

IRB BARCELONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIVES AL
CONTRACTE PER AL SERVEI DE MANTENIMENT DEL
SEQÜENCIADOR NEXTSEQ2000 d'ILLUMINA DE LA CORE
FACILITY D'ADVANCED GENOMIC TECHNOLOGIES DE L'IRB
BARCELONA

OB-0426-94

1. OBJECTE

La finalitat d'aquest informe és la definició de l'actuació del Servei de Manteniment indicat en l'annex 2 per l'equip de la core facility d'Advanced Genomic Technologies (AGT). Aquest equip es descriu com un seqüenciador de segona generació (Next Sequencing Generation) d'ADN de la marca Illumina.

Aquesta contractació ha d'incloure tots els manteniments necessaris, així com el subministrament del material original que, si escau, resultés necessari per realitzar-los.

El prestador del servei es compromet a oferir la cobertura completa per a peces, mà d'obra i desplaçament, reemplaçament de reactius en cas de falles de maquinari, una visita anual per a verificació i manteniment preventiu, suport tècnic remot de 18 hores al dia i 5 dies per setmana, actualitzacions de programari i maquinari, suport per a noves aplicacions, descomptes en formació avançada i monitorització. El servei s'ha de portar a terme mitjançant tècnics certificats pel fabricant de l'equip.

Es detalla en l'ANNEX 1 les parts de les que forma part el sistema que és propietat de la Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona), amb l'abast indicat a continuació per garantir el nivell de rendiment, continuïtat de funcionament i durabilitat dels equips mitjançant la realització d'operacions preventives i correctores de manteniment.

2. DEFINICIONS

Manteniment preventiu: El manteniment preventiu defineix totes les operacions, el rendiment programat i periòdic a realitzar en tots els equips científics coberts per l'ANNEX 1, amb la finalitat de mantenir-los en les millors condicions de treball perquè no provoquin interrupcions en l'ús, alteracions en la seva funció o alteracions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats. Aquest servei es basa en les necessitats específiques de cada màquina, equip i dispositiu en particular.

Manteniment correctiu: Es defineix com intervencions no sistemàtiques causades per la detecció d'avaries o anomalies i destinades a la resolució. S'entendrà com una culpa o anomalia:

- Interrupció del servei prestat per als equips identificats en l'ANNEX 1.
- Funcionament irregular, insuficient o fora dels paràmetres normals del servei.
- Funcionament en condicions que puguin causar danys en els mateixos equips o danys de qualsevol tipus.

3. FINALITAT DEL SERVEI

L'objectiu del servei indicat en l'ANNEX 2 és mantenir l'equip científic de l'IRB Barcelona en bon estat pel seu funcionament, mitjançant l'execució de diferents tasques d'operacions i manteniment com:

- Manteniment preventiu
- Manteniment correctiu

L'objectiu és aconseguir els següents objectius de qualitat:

- Aconseguir un bon estat de conservació de peces i elements, realitzant un manteniment preventiu i garantint la qualitat de les reparacions.
- Reparacions i quan sigui necessari el subministrament del material que es requereixi per poder-les dur a terme, de manera que l'equip es trobi en bon estat de funcionament.
- Assegurar el funcionament continu dels equips subjectes al contracte, minimitzant possibles parades com a conseqüència de les avaries.
- Adaptar els equips contractats a les necessitats actuals, mantenint un correcte equilibri entre les actuacions que aporten i el seu cost, col·laborant amb el centre en l'avaluació del grau d'obsolescència de l'equip.
- La seguretat integral a què es refereixen els aspectes tècnics d'aquest equip.
- Compliment de la normativa relativa als equips subjectes al contracte.
- Assessorar al centre en el rendiment, manteniment i normativa de l'equipament.

4. ÀMBIT DEL SERVEI

Està considerada inclosa la prestació del servei de manteniment de l'equip científic propietat de l'IRB Barcelona descrit a l'ANNEX 1 amb el seu número de sèrie i la seva ubicació dins les instal·lacions del Parc Científic de Barcelona (PCB) del carrer Baldiri Reixac 10, Barcelona.

5. ABAST DEL SERVEI

El contractista realitzarà operacions de manteniment referides a l'ANNEX 2 amb els ajustos, proves i vigilància necessaris per garantir la conservació dels equips, amb la finalitat de garantir en tot moment la seva fiabilitat i el seu bon funcionament.

El contractista mostrarà qualsevol defecte detectat a l'equip que disminueixi la seva funcionalitat o rendiment, augmenti la despesa energètica o els consumibles/fluids, o pugui ser la causa de futures avaries o anomalies, o afecti la integritat dels equips, instal·lacions o personal humà, i perquè quedi constància haurà de lliurar els informes tècnics corresponents.

Qualsevol tipus de manteniment descrit inclourà els mitjans tècnics i humans necessaris que hauran de ser certificats pel fabricant de l'equip, així com equips i eines especials, igualment ha d'incloure el cost dels viatges, dietes, mà d'obra, ajustos, reparacions, substitució de peces obsoletes i/o deteriorades, etc.

El servei inclourà atenció telefònica de suport per a la resolució d'incidències o l'enviament de correus electrònics per a les comunicacions de les incidències que puguin aparèixer a l'equip objecte del manteniment.

6. PROCEDIMENTS

Contracte de manteniment en la modalitat, "20019987 NextSeq 2000 Silver Support Plan".

Per a la coordinació de les relacions entre l'IRB Barcelona i el contractista, el contractista designarà un representant, que pot o no ser el propi tècnic. Aquest, juntament amb el cap de la core facility d'AGT i el Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona, seran els interlocutors habituals.

L'IRB Barcelona no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats al present Plec o de les normes complementàries que s'estableixen, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanat per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat. Igualment, no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar si cal compensació pels danys o perjudicis que se'n poguessin derivar.

El representant del contractista es posarà en contacte amb el responsable d'AGT per acordar una data d'intervenció, comunicar qualsevol incidència o aspecte tècnic, resoldre les actuacions a realitzar, així com la seva implantació tècnica i administrativa i comunicar l'inici i finalització del manteniment presentant els resultats obtinguts mitjançant la presentació dels informes oportuns. La validació de la mateixa s'ha de reflectir mitjançant la signatura de la part de treball pel cap d'AGT. El Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona ha de ser informat en tot moment pel contractista en paral·lel d'aquests aspectes per correu i/o trucada, i una vegada signat l'informe pel cap d'AGT també es presentarà al Responsable de Manteniment per a la seva validació i per fer-li entrega d'una còpia.

L'IRB Barcelona durà a terme les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a les quals el contractista presenta com a conseqüència d'aquest Plec, així com el contracte que es deriva.

Les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte les portarà a terme el responsable del contracte.

A continuació es refereixen els procediments que regulen els serveis de manteniment preventiu i correctiu

MANTENIMENT PREVENTIU

- Les operacions de manteniment preventiu es duran a terme dins d'un horari específic per a cada equip segons les necessitats d'exploració requerides. Un cop realitzat el servei, s'informarà al representant d'AGT i al responsable de manteniment de l'IRB Barcelona.
- El nombre de visites requerides per l'IRB Barcelona com a mínim per garantir un servei de manteniment preventiu adequat per part del contractista, veure annex 2.
- Els controls de manteniment es realitzaran a les instal·lacions on es troba l'equipament a què es refereix l'ANNEX 1 i s'inclouran els treballs descrits a l'ANNEX 2. Durant la vigència del contracte, els costos de les visites programades, incloent mà d'obra, desplaçament, dietes i totes les peces de recanvi substituïdes estan incloses dins l'import del contracte.

MANTENIMENT CORRECTIU

Les operacions correctores de manteniment les durà a terme el contractista, després de l'admissió d'una notificació d'incidències, que donarà lloc a l'exploració, diagnòstic i correcció de problemes. Un cop resolta l'avaría s'informarà, al representant d'AGT i posteriorment al Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona, de la seva resolució.

En cas de reparacions, resolució d'incidències o revisions que per la seva naturalesa, comportin un trastorn de les activitats de recerca del centre, es proposaran dates i hores alternatives dirigides a evitar-les, i es sotmetran a la validació/autorització del representant d'AGT de l'IRB Barcelona.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El personal tècnic, que haurà de ser certificat per part del fabricant de l'equip, s'encarregarà de les advertències d'avaries que puguin sorgir en l'equip ANNEX 1. Durant la vigència d'aquest contracte s'inclouen totes les despeses derivades de viatges, mà d'obra i recanvis indicats en el mateix.

El temps de resposta en dies laborables per part del contractista a partir de la notificació de la incidència per part de l'IRB Barcelona, així com el termini màxim de reparació o substitució de peces estàndard (elements propis de l'equip i els seus accessoris) s'indiquen en l'ANNEX 2.

En el cas que s'enviessin a reparar les unitats, peces o mòduls inclosos en aquest contracte al proveïdor, el contractista actuarà contribuint diligentment en la mesura del possible per agilitzar el procés de reparació dels articles inclosos en el contracte.

Totes les intervencions de manteniment es duran a terme preferentment a les instal·lacions de l'IRB Barcelona i, si cal, en tallers dels contractistes. En el cas que els equips subjectes al contracte s'haguessin de reparar fora de les instal·lacions de l'IRB Barcelona, el contractista s'encarregarà de tot el procés: desinstal·lació, embalatge, enviament als tallers, reparació, enviament a l'IRB Barcelona i instal·lació.

Quan els terminis superin els descrits en l'ANNEX 2, s'informarà al cap d'AGT i posteriorment al Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona, explicant el motiu del retard, el mòdul afectat, tipus d'avaria i previsió de resolució.

L'execució del manteniment i reparació dels equips subjectes al contracte d'acord amb el programa de serveis preventius i correctius s'ha de dur a terme, sempre que la seva realització no afecti les activitats de recerca del centre, dins de l'horari laboral de l'IRB Barcelona (de 9.00 a 18.00 hores de dilluns a divendres). El moment concret en què s'executarà la intervenció ha de ser el pactat entre totes les parts implicades, i en l'horari esmentat anteriorment es faran les reparacions, correccions i ajustos necessaris sempre que l'IRB Barcelona ho requereixi. L'IRB Barcelona es reserva el dret de modificar les dates pactades per motius de càrrega de treball, en aquest cas es notificarà amb antelació, excepte per causes de força major, preferentment 48 hores abans.

7. COMUNICACIÓ

Serà responsabilitat del licitador comunicar al responsable del contracte designat per l'IRB Barcelona totes les intervencions preventives o d'altres que s'hagin de dur a terme de manera planificada en l'equip, especialment quan l'equipament sigui únic al centre i pugui afectar el funcionament normal de la recerca de l'IRB Barcelona.

Les sol·licituds per als serveis de manteniment preventiu i correctiu podran ser gestionades per telèfon o per correu postal, però tan l'expedient escrit com la signatura de conformitat definitiva feta pel cap d'AGT i el segell de manteniment de l'IRB Barcelona de la part de treball seran estrictament necessaris un cop finalitzada la intervenció.

En tots els documents expedits pel contractista a l'IRB Barcelona, apareixerà el següent:

- Marca, model i número de sèrie de l'equip en qüestió
- Nom del laboratori on es troba

- Número d'incidència emès per l'IRB Barcelona
- Número de pressupost, si escau
- Número de la incidència del contractant, així com referència a la reparació a realitzar

8. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Totes les intervencions que impliquin la substitució de peces o recanvis s'han de dur a terme sempre que sigui possible amb peces originals o garantides pel fabricant de l'equip.

En el desenvolupament del contracte serà responsabilitat del contractista complir amb la normativa legal vigent a nivell tècnic, administratiu, laboral i sanitari, així com l'emesa durant el transcurs del contracte. També serà obligatòria la normativa establerta per l'IRB Barcelona per motius de funcionalitat i/o asèpsia, sent obligatori el seguiment per part del contractista dels protocols o precaucions que s'estableixin (roba, màscares, etc.).

El personal que realitzi operacions correctores i/o preventives de manteniment serà entrenat, certificat i qualificat pel fabricant de l'equip original.

Quan el personal que porti a terme l'execució del contracte no procedeixi amb la normativa establerta, mostri incapacitat, sigui descuidat en les tasques de les seves funcions, no segueixi el procediment de treball de l'IRB Barcelona o no sigui proactiu en la comunicació amb el responsable d'AGT i el responsable de manteniment de l'IRB Barcelona, el representant de l'IRB Barcelona pot requerir al contractista que substitueixi el treballador.

9. MATERIALS

MATERIAL DE MANTENIMENT

El contractista, durant la vigència d'aquest contracte, es compromet a assegurar i proporcionar amb la rapidesa requerida recanvis, dispositius (tant de programari com de maquinària) i/o peces necessàries per garantir un bon nivell de manteniment i funcionament de l'equip.

Les peces de recanvi, dispositius, components i/o peces s'incorporaran a l'equip subjecte al contracte en perpetuïtat, fins que la seva vida útil s'hagi acabat o per qualsevol altre motiu que requereixi el seu reemplaçament.

Les peces o recanvis que s'instal·lin a l'equipament en compliment d'aquest contracte passaran a ser propietat de l'IRB Barcelona. Les peces retirades de l'equip reparat es convertiran en propietat del contractista.

Els lliuraments de material es posaran al magatzem a disposició de la institució a:

Avda. Gregorio Marañón 6, Rampa 2
08028 Barcelona

L'horari d'aquest servei de recepció/enviament és:

- De dilluns a divendres de 8.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 18.00 hores
- Mesos de juliol i agost de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00

Aquest espai de lliurament de materials no disposa d'un moll de càrrega/descàrrega i per tant els vehicles de transport s'han de dotar d'una plataforma elevadora per poder fer la descàrrega d'elements voluminosos.

MATERIAL D'EQUIPAMENT

El contractista està obligat a proporcionar tots els instruments, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per a la prestació del servei.

10. MODIFICACIONS DE L'EQUIP PER A MILLORES DEL SEU RENDIMENT

Si el contractista desenvolupa actualitzacions de programari o aplicacions per tal d'augmentar la fiabilitat, qualitat, manteniment i/o funcionament dels equips contractats, es subministrarà i instal·larà sense cap cost addicional a l'IRB Barcelona.

11. PLA DE FORMACIÓ

El contractista establirà plans de formació per a l'usuari. Aquest programa de formació es basarà en el manteniment bàsic, neteja i lubricació i identificació i gestió de missatges d'error d'equips, i accions per a una millor atenció dels equips a nivell de manteniment. També s'establirà un programa formador per als usuaris sobre l'ús de noves aplicacions o actualitzacions realitzades als equips i per a una millor cura dels equips en el seu ús a nivell d'usuari. Aquests plans de formació estan previstos en l'ANNEX 2.

12. SERVEI DE MANTENIMENT REALITZAT PER L'IRB BARCELONA

L'IRB Barcelona no realitzarà cap operació de manteniment o reparació dels equips subjectes al contracte, sense la prèvia autorització per escrit del contractista. Si contravé aquesta obligació, les conseqüències resultants seran el seu propi risc. L'IRB Barcelona podrà dur a terme pel seu compte, si escau, amb subjecció a l'autorització, formació, instruccions i directrius del contractista, operacions de manteniment, reparació o qualsevol altra que les parts així ho decideixin de mutu acord i per escrit.

13. QUALITAT DEL SERVEI

Els paràmetres considerats crítics en la qualitat de l'avaluació del servei són els que es descriuen a continuació (ANNEX 2).

- Temps de resposta telemàtica després de la notificació d'una intervenció
- Temps per introduir el tècnic si és necessari
- Temps en la resolució d'errors
- Realització, programació i seguiment del manteniment preventiu
- Termini de lliurament estàndard per a materials de manteniment

Per tal de supervisar correctament les intervencions preventives i correctores, el contractista informará en tot moment de manera proactiva al responsable d'AGT i al Responsable de Manteniment de l'IRB Barcelona:

El contractista ha d'enviar al cap d'AGT i al Responsable de Manteniment l'informe final de cada intervenció preventiva o correctiva.

14. GARANTIA

El Contractista haurà de garantir els treballs realitzats i el bon funcionament dels equips a la finalització de la intervenció/reparació i pel període establert al contracte.

Les peces, recanvis o dispositius que han estat instal·lats en l'equip pel contractista, per garantir un correcte servei de manteniment preventiu i correctiu, han de tenir una garantia mínima d'1 any des de la data de muntatge. Aquelles peces, recanvis o dispositius que tinguin un període de garantia inferior hauran de ser enumerades i identificades pel Contractista.

15. TRASLLAT EQUIPS

TRASLLAT D'EQUIPS COM A CONSEQÜÈNCIA D'UNA REPARACIÓ

En el cas que sigui necessari moure o mobilitzar l'equipament subjecte al contracte des del lloc que s'instal·len al taller del contractista, el contractista serà responsable de la mobilització de l'equip, embalatge, transport, assegurança de l'equip a transportar, reparació i reinstal·lació de l'equip subjecte al contracte sense cost addicional.

REUBICACIÓ I TRASLLAT DE L'EQUIP EN UN MATEIX CENTRE O EN UN ALTRE EDIFICI PER SOL·LICITUD DE L'IRB BARCELONA

En el cas que sigui necessari moure o mobilitzar l'equip contractat des del lloc on està instal·lat, ambdues parts hauran d'acordar amb antelació les condicions tècniques en què s'han de dur a

terme aquestes actuacions. El contractista supervisarà la mobilització de l'equip i procedirà a la seva reinstal·lació.

16. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

El contractista vetllarà per tots els mitjans de seguretat necessaris, estan obligat al compliment de tota la legislació laboral vigent, en particular la normativa de prevenció de riscos laborals (Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament).

El contractista atindrà totes les indicacions facilitades pel personal de l'IRB Barcelona sobre les condicions de seguretat durant la vigència del contracte.

17. RESPONSABILITAT LABORAL

Aquest contracte no crea ni genera una relació jurídica laboral entre l'IRB Barcelona i el personal contractat o subcontractat pel contractista per a l'execució del servei. L'IRB Barcelona no assumirà cap responsabilitat sobre les obligacions del contractista per a la seva execució.

A Barcelona, a la data de la signatura digital.

Josep Queralt

Head of General Infrastructures and Services

FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)

ANNEXOS

ANNEX 1 - EQUIP OBJECTE DEL CONTRACTE

EQUIP	NºACTIU	NÚMERO DE SÈRIE	LABORATORI / UBICACIÓ
Seqüenciador NGS Marca: Illumina Model: NextSeq2000	AF011446	VH01262-20029804	Advanced Genomic Technologies Core Facility Sala Seqüenciadors: EMS1C141

ANNEX 2 - TIPUS I DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE

<p>LABORATORI I PERSONA RESPONSABLE I/O DE CONTACTE</p>	<p>Advanced Genomic TechnologiesCore facility – EM01B44</p> <p>E-mail: genomics@irbbarcelona.org</p> <p>93 40 39803</p>
<p>TIPUS DE CONTRACTE (Preventiu/Correctiu)</p>	<p>SILVER SUPPORT PLAN</p> <p>Els casos d'assistència de nivell Silver tenen prioritat respecte als de nivell Bronze.</p>
<p>OPERACIONS DE MANTENIMENT PREVENTIU INCLOSES</p>	<p>Es portarà a terme un (1) servei de manteniment preventiu anual que inclourà la mà d'obra, els desplaçaments i la substitució de totes les peces incloses al PM Kit; inspeccions de components; manteniment del subsistema; requalificació del sistema; i un document de certificació del manteniment preventiu.</p> <p>Les visites de manteniment preventiu anual han de quedar incloses dins dels 12 mesos de cada anualitat del contracte de servei.</p>
<p>RECANVIS I COMPONENTS INCLOSOS EN EL MANTENIMENT PREVENTIU</p>	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris en la durada del contracte.</p> <p>Despeses d'enviament i transports associats inclosos.</p>
<p>DIETES, DESPLAÇAMENTS I MANUTENCIÓ INCLOSES EN EL MANTENIMENT PREVENTIU</p>	<p>Inclou tots els serveis, mà d'obra, desplaçaments i i la substitució de totes les peces incloses al PM Kit; inspeccions de components; manteniment del subsistema; requalificació del sistema; i un document de certificació del manteniment preventiu.</p>
<p>OPERACIONS DE MANTENIMENT CORRECTIU INCLOSES</p>	<p>Limitat a una reparació o substitució de peces de la marca Illumina.</p>
<p>NÚMERO D'INTERVENCIÓ DE MANTENIMENT CORRECTIU INCLOSES</p>	<p>Està inclòs en aquest contracte una única assistència tècnica de reparació amb les peces de reparació incloses.</p> <p>Tractament d'incidències durant 18h al dia i els 5 dies laborables de la setmana.</p>

<p>RECANVIS I COMPONENTS I REACTIUS INCLOSOS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU</p>	<p>Inclou tots els serveis, costos de feina, desplaçament i materials ORIGINALS necessaris per una sola visita correctiva.</p> <p>Despeses d'enviament i transports associats inclosos.</p> <p>Substitució de reactius: el contractista proporcionarà els reactius del fabricant necessaris per substituir els reactius de la marca Illumina en cas de pèrdua de l'experiment a causa d'un error del maquinari d'un instrument d'Illumina, determinat segons l'opinió professional del personal d'assistència tècnica d'Illumina.</p> <p>Queden exclosos: reactius de tercers, mostres perdudes o reemborsament dels costos associats a la fallada del maquinari, inclosos els costos relacionats amb les mostres perdudes.</p>
<p>DIETES, DESPLAÇAMENTS I MANUTENCIÓ INCLOSOS EN EL MANTENIMENT CORRECTIU</p>	<p>Totes les dietes, desplaçaments i manutenció inclosos per l'única visita prevista en el contracte.</p>
<p>ASSISTÈNCIA TELEFÒNICA I/O REMOTA INCLOSA EN EL CONTRACTE I TEMPS DE RESPOSTA</p>	<p>Línia d'atenció telefònica al client disponible de dilluns a divendres laborables durant 18h al dia. Es podrà també enviar casos a través del web i les corresponents eines en línia.</p> <p>Resposta in situ selectiva en dos (2) dies laborables, fins a les 17.00h (hora local), una vegada que el personal d'assistència tècnica d'Illumina hagi determinat que és necessari el servei in situ i que l'enginyer de servei de camp (FSE) hagi notificat l'enviament. La notificació d'enviament s'ha de fer abans de les 15.00 hores (hora local).</p>
<p>TEMPS DE RESPOSTA DESPRÉS DE NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIA</p> <p>Corresponent al concepte de "notificació i recepció" (es defineix com aquell que transcorre entre la comunicació de l'averia o la sol·licitud del servei del</p>	<p>Línia d'atenció telefònica al client disponible de dilluns a divendres laborables durant 18h al dia. Es podrà també enviar casos a través del web i les corresponents eines en línia.</p> <p>S'entén que Illumina obre una incidència i en 24h donarà resposta per iniciar el diagnòstic.</p>

<p>manteniment preventiu, i el moment en que es fa càrrec de la mateixa).</p> <p>Termini estàndard de subministrament dels materials de manteniment.</p>	<p>No aplicable.</p>
<p>TEMPS DE RESOLUCIÓ EFECTIVA DE LA INCIDÈNCIA</p> <p>Comprèn des de l'avís i la reparació total, sent aquest últim concepte concebut com el moment en que es posen novament en servei els equips objecte del contracte.</p>	<p>Resposta in situ selectiva en dos (2) dies laborables, fins a les 17.00h (hora local), una vegada que el personal d'assistència tècnica d'Illumina hagi determinat que és necessari el servei in situ i que l'enginyer de servei de camp (FSE) hagi notificat l'enviament. La notificació d'enviament s'ha de fer abans de les 15.00 hores (hora local).</p>
<p>EQUIPS DE SUBSTITUCIÓ DURANT LA REPARACIÓ</p> <p>TEMPS DE RESOLUCIÓ EFECTIVA DE LA INCIDÈNCIA</p> <p>Comprèn des de l'avís i la reparació total, sent aquest últim concepte concebut com el moment en que es posen novament en servei els equips objecte del contracte.</p>	<p>No aplica</p>
<p>ACTUALITZACIONS DE SOFTWARE I/O HARDWARE</p>	<p>Servei d'assistència per a les aplicacions: El contractista proporcionarà assistència in situ als científics d'aplicació de camp (FAS) per solucionar problemes i reparar les aplicacions d'Illumina.</p> <p>El contractista farà tots els esforços raonables des del punt de vista comercial per proporcionar totes les actualitzacions del programari i el maquinari d'acord amb els termes del contracte de servei, a mesura que aquests materials estiguin disponibles al mercat per a la seva distribució.</p>