



# Agilents supporttjänster för Life Sciences och kemisk analys: Reparation på servicecenter och Fjärreparationservice

## Bilaga 21C

Agilent Technologies  
Reparation på servicecenter och Fjärreparationservice för Life Sciences och kemiska analys-instrument regleras av denna bilaga samt Agilents Allmänna villkor för service och underhåll (E16S).

### 1. Reparation på servicecenter

#### A. Ingående tjänster

**a. Reparationservice (R-20B).** Omfattar diagnostisering och korrigerande av produktfel. Agilent kan installera tekniska förbättringar, när det är aktuellt, och utföra tjänster som t ex rengöring, justering, smörjning, inspektion och testning gratis vid reparationstillfället. Reparerade produkter testas om och certifieras för verifiering av funktionen. Allt arbete och alla reservdelar och material som krävs ingår. Utbyta reservdelar övergår i Agilents ägo.

**b. Behandlingstid.** Mäts från den tidpunkt då instrumentet tas emot på Agilents kundservicecenter tills det skickas tillbaka. Typisk tid för reparation hos Agilent är fem (5) arbetsdagar utom vid återkommande fel som kan kräva extra tid till diagnostisering. När det gäller instrument som måste

sändas vidare till ett centralt servicecenter, mäts behandlingstiden från den tidpunkt då instrumentet anländer till detta servicecenter.

**c. Telefonsupport.** Inkluderar telefontillgång till Agilent för att fastställa och lösa maskinvaruproblem.

#### B. Tillvalstjänster

Vid begäran kan Agilent dessutom tillhandahålla följande tillvalstjänster mot en extra kostnad:

**a. Utbyte av instrument (R-20D).**

Agilent tillhandahåller på plats hos kunden ett identiskt, fullständigt renoverat utbytesinstrument, som certifieras enligt Agilents gällande tekniska specifikationer. Testcertifikat, kundbytesmeddelande och installationsinstruktioner tillhandahålls med instrumentet. Behandlingstiden är normalt upp till två (2) arbetsdagar under Agilents kontorstider. Om det defekta instrumentet inte returneras till Agilent inom fem (5) arbetsdagar, debiteras kunden för enheten med Agilents gällande listpris. Förbetald frakt och emballering av det defekta instrumentet ingår.

**b. Låneinstrument (R-20F).** Agilent tillhandahåller hos kunden ett låneinstrument normalt inom två (2) arbetsdagar under Agilents kontorstider. Förbetald frakt för det defekta instrumentet ingår. Det reparerade instrumentet uppgraderas enligt Agilents gällande tekniska specifikationer. Kunden måste returnera låneinstrumentet i portofritt emballage tillhandahållet av Agilent inom fem (5) arbetsdagar från ankomsten av det reparerade instrumentet. I annat fall debiteras Agilent kunden för enheten enligt gällande listpris.

#### C. Kundens ansvar

**a. Drifts- och underhållsrutiner.**

Kunden måste följa de drifts- och underhållsrutiner som specificeras i dokumentation till Agilent-instrumentet. Dessa rutiner inkluderar rutinmässigt driftsunderhåll och annan rutinmässigt underhåll som hör samman med användningen av ett Agilent-instrument.



### b. Följande av Agilents process.

Kunder måste följa Agilents standardrutiner för beställning, rapportering av kvalificering av ett maskinvaruproblem. Tillämplig information om instrumentet måste tillhandahållas.

c. **EH&S-formulär.** Kunden måste bifoga det ifyllda EH&S-formuläret (Environmental Health & Safety) eller om inget formulär finns, tillhandahålla ett skriftligt intyg på att inga hälsorisker föreligger vid användning av instrumentet i kundens laboratorium.

d. **Lämpligt emballage.** Alla eventuella returnerade instrument måste noggrant förpackas i lämpligt emballage.

## 2. Fjärrmaskinvaruservice

### A. Inkluderade tjänster

Telefontjänst (R-20H). Agilent tillhandahåller telefontjänst för att felsöka och identifiera maskinvaruproblem ända ned till nivån för kretskort och ersättningsdelar. Service tillhandahålls till kundens huvudbeställare eller i förekommande fall en alternativ beställare. Svarstiden är fyra (4) timmar under Agilents kontorstider. För fortsatt felsökning kan kunden bli ombedd att utföra tester eller procedurer och ringa tillbaka. Telefonassistenten täcker inte reparationsprocesser som Agilent bedömer överstiga rimliga gränser för felsökning. Sådana tjänster täcks av Intelligent Repair-service hos kunden och debiteras enligt Agilents gängse taxa.

### B. Tillvalstjänster

Vid begäran kan Agilent dessutom tillhandahålla följande tillvalstjänster mot en extra kostnad:

a. **Telefontjänst med reservdelar (R-20J).** Agilent levererar reservdelar till kunden för att korrigera felet, om felet har fastställts, och utbytet inte kräver specialverktyg eller -färdigheter. Inga kostnader för arbete, resa eller reservdelar debiteras i dessa fall. Reservdelar, förbrukningsartiklar och verktyg som behövs till felsökning eller diagnostisering vid fel ingår inte. Kunden måste returnera, på egen bekostnad, eventuella defekta utbytesdelar till Agilent inom fem (5) arbetsdagar tillsammans med ett ifyllt EH&S-formulär.

b. **Självreparationspaket (R-20K).** Agilent tillhandahåller teknisk information, tillgång till reparationsutbildning, telefonassistent och hjälp med felsökning. Service notes, manualer och annan teknisk information tillhandahålls en gång i kvartalet på CD-ROM-skiva. Användningen av denna information begränsas till de instrument och kunder som omfattas av avtalet och får inte distribueras vidare. Reservdelar ingår. Kursavgifter och relaterade resekostnader ingår inte. Arbete på plats ingår inte i denna tjänst, men assistans på begäran går att få med prioriterad svarstid på begäran. Denna tjänst är tillgänglig för laboratorier med egen teknisk supportgrupp och med tjugo (20) eller fler av Agilents serietillverkade instrumentdelar.

### C. Kundens ansvar

a. **Drifts- och underhållsrutiner.** Kunden måste följa de drifts- och underhållsrutiner som specificeras i Agilents dokumentation. Dessa rutiner inkluderar rutinmässigt driftsunderhåll och annan rutinmässigt underhåll som hör samman med användningen av ett Agilent-instrument.

b. **Åtkomst.** Kunden måste bereda Agilent tillgång till instrumenten, tillräckligt arbetsutrymme och tillgång till all den information och de hjälpmedel som krävs för att kunna utföra servicen.

c. **Kvalificerad personal.** Kunden ansvarar för felsökning, utbyte av defekta reservdelar och verifiering av instrumentets prestanda. Det åligger kunden att säkerställa att personalen som utför sagd service besitter, enligt Agilents bedömning, den nödvändiga tekniska expertisen och kvalifikationerna. Det åligger också kunden att denna personal har fullgjort all utbildning, certifiering eller andra krav för att tillgodose statliga bestämmelser och följa säkra arbetsrutiner.

Kunden måste avbryta proceduren och meddela Agilent om personalen inte är kvalificerad för eller känner sig säkra på att utföra de reparationer eller den diagnostisering Agilent föreslår.

d. **Lämpliga verktyg.** Kunden måste ha tillgång till de verktyg som behövs för att utföra enkla elektromekaniska reparationer, inklusive men inte begränsat till mätare, skruvmejslar, nycklar och ett antistatarmband eller annat antistatsskydd. I de fall sådana verktyg saknas kan nivån på felsökningen och reparationen sänkas avsevärt.

- e. **Lämpliga kommunikationsmöjligheter.** Kunden måste ha fullgod tillgång till telefoner i närheten av instrumenten och behärska ett språk som Agilents lokala servicecenter stöder. Åtkomst till webben, e-post och fax krävs för överföring av programkoder och information.
- f. **Möjligheter till sändning och mottagning av materiel.** Kunden måste ha möjlighet till transport och mottagning av reservdelar, inklusive möjlighet att hantera reservdelar som är känsliga för statisk elektricitet samt skyddsförpackningar.
- g. **Reservdelslager.** Kunden kan bli ombedd att köpa och underhålla ett lager med valda reservdelar från Agilent.

### 3. Begränsningar i servicen

Följande begränsningar gäller för tjänster som definieras i avsnitt 1 och 2 ovan:

- a. **Godkända produkter.** Om inte annat anges är endast ett urval Agilent-instrument godkända för service och dessa är dessutom beroende av lokal servicetillgänglighet. All service som inte omfattas av den beställda avtalsenliga servicen, inklusive men inte begränsat till programvaruservice, debiteras enligt Agilents gängse servicetaxa. Det Agilent-system som det utförs service på måste ha den minimikonfiguration eller annan konfiguration som anges i tillämplig dokumentation till instrumentet.

- b. **Tjänsternas tillgänglighet.** Täckningstid är Agilents normala kontorstider (08:00 till 16.00), måndag till fredag utom lokala helgdagar.
- c. **Maximal nyttjandenivå.** Agilent har rätt att ta ut ytterligare serviceavgifter för vissa elektromekaniska anordningar, baserat på det uppmätta nyttjandet av enheten, om en uppgift om maximalt nyttjande specificeras på instrumentets produktblad eller bruksanvisning. Kunden måste tillåta Agilent att installera respektive avlägsna driftsmätare och regelbundet tillhandahålla mätaravläsningar. En extra avgift debiteras för tids- och materielåtgång vid underhåll av instrument som används utöver den rekommenderade nivån.
- d. **Gamla instrument.** Agilents standardtjänster täcker inte instrument eller produkter vars specificerade supportperiod har överskridits. Agilent kan inte garantera att reservdelar kommer att finnas till gamla produkter eller instrument. Agilent genomför tjänsten inom vad som anses kommersiellt rimligt, men Agilent garanterar inte att reparation blir framgångsrik.
- e. **Föroreningar.** Ytterligare kostnader debiteras för service på reservdelar och instrument som har blivit förorenade när de används i hälsovådliga miljöer eller som används för att

analysera hälsovådliga material. Kunden ansvarar för att allt förorenat material omhändertas på lämpligt sätt, inklusive förorenade reservdelar som inte på ett säkert sätt kan returneras till Agilent.

- f. **Förbrukningsartiklar, tillbehör och reservdelar.** Agilents tjänster omfattar inte förbrukningsartiklar som byts ut rutinmässigt under den normala användningen eller det normala underhållet av Agilents instrument eller produkter. Eventuellt kan dock en del förbrukningsartiklar komma att bytas ut under reparation eller diagnostisering på instrumenten eller produkterna. Information om dessa tillbehör och förbrukningsartiklar, inklusive gällande begränsningar i antal, som krävs under reparation eller underhåll anges på [www.agilent.com/chem/svcconsumables](http://www.agilent.com/chem/svcconsumables). Om inte annat anges är det antal produkter som är inkluderade under avtalsperioden begränsat till vad som är nödvändigt för att man ska kunna återställa den normala driften av instrumentet.

Tekniska uppgifter, beskrivningar av tjänster och rättigheterna som ingår i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande.

© Agilent Technologies, Inc. 2007  
Med ensamrätt

Tryckt i Holland 1 juni 2007  
5989-6176SVSE



Agilent Technologies