



Agilents supportservice for Biovidenskab og Kemisk Analyse: Send Ind Service og Fjernsupport

Bilag 21C

Send Ind Service og Fjernsupport for Agilent Technologies' Biovidenskab og Kemisk Analyse reguleres af bestemmelserne i dette bilag samt af Agilents betingelser for service.

1. Reparationsservice på et servicecenter

A. Inkluderet service

a. Reparationsservice (R-20B). Inkluderer diagnosticering og rettelse af produktfejl og funktionssvigt. Agilent kan implementere tekniske forbedringer, hvor dette er relevant, og udfører service, som f.eks. rensning, justering, smøring, eftersyn eller test, gratis i forbindelse med reparationen. Reparerede produkter testes og certificeres igen for at sikre, at de fungerer korrekt. Al påkrævet arbejdskraft samt alle reservedele og materialer er inkluderet. Udskiftede komponenter bliver Agilents ejendom.

b. Leveringstid. Målet fra det tidspunkt, instrumentet modtages på Agilents kundeservicecenter, til det leveres igen. Agilents reparationstid er typisk fem (5) arbejdsdage - med undtagelse af intermitterende fejl, der kan kræve ekstra reparationstid.

For instrumenter, der kræver videresendelse til et centralt servicecenter, regnes leveringstiden fra modtagelsen på det centrale servicecenter.

c. Telefonisk assistance. Inkluderer telefonadgang til Agilent til isolering og løsning af hardwareproblemer.

B. Valgfri service

Agilent kan efter anmodning yde følgende valgfrie service mod ekstra betaling:

a. Ombytningsservice for instrumenter (R-20D). Agilent stiller et identisk, fuldt renoveret erstatningsinstrument, der er certificeret i henhold til Agilents aktuelle tekniske specifikationer, til rådighed på kundens adresse. Instrumentet leveres med et testcertifikat, et informationsbrev om ombytningen og installationsvejledning. Leveringstiden er typisk fireogtyve (24) timer i Agilents normale åbningstid. Agilent fakturerer kunden for enheden til den gældende listepriis, hvis det defekte instrument ikke returneres til Agilent inden for fem (5) arbejdsdage. Der er inkluderet forudbetalt forsendelse for og emballering af det defekte instrument.

b. Låneinstrument (R-20F). Agilent sender typisk et låneinstrument til kundens adresse inden for fireogtyve (24) timer i Agilents normale åbningstid. Der er inkluderet forudbetalt forsendelse for det defekte instrument. Det reparerede instrument opgraderes til Agilents aktuelle tekniske specifikationer. Kunden skal returnere det lånte instrument til Agilent i den emballering, der er forudbetalt af Agilent, inden for fem (5) arbejdsdage efter modtagelsen af det reparerede instrument, ellers fakturerer Agilent kunden for enheden til den gældende listepriis.

C. Kundens ansvar

a. Procedurer for betjening og vedligeholdelse. Kunden skal følge de procedurer for betjening og vedligeholdelse, der er specificeret i Agilent-dokumentationen. Disse procedurer omfatter rutinemæssig driftsvedligeholdelse og anden rutinemæssig vedligeholdelse, der normalt forbindes med brugen af et Agilent-instrument.

b. Overholdelse af Agilents procedure. Kunden skal følge Agilents standardprocedure for opkald, rapportering og bestemmelse af



et hardwareproblem. De relevante oplysninger om instrumentet skal oplyses.

c. EHS-blanket. Kunden skal vedlægge en EHS-blanket (Environmental Health & Safety (EHS)) i udfyldt tilstand, eller hvis denne ikke forefindes, vedlægge en skriftlig erklæring om, at der ikke er nogen miljøhygiejniske og -sikkerhedsmæssige farer som følge af brugen af instrumentet på kundens laboratorium.

d. Korrekt emballering. Instrumenter, der returneres, skal pakkes omhyggeligt i en dertil egnet forsendelseskasse.

2. Fjernservice (hardware)

A. Inkluderet service

Telefonsupport (R-20H). Agilent sørger for telefonsupport til fejlfinding og identificering af hardwareproblemer på printkort- eller reservedelniveau. Servicen ydes til en primær eller alternativ person hos kunden, hvis dette er relevant. Responstiden er fire (4) timer i Agilents normale åbningstid. Som fortsættelse af fejlfindingsprocessen kan kunden blive pålagt at udføre test eller procedurer og ringe tilbage. Den telefonisk assistance dækker ikke en reparationsproces, hvor Agilent konstaterer, at den har overskredet en rimelig grænse for fejlfindingen. En sådan service dækkes af den Intelligente Reparationsservice hos kunden og faktureres til Agilents standardtakster.

B. Valgfri service

Agilent kan efter anmodning yde følgende valgfrie service mod ekstra betaling:

a. Telefonsupport med reservedele

(R-20J). Agilent leverer de reservedele, der er nødvendige for at korrigere en funktionsfejl, til kunden, hvis fejlen er blevet lokaliseret, og udskiftningen ikke kræver særlige værktøjer eller færdigheder. I forbindelse med fremskaffelse af reservedele, vil der ikke blive faktureret for rejser eller arbejdskraft. Der er ikke inkluderet nogen reservedele, forbrugsartikler og hjælpematerialer eller værktøjer til brug ved fejlfinding eller diagnosticering. Kunden skal selv betale for returneringen af eventuelle defekte ombytningskomponenter til Agilent inden for fem (5) arbejdsdage sammen med en udfyldt EHS-blanket. Agilent fakturerer kunden til standardlisteprisen for reservedele eller enheder, der ikke returneres.

b. Servicepakke til egenreparation

(R-20K). Agilent sørger for teknisk information, adgang til reparationsuddannelse, telefonisk assistance og fejlfinding. Hvert kvartal leveres der en cd-rom med servicemeddelelser, manualer og andre data. Sådanne oplysninger må kun bruges på instrumenterne af kunder, der er omfattet af aftalen, og må ikke distribueres. Reservedelene er inkluderet. Uddannelsesudgifter og relaterede rejseudgifter er ikke inkluderet. Arbejdskraften ude hos kunden er ikke inkluderet i denne service, men der ydes reparation efter behov med prioriteret responstid efter anmodning. Denne service er tilgængelig for laboratorier, der har en intern teknisk supportgruppe og mindst tyve (20) af Agilents serialiserede instrumentkomponenter.

C. Kundens ansvar

a. Procedurer for betjening og

vedligeholdelse. Kunden skal følge de procedurer for betjening og vedligeholdelse, der er specificeret i Agilent-dokumentationen. Disse procedurer omfatter rutinemæssig driftsvedligeholdelse og anden rutinemæssig vedligeholdelse, der normalt forbindes med brugen af et Agilent-instrument.

b. Adgang. Kunden skal give Agilent adgang til instrumenter, sørge for tilstrækkelig plads til at arbejde og adgang til alle de oplysninger og faciliteter, der er nødvendige for at udføre service på instrumentet hos kunden

c. Kvalificeret personale. Kunden er ansvarlig for fejlfinding, udskiftning af defekte komponenter og verificering af instrumentets præstation. Kunden skal sørge for, at de medarbejdere, der udfører den pågældende service, har den påkrævede tekniske ekspertise og de påkrævede kvalifikationer som vurderet af Agilent. Kunden skal sørge for, at de pågældende medarbejdere har gennemført al uddannelse, certificering eller andet, der kræves for at opfylde myndighedskrav og for at opretholde en sikker arbejdspraksis. Kunden er også ansvarlig for at koble el-spænding fra instrumentet, før paneler fjernes. Kunden skal standse proceduren og give Agilent besked, hvis kundens medarbejdere ikke er kvalificeret til eller ikke føler sig trygge ved at udføre reparation eller diagnosticering som anvist af Agilent. Reparationen vil så blive udført som en Agilent Intelligent Reparationsservice eller en

Agilent-returservice, der faktureres til Agilents standardtakster.

d. Korrekt værktøj. Kunden skal være i besiddelse af det nødvendige værktøj til at udføre grundlæggende elektromekaniske reparationer, herunder men ikke begrænset til målere, skruetrækkere, skruenøgler samt et ESD-håndledsbånd eller anden beskyttelse mod elektrostatisk udladning. Hvis disse nødvendige værktøjer ikke er til rådighed, begrænses mulighederne for fejlfinding og reparation betydeligt.

e. Passende kommunikationsevne. Kunden skal have tilstrækkelig adgang til telefoner i nærheden af instrumenterne og skal tale det sprog, som det lokale Agilent-telefoncenter arbejder på, flydende. Adgang til internettet, e-mail og fax er et krav for softwareopdateringer og informationsoverførsel.

f. Mulighed for at sende og modtage materialer. Kunden skal have faciliteter til rådighed, der giver mulighed for at sende og modtage reservedele, herunder også mulighed for at håndtere komponenter, der er følsomme over for statisk elektricitet, samt beskyttende emballage.

g. Reservedelslager. Det kan være påkrævet for kunden at skulle købe og opretholde et reservedelslager med udvalgte Agilent-reservedele.

3. Servicebegrænsninger

Der gælder følgende begrænsninger for den service, der er defineret i afsnit 1 og 2 ovenfor:

a. Omfattede produkter. Medmindre andet er angivet, er servicen begrænset til kun at omfatte udvalgte Agilent-instrumenter og til lokal tilgængelighed. Enhver service, der ikke er omfattet af den bestilte kontraktmæssige service,

herunder men ikke begrænset til softwaresupport, afregnes i henhold til Agilents sædvanlige servicetakster. Det servicerede Agilent-instrument skal mindst omfatte den minimumskonfiguration eller anden konfiguration, der er anført i den relevante instrumentdokumentation.

b. Servicens tilgængelighed. Dækningstiden er inden for Agilents normale åbningstider (8.00-16.00), mandag til fredag, med undtagelse af Agilents fridage.

c. Brugsbegrænsning. Agilent kan vurdere, at der skal pålægges ekstra servicegebyrer for elektromekaniske enheder på grundlag af den målte brug af enheden, hvis der er angivet en grænse for maksimal brug på instrumentets datablad eller i betjeningsvejledningen. Kunden skal lade Agilent installere eller fjerne brugsmålere, og kunden skal aflæse målerne regelmæssigt. Support til instrumenter, der benyttes mere end dette anbefalede niveau, begrænses til service på grundlag af tid og materialer og faktureres separat.

d. Forældede instrumenter. Agilent-standardservice dækker ikke de instrumenter eller produkter, hvor supportperioden er udløbet. Agilent garanterer ikke, at der findes reservedele til forældede produkter eller instrumenter. Agilent vil gøre sit bedste for at udføre servicearbejdet. Agilent garanterer dog ikke for at en sådan reparation vil være vellykket.

e. Kontaminering. Service på komponenter og instrumenter, der kontamineres ved betjening i sundhedsskadelige miljøer eller benyttes til at analysere sundhedsskadelige materialer, kan blive pålagt ekstra betaling. Kunden har ansvaret for at

bortskaffe alle kontaminerede hjælpematerialer og komponenter, der ikke kan returneres til Agilent, på sikker vis.

f. Forbrugsartikler, hjælpematerialer og reservedele. Agilent-service inkluderer ikke hjælpemidler og forbrugsartikler, der udskiftes rutinemæssigt ved almindelig betjening eller vedligeholdelse af Agilent-instrumenter eller -produkter. På trods af ovenstående vil bestemte hjælpematerialer og forbrugsartikler blive udskiftet som en del af reparationen eller diagnosticeringen af instrumenter eller produkter. Du kan finde detaljerede oplysninger om disse hjælpematerialer og forbrugsartikler, herunder om de gældende begrænsninger i det nødvendige antal ved reparation eller service, på www.agilent.com/chem/svconsumables. Medmindre andet er angivet, er det antal af disse artikler, der er inkluderet i kontrakten, begrænset til det antal, der skal bruges for at få instrumentet til at fungere normalt igen.

Tekniske oplysninger, servicebeskrivelser og -indhold i dette dokument kan ændres uden varsel.

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Alle rettigheder forbeholdes.

Trykt i USA, den 1. juni 2007
5989-6176DADK



Agilent Technologies