



Agilents supporttjänster för Life Sciences och kemisk analys: Intelligent Repair-tjänster

Bilaga 21T

Agilent Technologies Intelligent Repair-tjänster för Life Sciences och kemiska analysinstrument regleras av denna bilaga samt Agilents Allmänna villkor för service och underhåll (E16S).

A. Tjänster

Intelligent Repair-tjänster (R-21A) inkluderar telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem (avseende mekaniska och elektriska fel) samt felsökning och reparation av maskinvara på plats. I mån av tillgång ingår även **Intelligent Services Tryck för hjälp** and **Intelligent Services Uppkoppling i realtid**. Allt arbete och alla resekostnader och reservdelar till reparation ingår. Utbyta reservdelar övergår i Agilents ägo. Reparation erbjuds utan avbrott såvida inte Agilent fastslår att ytterligare reservdelar eller resurser krävs. I sådant fall avbryter Agilent reparationen och återupptar den så fort reservdelarna eller resurserna är tillgängliga. Reparationen kan bestå av tillfälliga rutiner som kunden måste följa medan man utvecklar en permanent lösning.

a. Intelligent Services Tryck för hjälp.

Gör det möjligt för kunden att öppna en servicebeställning genom att klicka på ikonen Tryck för hjälp på anslutna system. Beställning genom Tryck för hjälp bekräftas inom en (1) timme och kunden blir uppringd inom två (2) timmar av Agilent för att fastställa och lösa maskinvaruproblem.

b. Intelligent Services Uppkoppling i realtid.

Gör det möjligt för kunderna att öppna en säker förbindelse med Agilent för fjärrdiagnostik och -hjälp i realtid.

B. Tillvalstjänster

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

a. Intelligent Repair plus

förbrukningsartiklar (R-21C). Utöver tjänsterna som beskrivs i avsnitt A inkluderar tjänsten förbrukningsartiklar som används av Agilent vid reparation av instrument. En detaljerad lista över förbrukningsartiklar som omfattas av avtalet finns på www.agilent.com/chem/svconsumables eller från Agilent på begäran. Förbrukningsartiklar som används dagligen i laboratorier eller till laboratorieingrepp ingår inte.

b. Svarstidsalternativ. Svarstiden för Intelligent Repair-tjänster mäts i täckningsdagar från det datum då mottagandet av servicebeställningen erhållits till det datum då Agilent anländer till kunden.

Standardsvarstiden varierar beroende på avståndet från ett Agilent-kontor. Resezonens avstånd varierar efter land. Beroende på lokala begränsningar och begränsningar som är specifika för tjänsten är de tillämpliga avgifterna för svarstidsalternativ som följer:

1. Svarstid en dag **mindre** än landets standardsvarstid: 20 % serviceavgiftstillägg;
2. Svarstid på en, två eller tre dagar **mer** än landets standardsvarstid motsvarar en serviceavgiftreduktion på 5 %, 10 % respektive 15 %.

C. Förutsättningar för service

a. Rekommenderade modifieringar och förbättringar av tillförlitlighet och prestanda. Agilent kan göra rekommenderade modifieringar på Agilents bekostnad för att underlätta service på instrumentet, förbättra dess tillförlitlighet, för att efterleva lagkrav eller för att förbättra prestanda hos kundens instrument som täcks av



Intelligent Repair-serviceavtal. Sådana ändringar utförs under avtalsperioden enligt ett överenskommet schema eller i samband med instrumentreparation.

D. Kundens ansvar och begränsningar i servicen

a. Drifts- och underhållsrutiner.

Kunden måste följa de drifts- och underhållsrutiner som specificeras i Agilent's tillämpliga dokumentation. Dessa rutiner inkluderar rutinemässigt driftsunderhåll och annat rutinemässigt 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. 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 Agilent's gängse servicetaxa. Det Agilent-system som det utförs service på måste ha den minimikonfiguration eller annan konfiguration som anges i tillämplig dokumentation till instrumentet.

d. Tjänsternas tillgänglighet.

Täckningstid är Agilent's normala kontorstider (08:00 till 16:00), måndag till fredag utom lokala helgdagar.

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. 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 rekommenderade nivåer.

g. Gamla instrument. Agilent's 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.

h. Förbrukningsartiklar, tillbehör och reservdelar.

Agilent's tjänster omfattar inte förbrukningsartiklar som byts ut rutinemässigt under den normala användningen eller det normala underhållet av Agilent's 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/svconsumables. 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 8 juni 2007
5989-6973SVSE



Agilent Technologies