

	ANEXO.1 CONDICIONES CONTRACTUALES SERVIHOY	CÓDIGO: O-CO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2024-03-21

CONDICIONES CONTRACTUALES

En SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S., contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 09-LAC- 009, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017. Lo anterior para los servicios cubiertos por el alcance disponible en el Directorio de Acreditados del ONAC que puede ser consultado en su sitio web oficial (<https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>).

El horario de recepción y devolución de ítems en las instalaciones permanentes de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. es en días hábiles de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. establece y mantiene la trazabilidad metrológica de los resultados de sus mediciones al Sistema Internacional de Unidades (SI).

El laboratorio es responsable de toda la información suministrada en el certificado de calibración, excepto cuando la información la suministre el cliente. Los datos suministrados por el cliente deben ser claramente identificados en el certificado. Cuando la información suministrada por el cliente pueda afectar la validez de los resultados, el laboratorio determina que el cliente es el responsable de los datos generados en el certificado de calibración.

SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. entregará al cliente: copia física o digital del informe de prestación de servicio correspondiente y un certificado digital más una etiqueta autoadhesiva por cada ítem. De no haberse pactado por escrito algo diferente, lo anterior se llevará a cabo en un lapso de 6 días hábiles (3 días hábiles para ejecución exprés) una vez ejecutado el trabajo, habiendo recibido el pago. Equipos calibrados por un laboratorio externo será de 20 días hábiles.

SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. emite sus certificados con código QR y/o firma de manera digital. La emisión impresa de certificados a solicitud del cliente incurrirá en un costo que él debe asumir.

Los servicios se realizan en las instalaciones permanentes de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S o en las instalaciones del cliente, de acuerdo al alcance del laboratorio.

Los imprevistos debidos a razones del cliente impacten sobre el tiempo de trabajo programado, derivando en retrasos en la finalización de las actividades o cancelación del servicio, ocasionarán un cobro de hasta el 50 % del precio inicialmente pactado y el cliente se verá obligado a asumirlo.

El laboratorio reportará los resultados de las calibraciones y la incertidumbre de la medición, de conformidad con lo descrito en el documento del ONAC CEA-3.0-06.

No está autorizada, en ningún supuesto, la utilización del Símbolo de Acreditación y/o Referencia a la Condición de Acreditado de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. por parte del cliente asociándolo a organizaciones o logotipos que no sean los de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S

	ANEXO.1 CONDICIONES CONTRACTUALES SERVIHOY	CÓDIGO: O-CO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2024-03-21

El laboratorio tiene establecido un proceso del tratamiento de quejas, a la cual se puede acceder por la página <https://www.servihoy.com.co/pqrs>

El factor de conversión de unidades al SI utilizado en esta cotización en la magnitud de presión fue: 1 Pa = 0,000145 psi el cual fue tomado del NIST SP 811:2008.

El factor de conversión de unidades al SI utilizado en esta cotización en la magnitud de presión fue: 1 mmHg = 133,3 Pa el cual fue tomado del NIST SP 811:2008.

Cuando en la cotización F-CO-02 se relacionen equipos de la magnitud temperatura se registran los grados Celsius con la letra "C" haciendo referencia a °C.

Alcance interno del laboratorio.

https://www.servihoy.com.co/files/ugd/413c7c_7b87ab2a446e4659805c654e6ded4f70.pdf

RECEPCIÓN DE LOS ÍTEMS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El cliente debe entregar el equipo con todos los accesorios necesarios para su operación debidamente embalados y protegidos.

Los instrumentos deben tener una identificación (serie / código interno) que lo diferencie. Si no cuenta con identificación se asignará una definida por el laboratorio previa autorización.

En cuanto a instrumentos para pesar de funcionamiento no automático, el cliente es responsable de proporcionar el material de sustitución cuando así se requiera para la realización del trabajo. Su masa debe permanecer constante durante todo el período del trabajo. Su densidad debería ser fácil de estimar.

En cuanto a los instrumentos de temperatura y humedad: Cuando el cliente no especifique los puntos de calibración en las magnitudes de temperatura y humedad, el laboratorio definirá tres puntos en cada magnitud dentro del alcance definido por el laboratorio.

El laboratorio emite el certificado de calibración indistintamente de los resultados obtenidos. Los cambios solicitados a los certificados de calibración serán emitidos en forma de suplemento, siempre y cuando no haya afectado los resultados de la calibración, en este último caso se emitirá un nuevo certificado. Si estos cambios son realizados a solicitud del cliente tendrán un valor adicional. Por otra parte, se debe tener en cuenta que los resultados del proceso de calibración solo se conocen una vez se genera el certificado de calibración, lo cual indica que si el cliente aprueba la oferta comercial autoriza la prestación del servicio, independientemente de los resultados obtenidos, considerando que la calibración es, en términos generales, una comparación entre la medición del instrumento propiedad del cliente contra los instrumentos patrón del laboratorio y no incluye el ajuste. Estos ajustes tendrán un valor adicional.

	ANEXO.1 CONDICIONES CONTRACTUALES SERVIHOY	CÓDIGO: O-CO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2024-03-21

Para los casos en los cuales los equipos permiten ajustes, el cliente debe suministrar las especificaciones pertinentes. En caso de que el cliente no suministre dicha información, SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S emitirá resultados de calibración sin la realización de ajuste. La finalización del ajuste estará sujeta al comportamiento de (los) equipo (s) durante el desarrollo de la actividad, por esta razón los tiempos de entrega se incrementarán. Esta actividad la realizará personal diferente al que realiza la calibración.

El laboratorio inicia con la programación del servicio una vez tenga la orden de servicio, orden de compra o aceptación vía correo electrónico por parte del cliente, sin embargo, para la emisión del certificado y etiqueta de calibración es requerido el soporte de pago del servicio.

Al momento que el cliente requiera que los ítems sean enviados por transportadora los costos generados del transporte de recogida o entrega y seguros son asumidos por el cliente, al menos que se haya llegado a un acuerdo con el cliente. SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S no se responsabiliza por pérdida o daños ocasionados durante este transporte.

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Cuando sea requerida una declaración de conformidad el cliente debe informar a SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S la especificación o norma para la calibración. Si la especificación es inherente a la norma de calibración o ensayo el laboratorio establece como la declaración de conformidad los límites definidos en este documento.

Cuando el cliente no tenga definida una regla de decisión, el laboratorio aplica la regla de decisión binaria con zona de seguridad establecida en el documento normativo ILAC-G8:09/2019 “Guía para establecer reglas de decisión en la declaración de conformidad”, definiendo una zona de seguridad (w) es el Límite de Tolerancia/Especificación (TL) menos el Límite de Aceptación (AL) o $w = TL - AL$.

IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. es responsable de la imparcialidad de sus actividades de laboratorio y no debe permitir presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad.

SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 garantiza que la información suministrada bajo el marco del servicio contratado será utilizada única y exclusivamente dentro del servicio de manera confidencial, y el titular de los datos podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales a través de los correos electrónicos gerencia@servihoy.com.co y/o subgerente@servihoy.com.co bajo escenarios específicos, la ley puede solicitar que la información o parte de ella se haga pública y en caso de ello el cliente será notificado a la mayor brevedad posible.

	ANEXO.1 CONDICIONES CONTRACTUALES SERVIHOY	CÓDIGO: O-CO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2024-03-21

La información acerca del cliente que es obtenida de fuentes diferentes del cliente será confidencial entre el cliente y SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. El proveedor (fuente) de esta información se mantendrá como confidencial por parte de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. y no se compartirá con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

FORMA DE PAGO Y ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Los canales de pago establecidos por SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. son: transferencia bancaria a la cuenta de ahorros de DAVIVIENDA No. 006400629348, a nombre de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S.

Se considera que el cliente comprende y acepta las condiciones del contrato al momento de firmar y remitir este documento, enviar una orden de compra u otro documento equivalente, enviar el comprobante de pago por anticipado o hacer una confirmación de aceptación por medios no escritos o en un correo electrónico (a alguna de estas direcciones: comercial@servihoy.com.co, comercial1@servihoy.com.co o comercial2@servihoy.com.co).

En caso de requerir alguna modificación a la orden aceptada se coordinará y aceptará de mutuo acuerdo, generando otra cotización donde se deja constancia del cambio realizado y estará sujeta a una nueva aceptación para la continuación del trabajo, donde se da a entender que el cliente acepta todas las condiciones de este documento.

En los servicios exprés se acuerda un incremento en el precio, donde la solicitud está sujeta a la disponibilidad del laboratorio de los recursos y la capacidad para cumplir los requisitos.

CONDICIONES DE MANTENIMIENTO

El trabajo de mantenimiento por parte de SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. comprende la inspección visual del estado del ítem; limpieza del mismo y sus alrededores; si aplica, nivelación, programación de parámetros internos, ajuste y comprobación final de su funcionamiento con instrumentos de referencia.

SERVIHOY LABORATORIO DE CALIBRACIÓN S.A.S ofrece garantía sobre trabajos de mantenimiento dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ejecución del trabajo o recepción de los ítems por parte del cliente.

Cualquier accesorio o repuesto adicional requerido debe ser suministrado por el cliente o SERVIHOY LABORATORIO DE METROLOGÍA S.A.S. realizará la reposición de estos (baterías, etc.) en los ítems que lo requieran para su funcionamiento, donde el cliente autoriza y asume el valor de este tipo de suministro.

	ANEXO.1 CONDICIONES CONTRACTUALES SERVIHOY	CÓDIGO: O-CO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2024-03-21

ÚLTIMA FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DEL CAMBIO
2008-02-29	Versión inicial	00	-----
2024-03-21	Se elimina fecha de vencimiento registrada en la condición de acreditado. Se especifica regla de decisión y se agrega el enlace del F-LC-39 “Alcance actividades del laboratorio”.	01	2024-03-22