



Agilents supporttjänster för Life Sciences och kemisk analys: Servicepaket för Intelligent Repair

Bilaga 21B

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

1. Tjänster

I servicepaketet ingår definierade kombinationer av Agilents tjänster, som inte kan ändras av kund.

a. Intelligent Connections (R-21P).

Ingående tjänster: Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem, Intelligent Repair plus förbrukningsmaterial, Reparation på servicecenter, Förebyggande underhåll samt, vid tillgång: Intelligent Services Tryck för hjälp, Intelligent Services Uppkoppling i realtid och Intelligent Services Inventarierappor.

b. Intelligent Connections med Classic Edition OQ (R-21B).

Ingående tjänster: Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem, Intelligent Repair plus förbrukningsartiklar, Reparation på servicecenter, Förebyggande underhåll, Classic Edition Operational Qualification (OQ) samt följande Intelligent Services (vid tillgång): Intelligent Services Tryck för hjälp, Intelligent Services Uppkoppling i realtid och Intelligent Services Inventarierappor.

c. Intelligent Connections med Enterprise Edition OQ (R-27D).

Ingående tjänster: Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem, Intelligent Repair plus förbrukningsartiklar, Reparation på servicecenter, Förebyggande underhåll, Enterprise Edition Operational Qualification (OQ) samt följande Intelligent Services (vid tillgång): Intelligent Services Tryck för hjälp, Intelligent Services Uppkoppling i realtid och Intelligent Services Inventarierappor.

d. Intelligent Connections Plus (R-27C).

Ingående tjänster: Tjänster definierade i avsnitt c) ovan och dessutom Enterprise Edition Repeat Qualification (RQ).

e. Servicepaket för Life Sciences (R-21D).

Ingående tjänster: Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem, Intelligent Repair, Reparation på servicecenter, Förebyggande underhåll, programvaruuppdateringar och telefonsupport.

Svarstidsalternativ finns för alla paket.

2. Servicedefinitioner:

a. **Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem.** Inkluderar telefontillgång till Agilent för att fastställa och lösa maskinvaruproblem.

b. **Intelligent Repair.** Inkluderar telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaruproblem samt felsökning och reparation av maskinvara på plats. Allt arbete och alla resekostnader och reservdelar till reparation ingår. Utbytta 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.

c. **Intelligent Repair plus förbrukningsartiklar.** Utöver tjänsterna som beskrivs i avsnitt 2.b) 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 inkluderas inte.
- d. Förebyggande underhåll.** Inkluderar utbyte av specifika delar, rengöring, justering, smörjning, inspektering eller testning av systemprocedurer. Agilent kan också utföra rutinmässiga driftunderhållsprocedurer. Arbete och förbrukningsartiklar som krävs för att utföra Agilents Förebyggande underhåll och resa till kunden en gång under avtalsperioden ingår. Upptäcks problem med instrument vid underhåll täcks inte reparation av tjänsten Förebyggande underhåll. Förebyggande underhåll utförs enligt procedurer som rekommenderas av Agilent enligt ett överenskommet schema. Underhållet kan också sammanfalla med beställda kvalificeringstjänster såsom Kalibrering och Operational Qualification. Checklistor för instrumentspecifika underhållsprocedurer finns att få från Agilent på begäran.
- e. Classic Edition Operational Qualification.** Avgör driftprestanda med hjälp av kemiskt testprov med känd koncentration på kromatografiinstrument. Tjänsten tillhandahålls en gång per år.
- f. Reparation på servicecenter.** Omfattar diagnostisering och korrigering av produktfel. Agilent kan installera tekniska förbättringar, när det är aktuellt, och utföra tjänster som t.ex. rengöring, justering, smörjning, inspektering eller testning gratis vid reparationstillfället. Reparerade produkter testas om och certifieras för verifiering av funktionen. Allt arbete och alla reservdelar och material som krävs ingår. Utbytta reservdelar övergår i Agilents ägo.
- g. 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.
- h. Intelligent Services Uppkoppling i realtid.** Gör det möjligt för kunderna att öppna en säker förbindelse med Agilent för fjärrdiagnostik och -hjälp i realtid.
- i. Intelligent Services Inventarierappor.** Tillhandahåller rapportinformation om instrumentkonfiguration, tillgänglighet och utnyttjande för anslutna system i utskriftsform eller via tillgång till en säker webbaserad rapportportal. Denna funktion är inte tillgänglig för alla system.
- j. Uppdateringar och telefonsupport för programvara.** Enligt Agilents gottfinnande kan programvaruuppdateringar och dokumentation levereras automatiskt till kunden, skickas till kunden på begäran eller tillhandahålls via webbportaler där möjligt. Agilent upplåter en licens för användning av uppdateringarna i enlighet med villkoren för programvarulicensen som tillhör den underliggande programvaran. Agilent tillhandahåller telefonsupport för två (2) namngivna beställare för att fastställa och lösa problem med programvaran. Support för operativsystem eller andra programvaror som används i samma system, avancerad utbildning, rådgivning eller specialuppdrag, inklusive anpassning av programvara, ingår inte. Svarstiden är fyra (4) timmar under Agilents kontorstider. Problem som inte löses på distans hanteras genom Agilents service på plats och debiteras enligt Agilents gängse taxa.
- k. Enterprise Edition Operational Qualification.** Inkluderar upgraderad Installation Qualification (IQ) och Operational Qualification (OQ) för Agilents maskinvara med automatiserad programvara som producerar rapporter. Tjänsten är kompatibel med alla Agilents instrument och ett urval icke-Agilent-instrument.
- l. 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. Standardvarstiden 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 standardvarstid: 20 % serviceavgiftstillägg;
2. Svarstid på en, två eller tre dagar mer än landets standardvarstid motsvarar en serviceavgiftsreduktion på 5 %, 10 % respektive 15 %.

3. Förutsättningar för service

Tillämpligt vid Intelligent Repair-tjänster:

- a. **Rekommenderade modifieringar och förbättringar av tillförlitlighet och prestanda.** Agilent kan göra rekommenderade modifieringar på Agilents bekostnad för att underlätta service på instrumentet eller 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.

Tillämpligt vid kvalificeringstjänster:

- a. **Förebyggande underhåll.** En förebyggande underhållsproceduren kan, när så rekommenderas av tillverkaren och på kundens bekostnad, utföras före kvalificeringstjänsterna.

Tillämpligt vid applikations- och Informatics programvarutjänster:

- a. **Allmänt.** Agilent tillhandahåller service endast för programvara som kunden har korrekt licensierat och som används på instrument eller maskinvara som uppfyller Agilents specifikationer för den programvaran. Support ges för den aktuella programvaruversionen och för den föregående versionen under minst ett (1) år efter det datum den upphört att säljas. Om täckningen med support löper ut, kan extra avgifter utgå.
- b. **Supportbeställare.** Kunden måste utse en huvudbeställare och en alternativ beställare som båda har genomgått lämplig utbildning hos Agilent eller som har motsvarande erfarenhet av att använda de aktuella Life Sciences- och kemiska analysinstrumenten eller Informatics-systemen.
- c. **Telefonåtkomst.** Kunden måste tillhandahålla en telefon i närheten av Agilent-systemet eller på en annan överenskommen plats, där kunden kan utföra programvaruingrepp som krävs under lösningen av problem.
- d. **Programvara för diagnostik och underhåll.** Kunden måste medge att Agilent installerar programvara för system- och nätverksdiagnostik och -underhåll på kundens system eller på installationsplatsen, utslutande avsedd för diagnostik och underhåll. Kunden kan bli ombedd att hjälpa Agilent med att köra dessa program, som är Agilents egendom och får tas bort av Agilent när supportavtalet upphör att gälla, före inlämning av en problemrapport för programvaran till Agilent.

e. Ytterligare förutsättningar för Agilents applikationsprogramvaruservice:

1. **Programvaruuppdateringar för varje instrument.** Kunden måste köpa tjänsten, om den finns tillgänglig, för varje programvara för kemisk analys som finns i systemet.

2. **Mottagare av materiel.** Kunden måste utse en mottagare av programvaruuppdateringar och annat skriftligt materiel för varje system som omfattas av tjänsten.

f. Ytterligare förutsättningar för Agilent Informatics programvaruservice:

1. **Programvarulicens krävs.** Support måste köpas för programvaran till Agilent Informatics server och för varje ytterligare licens, modul eller plug-in-komponent till Agilent Informatics system.

2. **Fjärråtkomst.** Kunden måste upprätta de nödvändiga anslutningarna för att Agilent skall kunna komma åt kundens system på distans. Agilent kommer bara att komma åt systemet med kundens tillstånd och kan kräva att kunden utför tillfälliga rutiner under telefonsupporten.

3. **Underhåll för flera system.** Kunden måste köpa support för varje Agilent Informatics system individuellt.

4. Kundens ansvar

- a. **Drifts- och underhållsrutiner.** Kunden måste följa de drifts- och underhållsrutiner som specificeras i Agilents dokumentation. Dessa rutiner inkluderar rutinmässigt driftsunderhåll och annat rutinmässigt underhåll som hör samman med användningen av ett Agilent-instrument.

- b. Åtkomst.** Om det är aktuellt måste 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.

Tillämpligt vid Reparation på servicecenter:

- a. Följande av Agilents rutiner.**
Kunden måste följa Agilents standardrutiner för beställning, rapportering och kvalificering av ett maskinvaruproblem.
Tillämplig information om instrumentet måste tillhandahållas.
- b. EH&S-formulär.** Kunden måste bifoga det ifyllda EH&S-formuläret (Environmental Health & Safety) eller om inget formulär finns, tillhandahålla ett skriftligt intyg på att inga hälsorisker föreligger vid användning av instrumentet i kundens laboratorium.
- c. Lämpligt emballage.** Alla eventuella returnerade instrument måste noggrant förpackas i lämpligt emballage.

Tillämpligt vid Fjärreparationservice:

- a. Kvalificerad personal.** Kunden ansvarar för felsökning, utbyte av defekta reservdelar och verifiering av instrumentets prestanda. Det åligger kunden att säkerställa att personalen som utför sagd service besitter, enligt Agilents bedömning, den nödvändiga tekniska expertisen och kvalifikationerna. Det åligger också kunden att denna personal har fullgjort all utbildning, certifiering eller andra krav för att tillgodose statliga bestämmelser och följa säkra arbetsrutiner.

Kunden måste avbryta proceduren och meddela Agilent om personalen inte är kvalificerad för eller känner sig säkra på att utföra de reparationer eller den diagnostisering Agilent föreslår. Reparationen återgår då till Agilents Intelligent Repair-service eller service med retur till Agilent som debiteras enligt Agilents gängse taxa.

- b. Lämpliga verktyg.** Kunden måste ha tillgång till de verktyg som behövs för att utföra enkla elektromekaniska reparationer, inklusive men inte begränsat till mätare, skruvmejslar, nycklar och ett antistatarmband eller annat antistatsskydd. I de fall sådana verktyg saknas kan nivån på felsökningen och reparationen sänkas avsevärt.
- c. Lämpliga kommunikationsmöjligheter.** Kunden måste ha fullgod tillgång till telefoner i närheten av instrumenten och behärska ett språk som Agilents lokala servicecenter stöder. Åtkomst till webben, e-post och fax krävs för överföring av programkoder och information.
- d. Möjligheter till sändning och mottagning av materiel.** Kunden måste ha möjlighet till transport och mottagning av reservdelar, inklusive möjlighet att hantera reservdelar som är känsliga för statisk elektricitet samt skyddsförpackningar.
- e. Reservdelslager.** Kunden kan bli ombedd att köpa och underhålla ett lager med valda reservdelar från Agilent.

Tillämpligt vid Rengöringsservice för MS-jonkälla

- a. Luftning.** Kunden måste lufta MS-systemet innan Rengöringsservice för MS-jonkälla utförs. Det åligger även kunden att tillhandahålla alla lösningsmedel som behövs för rengöring av jonkälla.

Tillämpligt vid Kvalificeringstjänster:

- a. Omplanerade tjänster.** Kunden är ansvarig för kostnader som åsamkas Agilent till följd av att kvalificeringstjänster skjuts upp eller planeras om.
- b. Affärsbeslut.** Affärsbeslut som fattas eller åtgärder som vidtas av kunden som resultat av eventuella kvalificeringsservicerutiner sker på kundens ansvar.
- c. Information om upphovsrätt.** Materiel till vilken Agilent har upphovsrätt får inte kopieras utan skriftligt tillstånd från Agilent.

5. Begränsningar i servicen

Följande begränsningar gäller alla servicepaket-tjänster:

- a. 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 Agilents gängse servicetaxa. Det Agilent-system som det utförs service på måste ha den minimikonfiguration eller annan konfiguration som anges i tillämplig dokumentation till instrumentet.
- b. Tjänsternas tillgänglighet.** Täckningstid är Agilents normala kontorstider (08:00 till 16.00), måndag till fredag utom lokala helgdagar.
- c. 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 samt att regelbundet tillhandahålla mätaravläsningar. En extra avgift debiteras för tids- och materielåtgång vid underhåll av instrument som används utöver den rekommenderade nivån.

d. Gamla instrument. Agilents 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.

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. Förbrukningsartiklar, tillbehör och reservdelar. Agilents tjänster omfattar inte förbrukningsartiklar som byts ut rutinmässigt under den normala användningen eller det normala underhållet av Agilents 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/svccconsumables. 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
5989-6992SVSE



Agilent Technologies