

Asesoría

Educación

Asistencia

Servicios técnicos



Laerdal
helping save lives

Índice

– Instalación de productos.....	4
– Mantenimiento preventivo.....	7
– Plan de cobertura de extensión de garantía.....	11

Servicios técnicos de Laerdal

En este documento se detallan los servicios técnicos proporcionados por Servicios técnicos de Laerdal en Europa, Oriente Medio y África (EMEA).

En este documento el “Acuerdo de servicio” es el Acuerdo que se cumplirá para los distintos Servicios y el producto actual para este Servicio. El Acuerdo de servicio será siempre específico para el producto.

Cuando el cliente solicite cualquiera de los servicios técnicos detallados en este documento, recibirá una carpeta con el Acuerdo de servicio firmado e incluirá el número de serie del producto específico para el que ofrezca cobertura.

Instalación de producto

Instalación de producto

La instalación de producto es un método eficaz que garantiza un correcto montaje y uso del simulador. La instalación completa cubre varias áreas que incluyen recomendaciones de configuración, solución de problemas y asesoramiento para su uso práctico. La instalación la realizan técnicos del servicio debidamente formados que podrán asesorar a sus propios técnicos. El proceso de instalación define el estándar para la asistencia de servicios de Laerdal.

Descripción del servicio

El servicio estándar de instalación comprende la instalación completa del modo descrito más específicamente en este documento.

Los servicios cubiertos en la Instalación de producto incluyen:

- Inspección de calidad del producto
 - Montaje del producto
 - Instalación de:
 - Software de la aplicación de Laerdal
 - PC del sistema suministrado por Laerdal (*)
 - Periféricos suministrados por Laerdal (*)
 - Prueba de funcionamiento
 - Formación básico del cliente en:
 - Instrucciones de montaje/desmontaje
 - Instrucciones de embalaje y almacenamiento
 - Instalación/conexiones del PC, software y periféricos (*)
 - Registro de producto, licencias o activaciones de módulos (*)
 - Uso del software básico y de la interfaz de usuario
 - Breve presentación de producto
 - Archivos de ayuda
 - Sonidos de voz, grabación, almacenamiento y reproducción
 - Funciones en pantalla de control de paciente (*)
- (*) = Sólo para simuladores controlados por PC/portátil

Instalación de los paquetes de software producidos por Laerdal: instalación en PC suministrado por Laerdal (*):

Para los sistemas suministrados por Laerdal Medical se ha desarrollado un completo programa de comprobación y diseño para garantizar su calidad y funcionamiento. Si se presentan dificultades técnicas, Laerdal Medical hará todo lo posible para restablecer la configuración y estado de funcionamiento original del sistema.

Condiciones de cobertura

La cobertura es válida para un servicio de instalación estándar in situ por cada compra de un nuevo acuerdo de servicio. Los servicios no incluyen re-instalaciones a no ser que se hayan adquirido acuerdos de servicio adicionales.

Este Servicio se proporcionará durante el horario laboral normal de Laerdal Medical, de lunes a viernes, excluyendo periodos de vacaciones a no ser que se haya acordado mutuamente un programa alternativo. La cancelación de cualquier instalación programada deberá anunciarse como mínimo con tres (3) días de antelación al representante del servicio de Laerdal designado para evitar cargos adicionales.

Cuando se solicite a Laerdal la realización de actividades fuera del ámbito de este Servicio, deberá solicitar una tarifa independiente desglosada de los servicios a su representante del servicio de Laerdal.

Instalación de producto

Servicios no cubiertos por este acuerdo

- Instalaciones de aplicaciones que no sean de Laerdal
- Re-instalación de producto(s) o aplicación(es) de software que no sean de Laerdal
- Asistencia o servicio de sistemas de terceros
- Solución de problemas de aplicaciones que no sean de Laerdal o de problemas de compatibilidad entre aplicaciones
- Instalaciones en aplicaciones no estándar o donde la instalación no cumpla las especificaciones de fábrica
- Personalización del equipo del usuario final o configuración de elementos de terceros
- Cableado de red (excluyendo el cableado del sistema de Laerdal al conector de red) o cualquier actividad relacionada con el entorno o alimentación eléctrica
- Cualquier actividad no incluida expresamente en este documento o en el acuerdo de servicio de la instalación del producto

Coordinación de los servicios de instalación:

- Generalmente en los siete (7) días posteriores al envío del pedido del cliente, un representante de Laerdal se pondrá en contacto con el cliente para revisar los detalles del servicio y programar la fecha de instalación
- La programación de la instalación dependerá de la disponibilidad del representante del servicio técnico y las necesidades del cliente. La instalación del cliente estará terminada normalmente en los treinta (30) días posteriores a la fecha de entrega del producto
- Un representante de Laerdal se pondrá en contacto con el cliente en los cinco (5) días laborales anteriores a la fecha de instalación para reconfirmarla
- Si se requiere cualquier comunicación adicional o seguimiento de Laerdal, todas las comunicaciones deberán dirigirse al servicio de atención a clientes de Laerdal
- Horario de trabajo: el horario laboral habitual de Laerdal Medical

Cambio del programa de instalación por causa del cliente:

- Si por cualquier motivo, dentro del control del cliente, no se puede completar la instalación programada en la fecha prevista, Laerdal se reserva el derecho a facturar al cliente cualquier cargo adicional asociado con billetes de avión, hotel, alquiler de automóvil o alojamiento derivado de las modificaciones del programa
- Si se produce una modificación del programa, Laerdal hará todo lo posible para volver a programar el servicio en un periodo de tiempo razonable

Limitaciones:

La responsabilidad máxima en el marco del Acuerdo de servicio será el suministro de toda la mano de obra y piezas necesarias en la instalación y reparación del producto cubierto por el Acuerdo de servicio.

Instalación de producto

Responsabilidades del cliente:

Antes de la llegada de Laerdal para la instalación in situ:

- Recepción del nuevo equipo/sistema enviado por Laerdal
- Asegúrese de que todas las cajas permanecen intactas y sin abrir
- Asegurarse de que se cuenta con el personal necesario para ayudar en la instalación en la que va a conectarse el sistema de Laerdal con el equipo existente del cliente
- Obtener todas las herramientas necesarias para conectar el sistema de Laerdal al equipo del cliente
- Asegurarse de que se instala todo el cableado adicional y todas las tomas eléctricas necesarias
- Asegurarse de que las instalaciones admiten el sistema
- Asegurarse de que haya mesas o camas disponibles para la colocación del equipo y/o maniqués

Durante la instalación in situ:

- Asegurarse de que esté presente el personal (indicado en el Acuerdo de servicio) que participará en las fases de instalación y formación en la instalación del simulador. Además, deberá contar con personal de reserva disponible con el que se pueda contactar en caso de modificaciones en el programa de instalación, vacaciones u otros imprevistos
- Asegurarse de que el equipo se encuentra en una zona de almacenamiento central o en el laboratorio del usuario final, en la misma planta en la que se van a instalar los sistemas. Además, proporcionar las llaves de cualquier armario de cableado para anular o asegurar sistemas durante la instalación
- Proporcionar el acceso necesario a edificios (incluyendo acceso a ascensores si hubiera que mover el equipo entre plantas) y a la zona de estacionamiento durante la realización del servicio
- Proporcionar al personal de Laerdal un espacio de trabajo adecuado y seguro y suministros a una distancia razonable al lugar de realización del servicio de instalación. Eso incluye ofrece un fácil acceso al representante de Laerdal a los sistemas y equipos relacionados sin necesidad de mover mobiliario ni otros equipos
- Proporcionar todo el hardware y/o software específico de las instalaciones, información e instrucciones de la configuración de la infraestructura (tales como dirección TCP/IP, direcciones DHCP y CIDR, acceso de red) y los recursos internos necesarios para la entrega de los servicios de la instalación (*)

Cuando sea necesario, el cliente se responsabilizará de realizar copias de seguridad de datos en el sistema(s) informático(s) del cliente.

LAERDAL DECLINA TODA RESPONSABILIDAD POR LA PÉRDIDA O DAÑOS DE DATOS O IMPOSIBILIDAD DE USO DE CUALQUIER SISTEMA DE RED U ORDENADOR

Administrador:

Laerdal Medical administrará todas las responsabilidades en el marco del Acuerdo de servicio, excepto donde se indique lo contrario.

Transferencia:

El Acuerdo de servicio no es transferible.

(*) = Sólo para simuladores controlados por PC/portátil

Mantenimiento preventivo

Mantenimiento preventivo

Los programas de mantenimiento preventivo (MP) son el modo más sencillo de controlar los costes mediante servicios planificados frente a servicios y reparaciones no planificadas. En cada MP, nuestro ingeniero de servicio se asegurará de que su maniquí o simulador mantiene el máximo rendimiento mediante completos procesos de comprobación y calibración y la sustitución predictiva de componentes de desgaste y mantenimiento.

El MP lo ejecutará un proveedor autorizado del Servicio técnico de Laerdal designado por la representación local de Laerdal. Si se trata de mantenimiento in situ, el servicio se proporcionará durante el horario laboral normal de Laerdal Medical, de lunes a viernes, excluyendo periodos de vacaciones a no ser que se haya acordado mutuamente un programa alternativo. Cuando se solicite a Laerdal la realización de actividades fuera del ámbito de este Servicio, deberá solicitar una tarifa independiente desglosada de los servicios a su representante del servicio de Laerdal.

Condiciones de cobertura

El periodo de cobertura se prolongará durante un año desde la fecha original de instalación del producto. Consulte la factura original donde se indican las fechas exactas.

Productos cubiertos por el Acuerdo de servicio

Todos los productos fabricados por Laerdal para los que se haya definido un programa de MP con un número de referencia y precio.

El acuerdo incluye:

El alcance de este trabajo de mantenimiento incluye (es posible que algunas piezas o comprobaciones no sean relevantes para todos los modelos o bien, podrían variar dependiendo del producto):

- Cambio de:
 - vejigas funcionales
 - filtros funcionales
 - mascarillas y vías aéreas
 - piel del pecho
 - módulos/pads de ES
 - filtro de aire/filtro de agua del compresor
- Comprobación de:
 - todos los tubos y conectores de tubos
 - conectores del desfibrilador y ECG
 - altavoces y señales acústicas
 - todas las funciones del sistema
 - comprobación del funcionamiento del compresor
- Inspección documentada

Nota: además del cambio de algunas piezas de desgaste y rotura específicas del producto, todas las piezas se incluirán en el Acuerdo de servicio de mantenimiento preventivo del producto

Mantenimiento preventivo

Servicios no cubiertos por el Acuerdo de servicio

En el marco del Acuerdo de servicio de mantenimiento preventivo de Laerdal, la cobertura no incluye la reparación de elementos por fallos o daños en el producto derivados de causas externas o incumplimiento de las instrucciones de uso.

Los elementos adicionales que quedan excluidos son:

- Coste de instalación, retirada o reinstalación de los productos
- Reparación de sistemas ajenos a Laerdal que sufran daños derivados de fallos del producto, errores de hardware o software o instalaciones incorrectas
- Productos emplazados fuera del país donde se vendió el producto a no ser que se acuerde lo contrario
- Cualquier actividad no indicada expresamente en el Acuerdo de servicio

Coordinación de servicios:

- En el momento del envío del pedido del cliente, un representante del servicio de Laerdal realizará una llamada para intentar acordar una fecha de servicio de mantenimiento preventivo a los 10-11 meses posteriores a la entrega del producto original o transcurridos 1-2 meses del MP adquirido.
- Cuando haya que realizar la llamada de servicio, un representante de Laerdal se comunicará con el cliente para coordinar la fecha programada real
 - 4-5 meses posteriores a la instalación técnica para MP bianual
 - 10-11 meses posteriores a la instalación técnica para MP anual
 - Un representante de Laerdal se pondrá en contacto con el cliente en los cinco (5) días laborales anteriores a la fecha de servicio programada para reconfirmarla
 - Si se requiere cualquier comunicación adicional o seguimiento de Laerdal, todas las comunicaciones deberán dirigirse al servicio de atención a clientes de Laerdal

Cambio del programa de instalación por causa del cliente:

- Si por cualquier motivo, dentro del control del cliente, no se puede completar la instalación programada en la fecha prevista, Laerdal se reserva el derecho a facturar al cliente cualquier cargo adicional asociado con billetes de avión, hotel, alquiler de automóvil o alojamiento derivado de las modificaciones del programa
- Si se produce una modificación del programa, Laerdal hará todo lo posible para volver a programar el servicio en un periodo de tiempo razonable

Mantenimiento preventivo

Responsabilidades del cliente:

Para servicio de mantenimiento preventivo in situ:

- Designar a una persona de contacto in situ que esté disponible durante el horario laboral normal
- Asegurarse de que el equipo se encuentra en una zona de almacenamiento central o en el laboratorio del usuario final, en la misma planta en la que se instaló el sistema. Además, proporcionar las llaves de cualquier armario de cableado para anular o asegurar sistemas durante la instalación
- Proporcionar el acceso necesario a edificios (incluyendo acceso a ascensores si hubiera que mover el equipo entre plantas) y a la zona de estacionamiento durante la realización del servicio
- Proporcionar al personal de Laerdal un espacio de trabajo adecuado y seguro y suministros a una distancia razonable al lugar de realización del servicio. Eso incluye ofrece un fácil acceso al representante de Laerdal a los sistemas y equipos relacionados sin necesidad de mover mobiliario ni otros equipos

Cuando sea necesario, el cliente se responsabilizará de realizar copias de seguridad de datos en el sistema(s) informático(s) del cliente.

LAERDAL DECLINA TODA RESPONSABILIDAD POR LA PÉRDIDA O DAÑOS DE DATOS O IMPOSIBILIDAD DE USO DE CUALQUIER SISTEMA DE RED U ORDENADOR

Administrador:

Laerdal Medical administrará todas las responsabilidades en el marco del Acuerdo de servicio, excepto donde se indique lo contrario.

Transferencia:

El Acuerdo de servicio no es transferible.

Mantenimiento preventivo

Servicio de reparación

Laerdal Medical proporcionará un servicio de reparación en conexión con las rutinas estándar de mantenimiento preventivo para estos productos. La mano de obra queda cubierta por el Acuerdo de servicio y al cliente se le facturarán exclusivamente las piezas defectuosas. Sin embargo, si se trata de un acuerdo in situ, es posible que no sea posible realizar todas las reparaciones en las instalaciones del cliente ya que los técnicos de campo no llevan todas las piezas y herramientas. Si es necesario enviar el maniquí o simulador al departamento de servicio para su reparación, se cargarán las tarifas normales de servicio y transporte.

En los casos de simuladores accionados por PC/portátil, quedan excluidos del Acuerdo de servicio de mantenimiento preventivo el sistema de PC, monitor de paciente, PDA y cámara web.

Servicio adicional

La actualización del software estándar a la última versión para el simulador y la caja de enlace se realizarán durante el mantenimiento anual. Además, si es necesario, se incluirá una actualización de seguridad del simulador. Ambas actualizaciones están incluidas en el Acuerdo de servicio sin costes adicionales.

Horario de trabajo

El mantenimiento preventivo se realizará durante el horario laboral habitual de Laerdal Medical.

Condiciones comerciales

Si la base de los precios del mantenimiento preventivo sufrieran cambios como, por ejemplo, los precios de piezas, mano de obra, impuestos, etc. los precios de Laerdal se modificarán en consecuencia al renovar el Acuerdo de servicio. Si se renueva el Acuerdo de servicio, los nuevos precios se aplicarán en el nuevo Acuerdo de servicio.

Plan de cobertura de extensión de garantía

Extensión de garantía:

Se trata de una valiosa opción de acuerdo que sirve para reducir o eliminar gastos por reparaciones inesperadas.

Su tranquilidad quedará garantizada. Si se produce un problema, podrá confiar en que el fabricante original los tratará rápidamente y del modo correcto. Guarde una copia del Contrato en un lugar seguro para usos futuros. La fecha efectiva de inicio será la misma en la que caduque la garantía del fabricante original. Para cualquier cuestión relacionada con la garantía del fabricante, consulte la documentación original incluida con el producto.

Cobertura:

El Acuerdo de extensión de garantía es una continuación de la misma garantía de fábrica que proporciona "tranquilidad" al propietario.

Condiciones de cobertura

La cobertura comienza en la fecha de caducidad de la garantía del fabricante. Para cualquier cuestión relacionada con la cobertura durante dicho periodo de tiempo, consulte la documentación de la garantía del fabricante original.

Las extensiones de garantía pueden adquirirse para productos de hasta cinco (5) años de antigüedad y exclusivamente cuando el producto se encuentre aún dentro de periodo de garantía y con un Acuerdo de mantenimiento preventivo.

Alcance de la cobertura

Esta garantía ofrece cobertura contra defectos de fabricación, materiales o mano de obra asociados con la construcción de todos los productos con la marca Laerdal. Además, las extensiones de garantía también cubrirán las piezas de desgaste y rotura normales que necesiten reparación o su sustitución en condiciones de uso normal durante la formación.

Exclusiones de cobertura

- Daños causados por uso del equipo en simulaciones no realistas
- Daños causados por uso de equipos médicos de un modo no realista junto con el simulador o maniquí
- Daños causados por estudiantes que no estaban bajo la supervisión de formadores o personal médico cualificado
- Daños causados por personal que haya realizado procedimientos que se encuentren fuera de los protocolos médicos reconocidos
- Daños causados por personal que realice modificaciones para poder utilizar la unidad fuera del ámbito para el que ha sido diseñado

Los elementos adicionales que quedan excluidos son:

- Sistemas de terceros o productos no fabricados por Laerdal en los que el fabricante original mantenga la responsabilidad de la garantía y de asistencia asociada para el cliente. Estos incluyen sin limitación a sistemas informáticos, monitores ELO, software operativo, PDA y software relacionado
- Consumibles cubiertos en el marco del programa de mantenimiento preventivo
- Daños cosméticos en la estructura del producto o en piezas no operativas, incluyendo piezas decorativas, derivados del uso normal del producto
- Coste de instalación, retirada o reinstalación de los productos
- Daños indirectos en sistemas ajenos a Laerdal que sufran daños derivados de fallos del producto, errores de hardware o software o instalaciones incorrectas
- Productos emplazados fuera del país donde se vendió el producto a no ser que se acuerde lo contrario

Miscelánea:

- Bajo esta política, Laerdal Medical proporcionará (a no ser que se acuerde lo contrario) transporte terrestre para todas las reparaciones en garantía, hacia y desde el departamento de servicio. El transporte aéreo será responsabilidad del cliente.
- El embalaje y materiales asociados de los productos devueltos a Laerdal serán responsabilidad del cliente.
- Todos los productos reparados se enviarán de nuevo al cliente en el embalaje original del fabricante o en otro del mismo tipo. Es posible que se apliquen cargos adicionales.
- Si determinamos que el problema no queda cubierto bajo los términos del Acuerdo, se lo notificaremos y le informaremos de otras alternativas de servicio basadas en honorarios.

Para obtener los servicios:

- Tenga a mano la factura original y el Acuerdo de servicio
- Registre el problema y programe los servicios
- Si se requiere cualquier comunicación adicional o seguimiento de Laerdal, todas las comunicaciones deberán dirigirse al servicio de atención a clientes de Laerdal
- Horario de trabajo: el horario laboral habitual de Laerdal Medical

Limitación de responsabilidad:

La responsabilidad máxima en el marco del Acuerdo de servicio será el suministro de toda la mano de obra y piezas necesarias asociadas con la reparación del producto cubierto por el Acuerdo de servicio.

Caducidad y renovación:

Los planes de servicio de extensión de garantía caducan en la fecha de caducidad indicada en el Acuerdo de servicio. El acuerdo de servicio podrá prorrogarse si las garantías aplicables siguen activas, limitado a cinco (5) años. El Acuerdo de servicio no podrá renovarse una vez haya caducado el existente. Ninguna de las partes está obligada a renovar el Acuerdo de servicio.

Administrador:

Laerdal Medical administrará todas las responsabilidades en el marco del Acuerdo de servicio, excepto donde se indique lo contrario.

Transferencia:

El Acuerdo de servicio no es transferible.

Seguro:

El Acuerdo de servicio no es un seguro, sino una mera representación de los servicios razonables y esperados que proporcionará Laerdal Medical al usuario final/cliente de los productos de Laerdal.

Servicios de Laerdal

Asesoría • Educación • Asistencia



Laerdal
helping save lives

www.laerdal.com