



安捷伦生命科学与化学分析支持服务： 服务中心维修和远程维修服务

项目说明 21C

安捷伦科技公司的生命科学与化学分析服务中心及远程维修服务遵循本文之规定以及安捷伦服务条款。

1. 服务中心维修服务

A. 服务包括

- a. **维修服务(R-20B)**。包括对产品故障及仪器不能正常运行进行检查和维修。如果必要，安捷伦在维修安装期间可以免费对仪器进行技术上的改进并执行服务，如清洗、调节、润滑、检查或测试。维修好之后进行再检验，验证其可以正常运行。所有所需工时、部件和材料均包括在内。替换下来的部件归安捷伦所有。
- b. **维修周期**。从安捷伦客户服务中心接到仪器到返回装运。除仪器故障断断续续发生需要增加额外的维修时间外，通常在安捷伦需要的维修时间是5个工作日。对需要转运到中央服

务中心的仪器，维修周期要从中央服务中心接收仪器的时间算起。

- c. **电话支持**。包括拨打电话请求安捷伦分析和解决硬件故障。

B. 可选的服务

根据要求，安捷伦可额外提供以下可选服务，这些可选服务需额外收费：

- a. **仪器更换服务(R-20D)**。安捷伦会在现场提供一个相同的、整修如新的更换仪器。安捷伦的更换仪器将用当前的安捷伦设计指标进行验证。随仪器一起提供的还有“测试证书”、“客户更换通知函”和安装说明。在安捷伦的营业时间内，通常的维修周期是24小时。如果在5个工作日内安捷伦未收到故障仪器，安捷伦将按该仪器的当前表价给用户计费。故障仪器的预付运费和包装包括在内。

- b. **提供备机(R-20F)**。在安捷伦的正常工作时间内，在用户打电话给安捷伦用户联系中心后，一般在24小时内(适用于美国)，安捷伦会给用户现场提供一个备机。故障仪器的预付运费包括在内。维修仪器将升级到当前的安捷伦技术指标。用户必须在修好的仪器运到后5个工作日内将备机装入包装箱内退回安捷伦，如果未在5个工作日内收到仪器，安捷伦将按该仪器的当前表价收取用户费用。

C. 用户的责任

- a. **操作和维护步骤**。用户必须遵循安捷伦文件中说明的操作和维护步骤。这些步骤包括常规运行维护和其他一些与安捷伦仪器操作相关的常规维护步骤。



b. 遵循安捷伦的程序。用户必须按照安捷伦的标准程序调用、报告和验证硬件的故障。必须提供相关的仪器信息。

c. EHS 表格。用户必须填写并提交环境卫生和安全(EHS)表格, 如果没有表格, 请提供书面声明, 说明在用户的实验室中使用仪器没有环境卫生和安全的危险。

d. 装箱严格正确。任何返修的仪器都必须小心谨慎地装入适当的包装箱内。

2. 远程硬件服务

A. 服务包括

电话支持(R-20H)。安捷伦将提供电话支持, 帮助检查硬件出现的问题并排除故障, 包括像印刷电路板或更换组件一类的问题。如果必要, 将为用户的主要接电话人或其它接电话人提供服务。在安捷伦正常工作时间内, 响应时间是4小时。用户可能需要执行测试或处理并打回电话, 以便继续故障排除过程。电话帮助不包括安捷伦确定的只通过电话已经不能排除的故障维修过程。此类服务将包括在现场的智能化维护服务中, 并按安捷伦标准收取费用。

B. 可选的服务

根据要求, 安捷伦可额外提供以下可选服务, 这些可选服务需额外收费:

a. 电话支持并提供备件(R-20J)。如果故障已经查明, 且更换部件不需要专门的工具或技术, 安捷伦将把更换部件发运到用户现场, 由用户排除故障。在这种情况下, 安捷伦不收取工时费、差旅费或部件维修费, 但排除或检查故障所使用的维修部件、消耗品、备件或工具需要另外收费。用户必须自费在5个工作日内把有故障的更换备件与填写好的环境卫生和安全(EHS)表格一起返回安捷伦。对未返回的备件或组件, 安捷伦将按部件或组件的标准表价收取用户费用。

b. 自行维修成套服务(R-20K)。安捷伦提供技术信息, 以及维修培训、热线电话帮助和故障排除等服务。安捷伦将按季度向用户提供一张光盘, 其中包括服务说明、手册和其他数据。光盘中的数据只限于协议中规定的仪器和用户, 不可给其他用户使用。维修用的备件也包括在内。培训费用和相关的差旅费不包括在内。现场工时费没有包括在该服务中, 但如果需要现场

协助, 可优先以按需维修分配响应时间。这一服务是专为设有内部技术支持组、使用20台或更多安捷伦系列仪器组件的实验室提供的。

C. 用户的责任

a. 操作和维护步骤。用户必须遵守安捷伦仪器说明书中说明的操作和维护步骤。这些步骤包括常规运行维护和其他一些与安捷伦仪器操作相关的常规维护步骤。

b. 工作条件。用户负责为提供足够的工作空间以便安捷伦工程师能进行维护, 并提供所有必需的信息和设施, 以便安捷伦工程师在用户现场对仪器进行维护。

c. 经过认证的人员。用户负责排除故障, 更换故障部件和检验仪器性能。用户必须确保维修仪器的人员已由安捷伦认证, 具有必要的专业技术和资格。且用户必须确保这些人员受过全面的培训, 有资格证书或满足其他政府法规的要求并遵循安全工作的习惯。用户还负责在打开仪器盖时切断仪器电源。

如果维修仪器的人员没有资格或不适合按安捷伦的建议进行维修或做故障诊断时，用户必须把检修工作停下来并通知安捷伦。维修工作就要转到安捷伦智能化维修服务或安捷伦送修服务，并按安捷伦的收费标准进行收费。

- d. 适当的工具。**用户必须具备进行基本机电维修所需的必备工具，包括万用表、螺丝刀、扳子和防静电护腕或其他防静电装置，但并不限于这些工具。没有这些工具会使故障排除和维修工作受到极大限制。
- e. 适当的通讯能力。**在用户的仪器附近必须有进行联系的电话，必须使用普通话与当地安捷伦联系中心联系。如果需要补充和传送信息，可以上网、发送电子邮件和传真。
- f. 材料的运输和接收能力。**用户必须有灵活的运送和接收备件的能力，包括能处理对静电敏感备件的能力并具有防护包装。
- g. 备有备件。**用户可能需要购买并备有现场应该具备的安捷伦维修备件。

3. 服务的限制

下面的限制适用于以上第一部分和第二部分中定义的服务：

- a. 适用产品。**除非另外声明，只有选定的安捷伦仪器才适用于服务，并且有一定的地域限制。凡未包括在合同服务订单中的软件支持及其他服务，均按安捷伦的标准服务费用收费。服务所涉及到的安捷伦系统必须至少包括最低配置或在相应仪器说明书中指定的其他配置。
- b. 服务的时间。**服务时间应为安捷伦的正常工作时间，周一到周五上午 8:00 到下午 5:00，当地的假日除外。
- c. 出差的区域。**所有现场服务的标准价格包括客服工程师从安捷伦办公室出差到 100 英里或 160 公里以内地区的费用。超出的路程需额外收费。
- d. 最大的使用限制。**如果在仪器数据表或操作手册中指定使用某些机电装置进行仪器检测的最大使用率，安捷伦将根据装置的使用情况对这些机电设备收取附加的服务费用。用户必须让安捷伦安装或撤回使用的计量表，而且必须提供计量表的定期读数。如果所用仪器不属于这一建议级别，对它的支持只限于时间和材料服务，单独计费。

e. 废型的仪器。安捷伦标准服务不包括超过规定支持服务期限的仪器或产品。对于废型的产品或仪器，安捷伦不保障其部件供应。安捷伦将作出商业上合理的努力来实行服务，然而，安捷伦不保证维修一定成功。

f. 污染。在危险环境下操作备件和仪器或用以分析危险材料的备件，可能受到污染，并要用户支付额外的服务费用。用户负责适当处理不能安全返回安捷伦的所有被污染的材料。

g. 消耗品、备件和部件。安捷伦服务不提供安捷伦仪器或产品正常操作和维护过程中每天使用的备件或消耗品。尽管有上述规定，某些备件和消耗性备件将作为仪器或产品维护或诊断的部件进行更换。有关这些备件和消耗性备件的信息，包括维修或服务期间所需数量的应用限制，在以下网页中做了详细说明：

www.agilent.com/chem/

svconsumables。除非另外声明，这些包括在合同范围里的消耗品数量限于能让仪器恢复到正常运行为止。

本文档中的技术信息、服务说明和权利如有改变，恕不另行通知。

© 安捷伦科技公司，2007
版权所有

2007年6月1日，中国印刷

5989-6176CHCN