



## 安捷伦生命科学与化学分析支持服务： 等同保修期服务和优势服务计划

### 项目说明 21X

安捷伦科技公司的生命科学与化学分析等同保修期服务和优势服务计划遵循本文之规定以及安捷伦服务条款。

#### 1. 服务

等同保修期服务和安捷伦优势服务计划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. **等同保修期服务(R-28D)**。等同保修期服务计划为安捷伦仪器提供与保修期内相同的服务。包括通过电话分析和解决硬件故障，以及根据针对具体硬件系统或模块而定义的保修策略，在标准响应时间内到现场诊断和解决硬件故障。包括所有工时费、差旅费及维修所需的备件。
- b. **安捷伦铜质优势服务计划(R-28C)**。安捷伦铜质优势服务计划包括通过电话分析和解决硬件和软件故障，以及在标准响应时间内到现场诊断和解决硬件故障。包括所有工时费、差旅费及维修所需的备件（含消耗品）。在可提供安捷伦远程顾问帮助服务的情况下，还包括此项服务。
- c. **安捷伦银质优势服务计划(R-28R)**。安捷伦银质优势服务计划包括通过电话分析和解决硬件和软件故障、在服务中心进行维修\*，以及在标准响应时间内到现场诊断和解决硬件故障。包括所有工时费、差旅费及维修所需的备件（含消耗品）。在可提供一种预防性维护服务的情况下，还包括此项服务：安捷伦远程咨询帮助、安捷伦远程咨询报告以及安捷伦远程咨询预警。
- d. **包括标准操作认证/性能验证的安捷伦银质优势服务计划(R-28S)**。服务包括：上面c)条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦标准操作认证(OQ/PV)。
- e. **包括标准操作认证/性能验证和维修认证的安捷伦银质优势服务计划(R-28T)**。服务包括：上面c)条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦标准操作认证(OQ/PV)和标准维修认证(RQ)（允许在合同期限内对经过维修的仪器进行次数不限的再认证）。
- f. **包括企业版操作认证(OQ)的安捷伦银质优势服务计划(R-28U)**。服务包括：上面c)条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦企业版操作认证(OQ)。
- g. **支持企业版操作认证(OQ)和维修认证(RQ)的安捷伦银质优势服务计划(R-28V)**。服务包括：上面c)条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦企业版操作认证(OQ)和企业版维修认证(RQ)（允许在合同期限内对经过维修的仪器进行次数不限的再认证）。
- h. **包括软件升级的安捷伦银质优势服务计划(R-28W)**。服务包括：上面c)条中定义的所有服务，外加数据库工作站软件介质升级。
- i. **安捷伦金质优势服务计划(R-28E)**。安捷伦金质优势服务计划包括通过电话分析和解决硬件和软件故障、在服务中心进行维修\*，以及在优先响应时间内到现场诊断和解决硬件故障。包括所有工时费、差旅费及维修所需的备件（含消耗品）。对超时维修服务提供折扣。在可提供一种预防性维护服务的情况下，还包括此项服务：安捷伦远程咨询帮助、安捷伦远程咨询报告以及安捷伦远程咨询预警。
- j. **包括标准操作认证(OQ/PV)的安捷伦金质优势服务计划(R-28F)**。服务包括：上面i)条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦标准操作认证(OQ/PV)。



**k. 包括标准操作认证 (OQ/PV) 和维修认证 (RQ) 的安捷伦金质优势服务计划 (R-28G)。** 服务包括：上面 i) 条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦标准操作认证(OQ/PV)和标准维修认证(RQ)（允许在合同期限内对经过维修的仪器进行次数不限的再认证）。

**l. 包括企业版操作认证 (OQ) 的安捷伦金质优势服务计划 (R-28H)。** 服务包括：上面 i) 条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的企业版操作认证(OQ)。

**m. 包括企业版操作认证 (OQ) 和维修认证 (RQ) 的安捷伦金质优势服务计划 (R-28J)。** 服务包括：上面 i) 条中定义的所有服务，外加一项保证“通过”的安捷伦企业版操作认证(OQ)和企业版维修认证(RQ)（允许在合同期限内对经过维修的仪器进行次数不限的再认证）。

\* 不是所有产品都可享受服务中心维修服务。

## 2. 服务定义：

**a. 电话支持以分析和解决硬件故障和软件问题。** 包括给安捷伦打电话，请求安捷伦帮助分析和处理硬件和/或软件问题（不包括安捷伦信息学软件）。

**b. 现场故障诊断和维修。** 包括到现场对产品故障及仪器不能正常运行进行检查和排除。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. 维修所需的消耗品。** 在维修或诊断仪器或产品故障时可能需要用到一些备件和消耗品。以下网页介绍了有关这些备件和消耗品的信息，包括对维修或服务期间所需数量的适用限制：[www.agilent.com/chem/svc/consumables](http://www.agilent.com/chem/svc/consumables)。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。

**d. 服务中心维修。** 包括对产品故障及仪器不能正常运行在当地安捷伦服务中心进行检查和维修。如有必要，安捷伦可以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。

**e. 预防性维护服务。** 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。

**f. 标准操作认证。** 通过安捷伦标准操作认证(OQ/PV)程序和方法，使用已知浓度的化学测试样品试剂盒验证色谱仪的工作性能。该服务每年提供一次。

**g. 标准维修认证。** 使用安捷伦标准维修认证程序和测试方法来测试系统在维修后是否符合安捷伦操作规范。此项服务针对的是经过维修的系统部件，以确定系统工作性能是否受到影响。

**h. 企业版操作认证。** 通过安捷伦企业版操作认证 (OQ) 程序和方法，使用已知浓度的化学测试样品试剂盒验证色谱仪的工作性能。此服务与所有安捷伦仪器和部分非安捷伦产品兼容。该服务每年提供一次。

**i. 企业版再认证。** 使用安捷伦企业版维修认证程序和测试方法来测试系统在经过维修后是否符合安捷伦操作规范。此项服务针对的是经过维修的系统部件，以确定系统工作性能是否受到影响。

**j. 安捷伦远程咨询帮助。** 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。此外，用户可以与安捷伦建立安全的实时协作会话，以接受即时的远程诊断和帮助。不是所有系统都可享受此项服务。

**k. 安捷伦远程咨询报告。**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。不是所有系统都可享受此项服务。

**l. 安捷伦远程咨询预警。**支持客户设定文本或电子邮件警告，以便在仪器状况接近维修条件或者仪器要求用户手动操作时通知客户。不是所有系统都可享受此项服务。

**m. 超时服务。**“超时”的定义：在正常工作时间（当地时间周一至周五上午 8:00 到下午 17:00，不包括当地的节假日（不同国家有所不同））之外提供或时间延续至正常工作时间之外的支持服务。

**n. 响应时间。**所有安捷伦高级服务计划的响应时间，均按照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来计算。标准响应时间取决于用户现场离安捷伦公司的距离。出差区域的距离因国家 / 地区而异。优先响应时间等于标准响应时间减去一天。标准响应时间为 1 天的国家或地区，不享受优先响应。

**o. 软件介质升级。**由安捷伦决定是将软件升级版本和文档自动递送到客户所在地，还是通过网站提供下载（如果有网络）。安捷伦根据和基础软件相关的软件许可证条款，授权使用升级的许可证。注：只有包括软件服务的安捷伦银质优势服务计划提供介质升级服务。

### 3. 服务先决条件

适用于安捷伦优势服务计划：

**a. 建议的改进、可靠性和性能增强。**按照安捷伦服务协议的规定，安捷伦可能会向客户建议进行某些改进，以改善仪器的适用性或可靠性、符合法律要求或增强客户仪器的性能，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。

适用于认证服务：

**a. 预防性维护服务。**如果工厂建议进行预防性维护，那么应在认证服务之前进行此项维护，费用由客户承担，服务协议另有说明的情况除外。

适用于应用软件服务：

**a. 一般条件。**安捷伦只对符合以下条件的软件提供服务：客户拥有正确的软件许可证；软件在满足安捷伦性能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。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。

### 4. 用户的责任

**a. 操作和维护步骤。**用户必须遵守安捷伦仪器说明书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。

**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。

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。必须提供相关的仪器信息。
- 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。

适用于质谱仪离子源清洗服务：

- a. **放空。**在我们提供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

下面的限制适用于以下所有的等同保修期服务计划和安捷伦优势服务计划：

- a. **适用产品。**除非另外声明，只有选定的安捷伦分析仪器和安捷伦支持的

非案例分析仪器才能享受服务，并且有一定的地域限制。订购的服务合同中未包括的所有服务均按照安捷伦标准服务收费。服务所涉及到的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，当地的节假日除外。
- c. **出差的区域。**安捷伦高级服务计划的标准价格包括客服工程师从安捷伦公司前往 100 英里或 160 公里以内地点的差旅费。超出的路程需额外收费。
- d. **最大的使用限制。**如果在仪器数据表或操作手册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。安捷伦将做出商业上合理的努力来施行服务，然而，安捷伦不保证这种维修和相关的支持服务一定成功。
- 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。**不包括安捷伦仪器或产品进行常规维护和正常工作时用到的备件和消耗品。
- h. **应用软件支持。**安捷伦向两个指定接电话人提供远程支持，以分析和解决与安捷伦应用软件（包括但不限于 ChemStation、ChemStore 和 EZChrom Elite Workstation 系列）有关的软件问题和故障。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的响应时间是 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。
- i. **安捷伦信息学软件支持。**不包括对安捷伦信息学软件（包括但不限于 Agilent OpenLab、Agilent ECM 和 Agilent EZChrom Elite Client/Server)的支持。安捷伦信息学软件的支持服务需单独购买。
- k. **由服务中心维修的模块。**安捷伦系统中的某些硬件模块可能需要到安捷伦服务中心进行维修。这些模块不在现场维修范围之内。
- j. **软件升级。**只有包括软件服务计划的安捷伦银质优势服务计划提供软件更新或软件升级。其他安捷伦高级服务计划不专门提供软件更新或软件升级。合同中规定的软件升级服务需额外收费。



## 6. 取消或删除服务

尽管本项目说明提供了上述需要遵循之服务条款，但客户仍可提前六十(60)天发出书面通知的方式删减或完全取消产品服务。此类服务包括但不限于：返厂维修、现场维修、响应中心、应用和技术帮助以及软件升级。根据服务协议的相关规定，客户将收到相应比例的退款。如果客户取消了原定服务协议，或从服务条款中删减了某种服务（包括但不限于校准和预防性维护等），安捷伦将向其收取 10% 的取消或删减服务费。客户还需要为在原定服务协议下实施的所有服务付费。安捷伦可根据需要提供关于适用服务费的详细信息。若服务协议中包含一种以上的服务时，只能取消整个服务协议。客户不能取消在此类服务协议下所提供的部分服务或某项单独服务。

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，2008 版权所有

2008 年 3 月 4 日中国印刷

5989-7983CHCN

