



安捷伦生命科学与化学分析支持服务：智能化维修服务

项目说明 21T

安捷伦生命科学与化学分析智能化维修服务遵循本文之规定以及安捷伦服务条款。

A. 服务

智能化维修服务(R-21A)。包括电话支持以分析和解决硬件故障,以及现场硬件故障排除和维修。还包括:**智能化服务按键帮助**和**智能化服务实时协作**。包括所有工时费、差旅费及维修所需的备件。维修时替换下来的备件归安捷伦所有。除非安捷伦决定需要备件或消耗品时才会中断维修服务。在这种情况下,安捷伦会中断维修服务,在得到备件或消耗品后会尽快恢复维修。在寻求永久性解决问题的过程中,用户必须遵循维修中可能需要的临时性程序。

- a. **智能化服务之按键帮助**。用户可通过点击连通系统上的“按键帮助”图标打开服务请求。安捷伦会在 30 分钟内收到“按键帮助”请求,用户将在 1 小时内接到安捷伦的电话,分析并解决硬件问题。
- b. **智能化服务实时协作**。用户可以开启和安捷伦的安全连接进行远程诊断和帮助。

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. **智能化维修并提供消耗品(R-21C)**。除了 A 部分定义的服务之外,服务还包括安捷伦维修仪器所使用的消耗品。如有需求,用户可以按照 www.agilent.com/chem/svceconsumables 中的协议从安捷伦得到消耗品详单。不提供实验室日常使用的消耗品或实验室运作的消耗品。
- b. **响应时间选项**。智能化维修服务响应时间的计算,是从接到维修请求的那一天起到安捷伦客户服务工程师到达用户现场那一天所经过的时间。标准响应时间取决于用户地点离安捷伦办公室的距离。出差区域的距离因国家/地区而异。根据区域和服务条款限制,响应时间选项的相应收费标准如下:

- 1. 响应时间比国家标准响应时间少一天: 服务价格上浮 20%;

- 2. 响应时间比国家标准的响应时间多一天、两天或三天,对应的服务价格分别下浮 5%、10% 或 15%。

C. 服务先决条件

- a. **建议的改进、可靠性和性能增强**。智能化维修服务协议包括安捷伦可能会建议用户改进设备,以改善客户仪器的适用性或可靠性、符合法律要求或增强性能。任何此类更改应在服务期限内,按照双方商定的时间表或者在仪器维修进行。

D. 用户的责任和服务的限制

- 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. **工作条件**。用户负责提供足够的工作空间以便安捷伦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. 可以提供的服务。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. 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。

h. 废型的仪器。安捷伦标准服务不包括超过规定支持期限的仪器或产品。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。

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8日，中国印刷
5989-6973CHCN