



## Preisinformation des Kundendienstes

### Einzelreparatur Vor-Ort der Analysengeräte von Agilent Technologies Life Sciences / Chemical Analysis

Die wichtigsten Vorzüge einer Kunden-dienstvereinbarung sind neben planbaren Kosten die vertraglich zugesicherten Reaktionszeiten. Für jene Kunden, denen der Abschluss einer Kunden-dienstvereinbarung aus verschiedenen Gründen nicht möglich ist, bieten wir die Einzelreparatur.

Agilent bietet Ihnen als Pauschale die Einzelreparatur Vor-Ort mit der Flexibilität in der Wahl der benötigten Reaktionszeit.

#### Kosten der Einzelreparatur

|                         | <b>Pauschale A</b> | <b>Pauschale B</b> |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| Einzelreparatur         | 727 €              | 872 €              |
| Mehrere Systeme         | 428 €              | 490 €              |
| Zusätzliche Arbeitszeit | 204 €              | 245 €              |

Die Pauschalen für Reparaturservice sind in zwei Kategorien eingeteilt.

**Pauschale A** gilt für die Geräte GC, GC/MS, LC, UV-Vis, CE, AAS-Systeme und Bioanalyser

**Pauschale B** gilt für die Geräte LC/MS, GC QQQ, GC Ion Trap, UV VIS Cary 4000/5000/6000, Scanner, ICP-OES und ICP-MS.

Für den Einsatz eines/einer Service-ingenieurs/-in bei Ihnen vor Ort wird eine Pauschale veranschlagt. Diese Pauschale beinhaltet alle erforderlichen Arbeiten zur

Diagnose und Behebung einfacher Fehler oder zur Diagnose komplexerer Fehler und dem Beginn umfangreicherer Reparaturen. Ersatzteile und Arbeitszeit, die über zwei Stunden hinausgeht, sowie Anfahrtskosten\* werden pro Einsatz und Aufwand berechnet.

- Arbeitszeit, die über zwei Stunden hinausgeht, wird nach Pauschale A oder B/Stunde in 30-Minuten-Schritten berechnet.

#### Für Geräte nach Ablauf des garantierten Support-Datums

- Agilent garantiert oder gewährleistet keine erfolgreiche Reparatur
- Agilent unternimmt kommerziell angemessene Anstrengungen, um die Reparatur herbeizuführen

#### Wie wird die Reaktionszeit berechnet?

Der Preis für die Einzelreparatur vor Ort beinhaltet die Anreise\* sowie eine Arbeitszeit von maximal zwei Stunden für die Diagnose und Reparatur eines Analysengeräts. Sind mehr als zwei Stunden Arbeitszeit erforderlich, wird die zusätzliche Arbeitszeit nach **Pauschale A oder B** pro Stunde in 30-Minuten-Schritten berechnet. Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien sind in diesen Kosten nicht enthalten. Für eventuell erforderliche Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien werden die Preise der aktuellen Preisliste berechnet.

#### Genauer Kostenvoranschlag für die Einzelreparatur vor Ort

Wenn Sie eine Einzelreparatur anfordern, teilt Ihnen der Serviceingenieur/-in im Kundeninformationszentrum mit, wieviel der Einsatz zur Diagnose des Problems bei Ihnen vor Ort kosten wird. Der/die Serviceingenieur/-in vor Ort wird Sie darüber informieren, falls zusätzliche Ersatzteile und Arbeitsstunden erforderlich sind.

#### Wir unterstützen Sie bei komplexen Geräteproblemen

Bei komplexeren Geräteproblemen greifen unsere Mitarbeiter auf ein umfassendes Problem Management System zu. Ein hierzu definierter Eskalationsprozeß ermöglicht den Zugriff auf eine weltweite Datenbank, die Unterstützung durch Produktspezialisten sowie Experten aus den Werken (Forschung und Entwicklung). Die Koordination der Aktionen steuert ein Eskalations Management Team. So stellen wir sicher, dass Ihre Geräte schnellstmöglich wieder einsatzfähig sind.



## **Antworten auf häufig gestellte Fragen zur Einzelreparatur Vor-Ort**

### ***Was geschieht, wenn die Reparatur meines Gerätes weniger als zwei Stunden dauert?***

Im Pauschalpreis der Einzelreparatur Vor-Ort ist der gesamte zeitliche Aufwand für Qualifizierung, Kosten der Partslogistik, administrative Arbeiten und Anreise inbegriffen. Auch wenn die Reparaturzeit kürzer als 2 Stunden ist, fällt dieser Aufwand an. Generelles Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Gerätes. Daher stellen wir vorab telefonisch eine vorläufige Diagnose und bereiten den Kundenbesuch entsprechend vor.

### ***Was geschieht, wenn mehrere Systeme repariert werden müssen?***

Die Pauschale für die **Einzelreparatur Vor-Ort** wird für Fehler in einem System berechnet. Fehler in mehreren Systemen machen je nach Problem den Einsatz verschiedener Kundendienstmitarbeiter erforderlich.

In diesen Fällen muß die Reparatur jedes Analysensystems getrennt in Rechnung gestellt werden.

### ***Welche Kosten entstehen mir, wenn mehrere Systeme am gleichen Tag und Ort von dem selben Kundendienstmitarbeiter repariert werden?***

Ist im Rahmen eines Besuches eine zusätzliche Reparatur an weiteren Geräten am gleichen Tag möglich, bietet Agilent Ihnen für die Reparatur zusätzlicher Geräte die entsprechende reduzierte Reparaturpauschale an. Siehe auch Tabelle, Seite 1.

### ***Was geschieht, wenn im selben System mehrere Fehler auftreten?***

Für mehrere Probleme am selben System, die bei der Erteilung des Reparaturauftrags festgehalten wurden, wird nur eine Pauschale für die Reparatur Vor-Ort berechnet. Ersatzteile, Verbrauchsmaterial und Zubehör, sowie eine Arbeitszeit von mehr als zwei Stunden werden in Rechnung gestellt.

### ***Was geschieht, wenn ich lediglich an einer vorbeugenden Wartung interessiert bin, die Ionenquelle meines Massenspektrometers gereinigt werden soll oder ich eine Operational Qualification für mein Gerät wünsche?***

Die vorbeugende Wartung (Preventative Maintenance, PM), die Ionenquellenreinigung und die Operational Qualification (OQ) sind eigene Serviceprodukte mit Festpreisen, die Anreise\* beinhalten. Der Agilent Kundendienstmitarbeiter teilt Ihnen gern den entsprechenden Preis für Ihr Gerät mit.

## **Weitere Informationen**

Weitere Informationen erhalten Sie unter der Telefonnummer 01/25125-6800.

Oder informieren Sie sich auf unserer Webseite: <http://www.agilent.com/chem>

\* In Ausnahmefällen können zusätzliche Reisekosten entstehen, wenn z.B. besonders kurze Reaktionszeiten oder bestimmte Serviceingenieure/-innen gewünscht werden.

Änderungen an den Informationen, Beschreibungen und Spezifikationen in dieser Publikation vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2011  
Alle Rechte vorbehalten

Gedruckt in Deutschland, 1. Mai 2011  
5980-2796DEAT