

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Apreciado señor(a)

Queremos agradecer la oportunidad que nos ha brindado de presentarle nuestra propuesta para prestación de servicios a los equipos relacionados en su comunicación.

Para AINSER es motivo de orgullo que su organización haya pensado en nosotros como su proveedor para este servicio. Es nuestro objetivo ser su aliado estratégico en este proceso y confiamos en que nuestro equipo de trabajo contribuirá de manera activa al crecimiento y competitividad de su organización, generando confianza en sus productos/servicios e incrementando los beneficios para sus clientes.

Esperamos con esta oferta de servicios poner a disposición de su organización toda la experiencia de AINSER, igualmente para nosotros será muy importante poder ampliar la información relacionada en esta propuesta, en el momento en que ustedes así lo requieran.

Atentamente,



MARLENY AMAYA AVENDAÑO
Gerente General
Cel. 3107695758
gerencia@ainser.com.co



JOSÉ MAURICIO CELY
Director Técnico
Cel. 3214610440
dirtecnico@ainser.com.co

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. FECHA DE INICIACIÓN DEL SERVICIO:

Esta fecha será asignada únicamente cuando el cliente haya cumplido en su totalidad los siguientes requisitos:

1. CM-F-05 Solicitud de servicio debidamente diligenciada.
2. Aprobación de la cotización, mediante orden de compra o a través de un medio oficial (SIIGO, correo electrónico, contrato u otro medio válido).
3. Entrega del ítem a calibrar en el laboratorio, en el caso de servicios internos.
4. En caso de servicios en Sitio, se requiere disponibilidad del ítem.

2. TIEMPO DE ENTREGA:

El tiempo de ejecución del servicio será acordado entre las partes, de acuerdo con el alcance, la magnitud y la cantidad de pruebas requeridas para cada ítem. No obstante, el laboratorio establece un plazo máximo de ejecución de quince (15) días hábiles, bajo condiciones normales de operación.

Este plazo se establece con el fin de mantener coherencia con el sistema de gestión y garantizar que los tiempos definidos sean consistentes con la capacidad operativa e instalada.

El servicio se considerará finalizado una vez se haya efectuado la entrega, envío o cargue del certificado de calibración, y se haya realizado la devolución del ítem debidamente identificado con su etiqueta de calibración, dejando el respectivo registro.

3. RECURSOS EXTERNOS:

En caso de que AINSER no cuente con el alcance técnico necesario para la prestación del servicio solicitado, se procederá a la adquisición de recursos externos, previa verificación de que estos cumplan con los criterios definidos por el laboratorio, incluyendo que se trate de un laboratorio acreditado y con alcance vigente para el servicio cotizado.

Esta será informada oportunamente mediante la cotización, garantizando la transparencia del proceso y la conformidad con los requisitos del sistema de gestión.

4. VALIDEZ DE LA OFERTA:

La validez de la presente propuesta es de 30 días calendario y está definida en la cotización CM-F-01.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5. TERMINACIÓN DEL ACUERDO:

La terminación del presente acuerdo se da de forma anticipada o por vencimiento del plazo y no afectará cualquier responsabilidad de las partes ya existentes a la fecha de dicha terminación.

Este contrato se podrá terminar de manera anticipada por el incumplimiento de los requisitos descritos en este documento.

6. SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES

El cliente tiene derecho a presentar, solicitudes, quejas, reclamos relacionadas con la oportuna prestación del servicio o demoras, la calidad, la atención del personal que realiza las labores o por cualquier otra inconformidad e insatisfacción que resulte de la prestación del servicio, utilizando cualquier medio de comunicación como teléfono, WhatsApp, correos electrónicos disponibles o directamente desde la página web <https://ainser.com.co/> en la opción de “**Contáctanos**” que se encuentra en el módulo principal de menú de opciones.

Nota: El tratamiento de solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones se realizará de acuerdo con el cumplimiento del procedimiento CM-P-02 Satisfacción de cliente y Tratamiento de SQRF que se encuentra disponible en la página web <https://ainser.com.co/>.

Para seguimiento del servicio: puede contactarnos por los siguientes medios: Teléfonos y WhatsApp 3105576580 / 3214610440 /3105576395 o a los correos electrónicos dirtecnico@ainser.com.co / calidad@ainser.com.co.

7. OBLIGACIONES DE AINSER CON EL CLIENTE:

AINSER y todos sus colaboradores salvaguardaran la imparcialidad y confidencialidad de la información suministrada por sus clientes y partes interesadas, en todas las actividades de la empresa para asegurar la calidad y objetividad en sus acciones, brindado así transparencia en todo el proceso de calibración o ensayo de calificación, de acuerdo con la política de imparcialidad y confidencialidad publicada en la página web <https://ainser.com.co/>.

Prestar los servicios sin discriminación y asegurar que se encuentre libre de cualquier presión comercial, financiera y de otra índole que pueda afectar la imparcialidad de su juicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

AINSER informara al cliente de cualquier desviación del contrato o si el método solicitado es inapropiado o desactualizado, posteriormente se deberá resolver todas las diferencias entre la solicitud del servicio, la cotización y el contrato u orden de compra antes de iniciar las actividades de laboratorio.

Si el contrato o cotización es modificado después iniciado el servicio, se debe repetir la revisión del contrato y cualquier modificación o cambio deberá comunicarse a las partes afectadas (comercial y área técnica).

AINSER deberá aclarar cualquier solicitud o requerimiento recibida de fuentes diferentes proporcionando acceso razonable para evidenciar el proceso de contratación, de acuerdo con la información recibida de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, medio magnético o bajo cualquier otro medio. esta información será mantenida estrictamente confidencial, sin embargo, puede revelarse de forma parcial o total siempre y cuando las partes involucradas acuerden realizarlo.

Información confidencial: *aquella que se obtiene de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, quejas de terceras partes, de autoridades reglamentarias, entes de control, entre otros).*

AINSER podrá suministrar información confidencial del cliente, relacionada con el servicio prestado en auditorías internas y externas o cuando sea requerida por ley o autorizado por disposiciones contractuales. En el caso que sea por ley, se notificará a la parte interesada sobre la información que será revelada, salvo que esté prohibido por la misma.

En caso de requerirse, AINSER notificará con antelación al CLIENTE sobre el uso de información que pueda ponerse a disposición del público (sitio web), previo acuerdo entre el laboratorio y el CLIENTE, garantizando que dicha información no sea considerada confidencial.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

Facilitar acceso a la información (documentos, catálogos, certificaciones y demás evidencias) que se requiera de forma oportuna para la prestación del servicio. Dar a conocer observaciones requeridas.

Tener en cuenta que las solicitudes, modificaciones o desviaciones solicitadas no deben tener impacto sobre la integridad del laboratorio o sobre la validez de los

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

resultados y deben ser solicitadas de manera escrita y enviada por cualquiera de los medios de comunicación.

Proporcionar acceso a los equipos para realizar testificación en las actividades de evaluación de la conformidad realizadas por el organismo acreditado, cuando se requiera.

Queda prohibida la reproducción parcial o el uso indebido del certificado de calibración emitido por AINSER, con el fin de evitar que la información contenida sea sacada de contexto. En consecuencia, el certificado solo será válido si se presenta en su totalidad.

Nota: Es importante tener en cuenta que el servicio de calibración debe realizarse previamente al servicio de calificación, con el fin de asegurar la objetividad, trazabilidad y transparencia en los resultados y en el desarrollo de ambos servicios.

9. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

9.1 SERVICIO EN SITIO:

- ✓ Asegurar la instalación del equipo frente a las especificaciones del fabricante. (Condiciones ambientales e infraestructura)
- ✓ Se requiere que el equipo cuente con mantenimiento previo al servicio y se sugiere que nos sea mayor a 30 días
- ✓ Se debe asegurar que el equipo este en un lugar que no sea afectado por las condiciones externas, como vibraciones, polvo, humedad, temperatura, entre otras.
- ✓ Se debe disponer de la documentación del equipo (manual de usuario, hoja de vida o ficha técnica, entre otras).
- ✓ El sitio debe contar con suministro eléctrico preferiblemente toma regulada para poder instalar el equipamiento del laboratorio
- ✓ Asignación de responsable o persona de contacto para llevar a cabo el proceso.
- ✓ Se recomienda una asignación de silla o puesto de trabajo para el profesional asignado por AINSER.
- ✓ Dar información al personal frente a las directrices internas entre ellas el cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo, accesos restringidos a instalaciones, entre otras.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Asegurar la no intervención y/o afectación del proceso durante la prestación del servicio. (obstaculización y/o tránsito de personal ajeno al proceso)
- ✓ Se debe informar de forma previa el requerimiento de las EPP requeridas en las áreas que se prestara el servicio.
- ✓ Si el equipo no es apto para calibración bajo criterios técnicos y métodos aplicados por AINSER, es responsabilidad del cliente el sustituir o reprogramar el equipo o autorizar la realización del servicio en las condiciones encontradas.

Para medios isoterma es necesario asegurar:

- ✓ El cliente debe asegurar que el equipo esté acondicionado para su correcto funcionamiento. (energizado por mínimo tres horas antes de prestar el servicio en el caso de refrigeradores, para congeladores son 7 horas y para ultracongelación -80 se requiere que el equipo mínimo este energizado 48 horas antes).
- ✓ Se debe asegurar la disponibilidad del equipo. Para ello, es necesario informar si el servicio se requiere con o sin carga. En caso de solicitar el servicio con carga, esta deberá estar dispuesta previamente.

Nota: Se entiende por *carga* el producto o material habitualmente almacenado o utilizado en el equipo, que representa las condiciones normales de operación del mismo.

- ✓ El cliente debe asegurara que el equipo este programado (set point, o punto de calibración).

PARA SERVICIOS DE PRESIÓN ES NECESARIO ASEGURAR

- ✓ Para servicios de presión se debe asegurar que el área de calibración no tenga una variación mayor de 1 °C durante el tiempo de calibración (aproximadamente dos horas) y contar con una iluminación adecuada.
- ✓ Se debe notificar de forma previa el tipo de conector del ítem a calibrar.
- ✓ La temperatura de área de calibración este dentro de 18 °C a 28 °C
- ✓ Es responsabilidad el cliente el entregar los equipos desmontados para poder realizar la calibración.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Si los equipos están instalados en alturas y no es posible de retirar se requiere que el cliente facilite escaleras o estantes adecuados para poder realizar la calibración
- ✓ De ser necesario el cliente debe informar si se requiere una fuente de alimentación con voltaje definidos para la prestación del servicio.
- ✓ Para la calibración de transductores de presión de esterilizadores es necesario reportar al tipo de rosca o conector del transductor.

PARA SERVICIOS DE TEMPERATURA ES NECESARIO ASEGURAR

- ✓ Es responsabilidad el cliente el entregar los equipos desmontados para poder realizar la calibración y debe estar a temperatura ambiente.
- ✓ Se solicita que el área de calibración no tenga flujos o corrientes de aire y si estas se presentan notificarlas de forma previa.
- ✓ El cliente debe asegurara que el equipo este programado (set point, o punto de calibración).

Si el equipo maneja software con diferente menú de visualización, se debe asegurara que la pantalla este configurada con la indicación del ítem a calibrar.

9.2 SERVICIOS DE CALIBRACIÓN EN EL LABORATORIO:

- ✓ Se debe asegurar que el equipo tenga carga eléctrica (batería).
- ✓ Se debe asegurar que al traer equipos al laboratorio vengan con sus accesorios. (cable de poder, cable de datos, estuche, bases de registro de mediciones, entre otros)
- ✓ Se debe asegurar el sistema de sensado del equipo esté funcionando. (registro tipo datalogger)
- ✓ Se debe informar y cualquier daño o irregularidades que afecte el funcionamiento del equipo interfiriendo con el proceso de calibración.
- ✓ Suministrar el software del equipo con el fin de realizar configuraciones o cualquier tipo adquisición de datos. (Si aplica)
- ✓ Se recomienda que el equipo cuente con mantenimiento previo al servicio.
- ✓ Se debe disponer de la documentación del equipo (manual, hoja de vida o ficha técnica, entre otras).
- ✓ Si el equipo usado en áreas contaminadas el cliente de be entregar el equipo limpio y desinfectado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se debe disponer de la documentación del equipo (manual de usuario

10. NO DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD:

Para el Servicio de Calibración AINSER identifica como una medida de prevención “*No declarar conformidad*”, con el fin de evitar posibles desviaciones en el proceso, debido al desconocimiento del uso o manejo que se le dará al ítem después de la calibración.

11. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS A UTILIZAR POR PARTE DE AINSER

SERVICIOS DE CALIBRACIÓN CON ALCANCE ACREDITADO

AINSER utiliza el Método de comparación directa para los servicios de calibración, el cual consiste en la comparación de las indicaciones de medida de patrones con trazabilidad metrológica al sistema internacional contra los ítems bajo prueba, cumpliendo los diferentes estándares como:

Para la magnitud de temperatura es la comparación directa, con los lineamientos NBR14610 “Indicador de temperatura con sensor” vigente.

Para la caracterización de medios isoterma se aplica la traducción de la guía DKD-R-5-7 calibración de cámaras climática INM/GTM-T/03 Bogotá D.C. vigente.

Para la calibración de equipos de presión es de comparación directa, dando cumplimiento a los lineamientos de DKD R 6-1 Calibración de instrumentos medidores de presión, vigente.

Para la calibración de equipos de humedad relativa es de comparación directa, dando cumplimiento a los lineamientos de la Guía técnica de trazabilidad metrológica e incertidumbre de medida en la calibración de higrómetros de humedad relativa. México, vigente.

Para la calificación de esterilizadores de calor húmedo se da cumplimiento a los lineamientos de las normas vigentes NTC-ISO 17665, NTC-EN 285, NTC4954 y NTC-EN13060.

Para esterilizadores de óxido de etileno se aplican los lineamientos de la norma ISO 11135 y EN 1422 vigentes.

Para esterilizadores de formaldehído se aplican los requisitos de la norma EN 14180 y EN 25424 vigentes.

Carrera 74 No 163-74 INT. 10 Ofc 201 Bogotá /Colombia Tel: 3105576580 / 3214610440 / www.ainser.com.co

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para lavadoras termo-desinfectadoras se aplican los requisitos del ISO-15883 y las normas NTC 6021-1 al -5 vigentes.

Para la calificación de esterilizadores de peróxido de hidrogeno se referencia en la norma ISO-14937 vigente y se tendrán en cuenta las recomendaciones de cada fabricante.

Para la calificación de cadena de frio y medios isotermos se da cumplimiento a los lineamientos de la guía DKD-R-5-7 INM/GTM-T/03 Bogotá D.C. vigente.

1. SERVICIOS DE CALIFICACIÓN SIN ACREDITACIÓN

El tiempo de programación se establecerá de mutuo acuerdo, dejando el respectivo registro por escrito y teniendo en cuenta la entrega completa de la siguiente documentación: solicitud de servicio acompañada de la orden de compra o la aprobación de la cotización.

El tiempo de ejecución del servicio se definirá de acuerdo con el alcance contratado y/o las novedades presentadas durante el proceso, dejando evidencia de lo ocurrido. En caso de presentarse novedades, los tiempos de programación se reiniciarán según corresponda.

El tiempo de entrega del informe final del servicio será de 8 días hábiles, contados a partir de la finalización de la labor contratada. Durante la ejecución del servicio, la cantidad de sensores puede verse afectada. En caso de requerirse, el laboratorio podrá tomar la decisión de excluir la lectura del sensor con el fin de garantizar la continuidad del proceso y asegurar la obtención de resultados confiables.

Nota 1: En caso de que el servicio ya se encuentre programado, pero no pueda ejecutarse, deberá informarse con 24 horas de anticipación. De no realizarse esta notificación, se generará un cobro por visita o programación no efectiva por un valor de \$120.000. Para servicios en **ciudades diferentes a Bogotá**, aplicará el mismo valor por visita o programación perdida, además de los **viáticos generados por el viaje y desplazamiento**.

Nota 2: Es importante tener en cuenta que el personal esperará hasta una (1) hora para iniciar o continuar con el servicio. Una vez superado este tiempo, el personal se retirará y será necesario reprogramar la actividad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez iniciado el servicio, si el equipo presenta fallas o requiere algún tipo de intervención que impida continuar con las pruebas, será necesario reprogramar (esta primera reprogramación sin cobro adicional).

Si en la siguiente programación se presentan nuevamente fallas, estas tendrán un costo de \$300.000, y se dejará un reporte al respecto.

El informe será entregado en formato digital. Si el cliente requiere de manera física, esta tendrá un costo adicional que será acordado previamente.

Importante: Para dar inicio a los Servicios de calificación será necesario contar con el protocolo aprobado por parte del cliente.

13. ACEPTACIÓN DE TODAS Y CADA UNA DE LAS CONDICIONES DEFINIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO:

Este acuerdo constituye un contrato válido y exigible entre las partes respecto a todos los asuntos aquí establecidos, y tiene como propósito garantizar la claridad en las solicitudes, modificaciones y el seguimiento al desempeño del laboratorio, conforme a los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025:2017.

Agradecemos realizar la aceptación del servicio mediante el envío de una orden de compra o servicio, contrato, correo electrónico, con la aprobación de la cotización emitida por SIIGO, o bien con la firma del documento de Términos y Condiciones o de la "Cotización" CM-F-01 adjunta.

Recuerde que la firma de la "Cotización" CM-F-01 o la aceptación por cualquiera de los medios mencionados anteriormente implica la aceptación y conformidad con todos los términos y condiciones establecidos en este documento para la prestación del servicio.