



安捷伦生命科学与化学分析支持服务： 软件支持和计算机恢复服务

项目说明 21S

安捷伦科技公司的生命科学与化学分析软件及PC镜像恢复服务遵循本文之规定以及安捷伦服务条款。

1. 软件服务

A. 服务

安捷伦应用软件服务(R-21V)和安捷伦信息学软件服务(R-21X、R-21W)包括:

- a. **取得技术帮助。**安捷伦向两个指定接电话人提供远程支持,以便分析和解决软件问题。本服务不提供对操作系统、任何其他在系统上运行的软件、深入培训、咨询或任何用户约见(包括软件定制)的支持。安捷伦正常工作时间内的响应时间是4小时。远程无法解决的问题可通过安捷伦现场服务解决,但需要另外收费。
- b. **升级。**根据安捷伦的决定,如果安捷伦已出新版本,则软件升级和归档文件会自动地由安捷伦发送到用户的所在地,或通过网站下载(如果网上提供)。安捷伦根据和基础软件相关的软件许可证条款,授予使用升级的许可证。

c. **通报。**用户还可以访问已知软件存在的问题和建议的临时解决方案的“软件状态通报”。

d. **安捷伦应用软件服务(R-21V)。**还包括以下附加服务:

1. **追踪。**安捷伦记录和追踪用户的软件功能增强的请求和问题报告。此外,用户可以通过软件状态通报获得修订信息,包括特定补丁、更改或增强。

2. **附加的系统支持和许可证。**用户可以把安捷伦更新的应用软件扩展安装到一个附加系统上。该附加系统必须符合以下条件:运行相同版本的安捷伦应用软件、位于同一地点并且由同一个指定接电话人提供支持。

f. **安捷伦信息学软件服务(R-21X、R-21W)**还包括以下附加服务:

1. **请求的响应。**用户能够向安捷伦信息学支持中心注册增强请求。

B. 先决条件

- a. **一般条件。**安捷伦只对符合以下条件的软件提供服务:客户拥有正确的软件许可证;软件在满足安捷伦性能指标的仪器或硬件上运行。支持服务适用于当前的软件版本,对前一版本的支持自该版本停止销售之日起至少一年内仍然有效。超过支持服务期限,则需要收取额外费用。
- b. **指定接电话人。**用户必须指定一个主要接电话人和候补接电话人,这两个接电话人必须经过安捷伦相应的培训,或必须具有操作安捷伦生命科学与化学分析仪器或信息学系统的经验。
- c. **电话联系。**用户必须在安捷伦系统附近或其他与安捷伦达成共识的位置安装一部电话,这样用户就可以在查找问题期间执行所需的软件操作。
- d. **软件诊断与维护。**用户必须允许安捷伦把安捷伦系统和网络诊断与维护程序保留在用户的系统里,或者保留在用户的现场,唯一的目的是在进行诊断



与维护过程中使用。在向安捷伦递交软件问题报告之前，安捷伦可能要求用户协助运行这些安捷伦提供的程序，安捷伦是这些软件的唯一所有者，而且在支持合同结束时，安捷伦可以删除这些程序。

e. 安捷伦应用软件服务的附加先决条件 (R-21V)：

1. 每台仪器的软件升级。如果每个系统都运行化学分析应用软件，用户就必须购买安捷伦应用软件服务。

2. 材料接收人。对安捷伦应用软件服务覆盖的每一个系统，用户必须指定软件升级接收人和其他书面材料。

f. 安捷伦信息学软件服务的附加先决条件 (R-21X、R-21W)：

1. 必需的软件许可证。必须为安捷伦信息学服务器软件和与安捷伦信息学系统相关的每个其他许可证、模块或插件购买支持。

2. 远程访问。为了安捷伦能够在远程访问用户的系统，用户必须建立所需的连接。在进行远程电话支持期间，安捷伦只有在用户授权和要求用户执行临时性程序时，才会访问用户系统。

3. 多套系统的支持。用户必须为每套安捷伦信息学系统购买支持。

C. 软件许可证和版权

a. 许可证的期限。安捷伦软件使用许可证的升级受到软件许可证期限的管理，许可证期限是安捷伦给用户的升级的有效日期。安捷伦拥有升级的全部权利和权益，除非在安捷伦软件许可证上对期限另有说明。

b. 安捷伦应用软件服务包括的软件的附加条款 (R-21V)：

1. 附加使用许可证。对于每一个安捷伦软件产品许可证，假如用户已经购买了在系统上安装原始安捷伦软件的许可证，安捷伦授权用户制作一个更新拷贝并在相关硬件设备上使用该更新拷贝。

2. 修订版软件的拷贝。用户可以将下一级版本复制到软件上，此软件是与新的安捷伦仪器一同购置的或者通过现有的安捷伦软件支持合同得到的，该合同提供现有的安捷伦系统支持软件修订版且被现有的软件支持合同支持，新的仪器支持用户的现有软件。

3. 版权和商标通告。用户必须把原始软件上的版权和商标通告备份，并明显地贴在每一份升级的软件拷贝上，对每一个升级版本用户要做备份并保留记录。

c. 安捷伦信息学软件服务包括软件的附加条款 (R-21X、R-21W)：

1. 使用许可证。为安捷伦信息学系统购买的每一份用户或模块许可证，在用户购买用户许可证的支持服务时，安捷伦都给用户一个用于安捷伦信息学软件升级的许可证。

2. PC 镜像恢复服务(R-20N)

A. 服务

a. 系统备份。安捷伦提供全系统备份和必要信息，以便把用户的操作系统、应用程序和所有用户设定的信息恢复到原始配置。本服务不是用于数据备份或恢复的。原始配置备份解决方案包括备份软件、十张光盘、十张软盘、存储盒和第一个全系统的备份。备份软件及选购的光盘刻录机的安装只针对安捷伦认可的计算机（指定的惠普公司光盘刻录机）。光盘刻录机不包括在该服务中。如果把该项服务作为一项或单独的服务来购买，用户服务工程师的差旅费不包括在内，需另收费。

b. 电话支持。本服务包括联系电话，用于在恢复过程中提供技术支持。

- c. 全系统恢复。**本服务随惠普 PC 上的智能化维护服务一起销售时，惠普或安捷伦用户服务工程师将用最近的全系统备份介质启动全系统恢复过程。在用户安装系统时，安捷伦将提供全系统恢复过程的培训。也包括电话支持。
- d. 计算机的兼容性。**这一服务只与 1999 年 11 月以后发货的工厂支持的安捷伦个人计算机软件系统 配置兼容，不包括小型机和笔记本电脑。
- e. 可选的升级服务。**如果在成套服务中购买了选择升级服务选项，安捷伦将重复全备份步骤，包括为用户备份在最初安装后系统中安装的任何新的应用软件或升级，或者对配置所做的任何更改。当按合同规定进行计划的预防性维护时，便会重复全备份步骤。

3. 用户的责任和服务的限制

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. 操作和维护步骤。**希望用户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。**用户负责提供足够的工作空间以使用户工程师能进行维修操作，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. 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。
- d. 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。
- e. 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。
- f. 最大的使用限制。**如果在仪器数据表或操作手册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。
- g. 废型的仪器。**安捷伦标准服务不包括超过规定期限的仪器或产品。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。

- h. 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。
- i. 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 5 日，中国印刷
5989-6179CHCN