

Detailní popis kontraktu LabScape Complete Maintenance Service Agreement pro Life Science přístroje



1. Bruker LabScape Complete Maintenance Service Agreement je servisní smlouva, která poskytuje kompletní servisní pokrytí.
2. Doba trvání smlouvy je jeden rok.
3. Zahrnuté služby:
 - a. Neomezený počet servisních návštěv v případě poruchy.
 - b. Reakční doba nástupu na opravu je tři až pět (3-5) pracovních dní: pondělí-pátek 8:30-17:00.
 - c. Práce, cesta, ubytování technika a všechny potřebné náhradní díly včetně dopravného.
 - d. Opatřitelné díly (např. lasery, detektory, vakuové pumpy). Pro laserové systémy: maximálně 1 výměna laseru za rok.
 - e. Jedna návštěva plánované údržby (PM) s kompletní kontrolou uvedených přístrojů. Servis zahrnuje práci, cestování, PM kit, kompletní kontrolu přístroje s čištěním.
 - f. Vzdálená podpora s vysokou prioritou během běžné pracovní doby. To zahrnuje zpětné volání do 4 hodin, neomezené telefonní hovory a neomezenou podporu vzdálené plochy nebo neomezenou podporu rozšířené reality (virtuální inženýr). Rozšířená horká linka technické podpory je k dispozici ve všední dny od 8:30 do 17:00.
 - g. Updaty and Upgrady software Compass a Data Analysis, aktualizace knihoven.
 - h. Poukaz na 1 Postprocessing SW Upgrade p.a. (SCiLS Pro, Metaboscape, Biopharma Compass, TASQ).
4. Vyloučené služby (nejsou součástí této servisní smlouvy):
 - a. Hardware nezbytný pro upgrade kompatibility systému.
 - b. Rekvalifikace (IQ/OQ/PV) není součástí této smlouvy.
 - c. Smlouva se nevztahuje na následující položky, pokud není uvedeno jinak: tiskárny, robotika, spotřební materiál (kapiláry, terče, chemikálie atd.), nebo přístroje jiných výrobců než Bruker.
 - d. Stěhování přístroje.
 - e. Veškerý software a předplatné softwaru třetích stran. Nezahrnuje předplatné licencí. Velké změny revizí nebo upgrady mohou zahrnovat poplatek.
 - f. Další výjimky jsou uvedeny v podmínkách
5. Podmínky:
 - a. Přestěhování přístroje pod servisní smlouvou bez upozornění společnosti Bruker může mít za následek vypovězení smlouvy. Pro přemístění přístroje se prosím obraťte na místní zastoupení Bruker.
 - b. První servisní podpora společnosti Bruker je prostřednictvím vzdáleného přístupu. Bruker může použít různé nástroje pro vzdálený přístup. Pokud vzdálený přístup není možný, tak se k reakční době nástupu na opravu přidají minimálně dva (2) pracovní dny. Počítání doby odezvy začíná, jakmile certifikovaný technik Bruker diagnostikuje systém a doporučí návštěvu (vzdálená diagnostika) nebo po přijetí zákaznického hovoru (není možná vzdálená diagnostika). Odezva služby nezahrnuje víkendy, firemní a místní státní svátky. Reakční doba nástupu na opravu závisí na včasném doručení náhradních dílů. Dostupnost dílů může být předmětem zpoždění, která je mimo vliv společnosti Bruker.
 - c. Zákazník musí obdržet cenovou nabídku Bruker na produkty, na které se nevztahuje krytí této smlouvy, a před zahájením jakýchkoliv prací na místě podat na základě toho objednávku. To může způsobit zpoždění, která nejsou zcela pod kontrolou firmy Bruker.
 - d. Dodávka krytých a nekrytých produktů a služeb může být zpožděna kvůli právním aspektům, jako jsou mimo jiné prodlevy s dodržováním vývozních předpisů (v rámci společnosti Bruker nebo dokonce mimo společnost Bruker), procesy celního odbavení, vládní cestovní omezení nebo jiné právní předpisy, které nejsou za všech okolností zcela pod kontrolou společnosti Bruker.
 - e. Veškerou práci provedou Bruker certifikovaní servisní technici.
6. Zpoplatněné doplňkové služby:
 - a. Dodatečná plánovaná údržba.
 - b. Operational Qualification / Performance Validation (OQ/PV).
 - c. Prémiová sleva na uživatelské nebo aplikační školení.
 - d. Prémiová sleva na veškerý spotřební materiál k uvedenému přístrojovému vybavení.
 - e. Prémiová sleva na aktualizace softwaru a softwarové licence pro následné zpracování.