



安捷伦生命科学与化学分析支持服务： 智能化维修成套服务

项目说明 21B

安捷伦科技公司的生命科学与化学分析捆绑成套服务遵循本文之规定以及安捷伦服务条款。

1. 服务

成套服务包括定义的安捷伦服务项目的组合，不可以更换其条款。安捷伦提供以下成套服务：

- a. **智能化连通(R-21P)**。服务包括：随时提供电话支持以分析和解决硬件故障、智能化维修并提供消耗品、服务中心维修服务 and 预防性维护服务，并根据需要提供服务：智能化服务之按键帮助、智能化服务实时协作及智能化服务资产报告。
- b. **具有经典操作认证的智能化连通(R-21B)**。服务包括：电话支持以分析和解决硬件故障、智能化维修并提供消耗品、服务中心维修服务、预防性维护服务、经典操作认证(OQ)及以下智能化服

务（根据需要提供服务）：智能化服务之按键帮助、智能化服务实时协作及智能化服务资产报告。

- c. **具有企业版操作认证的智能化连通(R-27D)**。服务包括：电话支持以分析和解决硬件故障、智能化维修并提供消耗品、服务中心维修服务、预防性维护服务、企业版操作认证(OQ)及以下安捷伦服务（根据需要提供服务）：智能化服务按键帮助、智能化服务实时协作及智能化服务资产报告。
- d. **增强型智能化连通(R-27C)**。服务包括：上述c)部分中定义的服务及企业版重复认证(RQ)。
- e. **生命科学成套服务(R-21D)**。服务包括：电话支持以分析和解决硬件故障、智能化维修、服务中心维修服务、预防性维护服务及软件升级和电话支持。

响应时间选项适用于所有成套服务。

2. 服务定义：

- a. **电话支持以分析和解决硬件故障**。包括提供安捷伦的电话支持，以分析和解决硬件故障
- b. **智能化维修**。包括电话支持以分析和解决硬件故障及现场硬件故障排除和维修。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。
- c. **智能化维修并提供消耗品**。除了2.b)部分定义的服务之外，该项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/svcconsumables

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。

- d. 预防性维护。**包括特定备件的更换、清洗、调节、润滑、检查或测试系统程序。安捷伦也进行日常运行维护。在服务时间范围内，安捷伦预防性维护服务所需工时费和部件及到用户处的差旅费包括在内。预防性维护不包括维护范围外仪器故障的维修。预防性维护服务是根据安捷伦建议的相互认可的日程表进行，或者按用户另行购买的仪器的校准或操作认证服务中的规定进行。如有需求，用户可以从安捷伦得到特定仪器维护程序的检查清单。
- e. 经典操作认证。**使用已知浓度的化学测试样品试剂盒检定操作色谱仪的性能。该服务每年提供一次。
- f. 服务中心维修。**包括对产品故障及仪器不能正常运行进行检查和排除。如有必要，安捷伦在维修时可以免费对仪器进行技术上的改进并提供以下服务：清洗、调节、润滑、检查或测试。

维修好之后进行再检验，验证其可以正常运行。包括所需工时费、部件和材料。维修时替换下来的备件归安捷伦所有。

- g. 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。
- h. 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。
- i. 智能化服务资产报告。**以硬拷贝格式或通过访问安全的网页格式提供所连接系统的仪器配置、可用性和使用情况报告。某些系统不具有这些功能。
- j. 软件升级和电话支持。**根据安捷伦的决定，软件升级和归档文件会自动地发送到用户的所在地点，或按用户的要求发送，或通过网站提供。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。安捷伦向两个指定接电话人提供远程支持，以分析和解决软件问题。本服务对操作系统、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，都不提供支持。安捷伦正常工作时间内，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。

- k. 企业版操作认证。**包括为带有自动生成报告的软件程序的安捷伦硬件设备升级的安装认证(IQ)和操作认证(OQ)。此服务与所有安捷伦仪器和部分非安捷伦产品兼容。
- m. 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现场离安捷伦办公室的距离。出差区域的距离因国家/地区而异。鉴于区域和服务条款限制，响应时间选项的相应费用如下：
 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. 比国家标准响应时间多一天、两天或三天，对应的服务价格分别下浮5%、10%或15%。

3. 服务先决条件

适用于智能化维修服务：

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，费用由安捷伦支付。任何此类更改应在服务期限内，按照双方商定的时间表或在仪器维修时进行。

可行的认证服务：

a. **预防性维护服务。**如果工厂建议进行预防性维护，应在认证服务之前进行预防性维护。

可行的应用和信息学软件服务：

a. **一般条件。**安捷伦只对符合以下条件的软件提供服务：客户拥有适合的软件许可证；软件在满足安捷伦相关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(1)年内仍然有效。如果超过支持服务期限，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全面培训，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台电话，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：

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。**对每一个被安捷伦应用软件服务覆盖的系统，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：

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。

4. 用户的责任

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。**如果必要，用户负责提供足够的工作空间以便安捷伦用户工程师进行维护操作，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。

适用于服务中心的服务：

a. **遵循安捷伦的程序。**用户必须按照安捷伦的标准程序调用、报告和验证硬件的故障。必须提供相关仪器信息。

b. **EHS 表格。**用户必须填写并提交环境卫生和安全(EHS)表格，如果没有表格，请提供书面声明，说明在用户的实验室中使用仪器没有环境卫生和安全的危险。

c. **装箱严格正确。**任何返回的仪器都必须小心谨慎地装入适当的包装箱内。

适用于远程维修服务：

a. 经过认证的人员。 用户负责排除故障，更换故障部件和检验仪器性能。用户必须确保维修仪器的人员已由安捷伦确认，具有必要的专业技术和资格。且用户必须确保这些人员受过全面的培训，有资格证书或满足其他政府法规的要求并遵循安全工作的习惯。用户还负责在打开仪器盖时切断仪器电源。

如果维修仪器的人员没有资格或不适合按安捷伦的建议进行维修或做故障诊断时，用户必须把检修工作停下来并通知安捷伦。维修工作就要转到安捷伦智能化维修服务或安捷伦送修服务，并按安捷伦的收费标准进行收费。

b. 适当的工具。 用户必须有必备的机电维修工具，包括万用表、螺丝刀、扳手和防静电护腕或其他防静电装置，但并不限于这些工具。没有这些工具会使故障排除和维修工作受到极大限制。

c. 适当的通讯能力。 在用户的仪器附近必须有进行联系的电话，必须使用

普通话与当地安捷伦联系中心联系。如果需要补充和传送信息，可以上网、发送电子邮件和传真。

d. 材料的运输和接收能力。 用户必须有灵活方便的运送和接收备件的能力，包括能处理对静电敏感备件的能力并具有防护包装。

e. 备有备件。 用户可能需要购买并备有现场应该具备的安捷伦维修备件。

适用于质谱仪离子源清洗服务：

a. 放空。 在进行质谱仪离子源清洗服务之前，用户必须对质谱仪系统放空。用户还要负责提供并安全处理离子源清洗中必须使用的溶剂。

适用于认证服务：

a. 重新制定服务日程。 由于推迟或重新制定认证服务日程而使安捷伦产生的费用，由用户承担。

b. 商业决定。 由于用户采取的商业决定或措施而造成认证服务程序出现的任何改变，其后果完全由用户负责。

c. 专利权信息。 除非得到安捷伦的书面同意，任何安捷伦版权资料不得复制。

5. 服务的限制

以下限制适用于所有行业成套服务：

a. 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。

b. 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。

c. 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。

d. 最大使用限制。 如果在仪器数据表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，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。

- e. **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。
- 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. **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/svcconsumables。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。

© 安捷伦科技有限公司，2007 年
版权所有

2007 年 6 月 8 日，中国印制
5989-6992CHCN