecer ligação e registo ao serviço LinkDiagnostic. Permita/aceite o carregamento de informações do instrumento ao serviço LinkDiagnostic. Permita que o engenheiro de serviço da FOSS crie uma conta LinkDiagnostic exclusiva. Permita que a FOSS ou o respetivo distribuidor aceda aos dados carregados.</p>
Atualizações de fábrica recomendadas	<p>Este serviço refere-se a atualizações ou correções recomendadas do instrumento, não constituindo um risco de segurança quer no hardware quer no software em que a FOSS aceita responsabilidade por assumir a atualização ou a correção no instrumento.</p>	<p>O engenheiro de serviço irá realizar a atualização ou correção no local ou remotamente conforme relevante.</p>	<p>Consulte a secção de manutenção do serviço ou manutenção remota do serviço.</p>
Horário de funcionamento do serviço por telefone	<p>Horário em que a FOSS garante que é possível contactar um representante da FOSS por telefone e disponibilizar um engenheiro de serviço ou especialista de aplicação para atendimento por telefone.</p>		

Tempo de resposta - Serviço técnico por telefone (objetivo)	<p>Número de horas em que a FOSS procura disponibilizar um engenheiro de serviço ou especialista de aplicação para responder a um pedido de serviço para apoio remoto de um proprietário de um instrumento em que o instrumento está abrangido por um contrato de serviço. O número indicado de horas é o objetivo com que a FOSS procura comprometer-se.</p>	<p>A assistência de serviço será faturada de acordo com a atual lista de preços e os descontos acordados no contrato de serviço.</p>	
Tempo de resposta - serviço técnico no local (objetivo)	<p>Número de horas em que a FOSS garante que um engenheiro de serviço ou especialista de aplicação irá responder a um pedido de serviço no local para um proprietário de um instrumento em que o instrumento está abrangido por um contrato de serviço. O número indicado de horas é o objetivo com que a FOSS procura comprometer-se.</p>	<p>A assistência de serviço será faturada de acordo com a atual lista de preços e os descontos acordados no contrato de serviço.</p>	
Serviços de monitorização e validação			
Relatórios de desempenho do instrumento (FossAssure)	<p>O FossAssure é um serviço de informação que monitoriza o desempenho e a otimização do tempo produtivo da solução analítica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância mensal do instrumento com orientação e/ou comentários e estado do instrumento • Início de sessão no portal FossAssure para obter uma vista unificada de todos os instrumentos associados e registados, com relatórios históricos e informações adicionais do instrumento • Notificação mensal por email com o relatório completo no portal FossAssure <p>A assistência de serviço será faturada de acordo com a atual lista de preços e os descontos acordados no contrato de serviço.</p>	<p>A FossAssure requer a instalação de um serviço LinkDiagnostic™ ou FossManager™ para o instrumento em questão.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir que a unidade que executa o software de funcionamento do instrumento tem acesso estável à Internet ao servidor FossConnect, fornecido pela Microsoft Azure - Configurar o software de funcionamento do instrumento para ligação e registo ao serviço FossConnect - Fornecer o nome e o endereço de email para registo da conta de utilizador no serviço FossConnect e/ou para partilha de acesso ao instrumento através do portal FossAssure - Permitir/aceitar carregamento de informações do instrumento ao serviço FossConnect - Inscrição individual no portal FossAssure <p>Serviços, como formação, instrumento remoto ou serviço de software, consultoria serão faturados de acordo com a atual lista de preços. Contacte o seu representante da FOSS local para obter mais informações.</p>

<p>Relatórios de desempenho da calibração (FossAssure Pro)</p>	<p>O FossAssure Pro é um serviço de informação para validação e otimização de calibrações e desempenho analítico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância mensal do instrumento com orientação e/ou comentários e estado do instrumento • Relatório mensal de validação da calibração com orientação/comentários • Início de sessão no portal FossAssure para obter uma vista unificada de todos os instrumentos associados e registados, com relatórios históricos e informações adicionais do instrumento • Notificação mensal por email com o relatório completo no portal FossAssure <p>Se for necessária assistência de serviço, esta será faturada de acordo com a atual lista de preços e os descontos acordados no contrato de serviços.</p>	<p>O FossAssure™ Pro requer a instalação de um serviço FossManager™ para o instrumento em questão.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir que a unidade que executa o software de funcionamento do instrumento tem acesso estável à Internet ao servidor FossConnect, fornecido pela Microsoft Azure - Configurar o software de funcionamento do instrumento para ligação e registo ao serviço FossConnect - Fornecer o nome e o endereço de email para registo da conta de utilizador no serviço FossConnect e/ou para partilha de acesso ao instrumento através do portal FossAssure - Permitir/aceitar carregamento de informações do instrumento ao serviço FossConnect - Inscrição individual no portal FossAssure O cliente é responsável por obter resultados de referência pelos produtos a serem monitorizados e a carregar os dados para o servidor da FossConnect; o cliente deve garantir que a qualidade da química de referência é boa o suficiente para validação dos seus produtos. <p>Serviços, como formação, instrumento remoto ou serviço de software, consultoria serão faturados de acordo com a atual lista de preços. Contacte o seu representante local da FOSS para obter mais informações.</p>
<p>Atualizações de software do instrumento mediante solicitação</p>	<p>Este serviço fornece-lhe software atualizado para o instrumento, garantindo tratamento e segurança ótimos dos dados do instrumento</p>	<p>Quando solicitado, a FOSS irá atualizar o instrumento com a versão mais recente do software de operação, se disponível.</p>	<p>Certifique-se de que existe acesso estável de Internet ao servidor FossConnect a partir da unidade do software de funcionamento do instrumento. Configure o software de funcionamento do instrumento para estabelecer ligação e registo ao serviço LinkDiagnostic. Permita/aceite o carregamento de informações do instrumento ao serviço LinkDiagnostic. Permita que o engenheiro de serviço da FOSS crie uma conta LinkDiagnostic exclusiva. Permita que a FOSS ou o respetivo distribuidor aceda a dados carregados.</p>
<p>Direitos do cliente - Descontos</p>			

Tarifa por hora para serviço técnico no local e remoto	Os clientes com um contrato de serviço têm direito a um desconto na tarifa por hora para assistência técnica ad hoc, tanto remota como no local.		
Tarifa por hora para serviço de calibração especialista	Os clientes com um contrato de serviço têm o direito a um desconto na tarifa por hora para receber apoio de um especialista de calibração, tanto remoto como de serviço no local.		
Peças sobresselentes	Os clientes com um contrato de serviço têm direito a adquirir peças sobresselentes da FOSS a um preço reduzido.		
Reagentes e consumíveis	Os clientes com um contrato de serviço têm direito a adquirir reagentes e consumíveis da FOSS a um preço reduzido.		
Formação	Os clientes com um contrato de serviço têm direito a formação da FOSS a um preço reduzido.		
Substituição de um instrumento com opção de troca	A FOSS oferece aos clientes com um contrato de serviço um instrumento de volta no prazo de um determinado período e fornece aos clientes um instrumento de substituição com desconto.		
Garantia e garantia alargada			
Garantia	A garantia do instrumento é alargada de 1 para 2 anos contanto que um contrato de serviço tenha sido celebrado no máx. 90 dias após o comissionamento do instrumento.		
Garantia alargada em peças selecionadas descritas na lista positiva	A garantia de certas peças sobresselentes (definidas para cada instrumento coberto por um contrato de serviço) é concedida se o instrumento for coberto por um contrato de serviço ativo.	As peças e as horas de trabalho para reparar o instrumento estão abrangidas pela garantia. Os custos de viagens não estão incluídos na garantia e serão faturados de acordo com as zonas ou custos de viagem.	

Para obter mais informações, contacte a sua subsidiária local da FOSS.

Web www.fossanalytics.com