

# 安捷伦生命科学与化学分析支持服务：资产最大化服务

## 项目说明 21L

安捷伦科技生命科学与化学分析的资产最大化服务遵循本项目说明的规定和安捷伦服务条款。安捷伦的资产最大化增强服务(R-20V)和“只上门维修，不提供部件”的资产最大化服务(R-20Q)是由经过安捷伦专门培训的专业人员提供的服务。如果需要，可以为超过服务支持期限的安捷伦生命科学或化学分析仪器提供维修。

### A. 服务特性

- a. **通过电话支持查找并解决问题。**在硬件支持协议期内，客户通过拨打安捷伦客户服务中心的电话得到安捷伦专业人员的电话支持，诊断故障
- b. **现场解决硬件故障以及维修。**根据资产最大化服务协议，客户服务工

程师会到客户现场维修协议中包括的安捷伦仪器。维修服务包括现场诊断以及机械或电子故障及失灵的修复。只要安捷伦认定仪器可以修复，那么就按照合理的程序进行维修。如果安捷伦确定需要额外的部件或资源，就会中断维修服务；只要客户一提供所需的部件或资源，维修就会继续进行。所有的工时费和差旅费都包括在协议之内

- c. **维修部件。**如果安捷伦能够提供维修时所需的部件，则维修部件就包括在 R-20V 之内。客户也可以选择 R - 20Q “只上门维修，不提供部件”的服务。在这种情况下，客户负责提供所需的维修部件。在 R - 20Q 下，部件可以从客户使用过的仪器上或者从安

捷伦公司得到。安捷伦将同客户一道，查看客户是否有合适的部件和确定在安捷伦库存中是否有这种部件。在此基础上，安捷伦和客户决定使用哪种部件维修仪器。所有维修部件(安捷伦提供的)将以安捷伦的标准价格计价。消耗品和备件都不包含在 R-20V 和 R-20Q 中

如果安捷伦和客户得出结论，无法得到所需的维修部件，并且没有这种部件，安捷伦不能完成维修，那么客户有权从未进行维修的当月开始取消资产最大化协议(R-20V 和 R-20Q)。



## B. 服务先决条件

- a. 安捷伦可能会建议客户改进设备，以改善客户仪器的服务适用性和可靠性，从而适应法规要求，或者提高 R-20V 或 R-20Q 服务协议所涵盖的客户仪器的性能。在 R-20V 或 R-20Q 包含的范围内，这种改变可以在约定的时间或在仪器维修时进行
- b. 安捷伦不担保或保证维修成功，安捷伦尽可能以合理的商业努力完成维修

## C. 客户的责任和服务的限制

- a. **操作和维护步骤。**客户必须遵循安捷伦文件中说明的操作和维护步骤。这些步骤包括常规操作维护和其它与安捷伦仪器操作有关的常规维护
- b. **工作条件。**客户必须提供足够的工作空间，以便安捷伦客户工程

师进行维修操作，并提供在客户的现场进行仪器服务所必需的所需信息和设施

- c. **适用的产品。**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包括相应仪器说明书中说明的最低配置或其他配置
- d. **服务的时间。**服务时间应为安捷伦的正常营业时间，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. **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. **最大的使用限制。**如果在仪器指标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，根据仪器服务需要，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计量表，而且必须定期提供计量表的读数。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，并单独计费

本文档中的技术信息、服务说明和权力，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  
5989-6917CHCN

