



Agilents supportservice for Biovidenskab og Kemisk Analyse: Garantiudvidelser og Advantage-serviceplaner

Bilag 21X

Agilent Technologies' Biovidenskab og Kemisk Analyse garantiudvidelse og Advantage-serviceplan reguleres af bestemmelserne i dette bilag samt af Agilents betingelser for service.

1. Service

Gantiudvidelse og Agilent Advantage-serviceplaner inkluderer definerede kombinationer, som kunden ikke kan udskifte med andre. Agilent tilbyder følgende servicepakker:

a. Garantiudvidelse (R-28D).

Garantiudvidelse giver servicedækningen under garantien på Agilent-instrumenter. Inkluderer telefonsupport til isolering og løsning af hardwareproblemer samt fejlfinding og reparation af hardware hos kunden med standardresponstider i henhold til den definerede reparationsstrategi i garantien for det specifikke hardwaresystem eller -modul. Al arbejdskraft, alle rejseomkostninger og de reservedele, der bruges til reparationen, er inkluderet.

b. Agilent Advantage Bronze (R-28C).

Agilent Advantage Bronze-serviceplanen inkluderer telefonsupport til at isolere og løse hardware- og softwareproblemer samt fejlfinding og reparation af hardware hos kunden med

standardresponstider. Al arbejdskraft, alle rejseomkostninger og de reservedele, der bruges til reparation, inklusive hjælpematerialer, er inkluderet. Hvor det er tilgængeligt, er Agilent Remote Advisor-hjælp-service også inkluderet.

c. Agilent Advantage Silver (R-28C).

Agilent Advantage Silver-serviceplanen inkluderer telefonsupport til at isolere og løse hardware- og softwareproblemer, reparationservice på servicecenter* samt fejlfinding og reparation af hardware hos kunden med standardresponstider. Al arbejdskraft, alle rejseomkostninger og de reservedele, der bruges til reparation, inklusive hjælpematerialer, er inkluderet. Ligeledes inkluderet er et forebyggende vedligehold og, hvor det er tilgængeligt: Agilent Remote Advisor-hjælp, Agilent Remote Advisor-rapport og Agilent Remote Advisor-alarm.

d. Agilent Advantage Silver med Classic Edition OQ/PV (R-28S).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit c) ovenfor samt en Agilent Classic Edition funktionskvalificering (OQ/PV), hvor resultatet består af garanteret.

e. Agilent Advantage Silver med Classic Edition OQ/PV (R-28S).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit c) ovenfor samt én Agilent Classic Edition funktionskvalificering (OQ/PV), hvor resultatet består af garanteret, hvilket muliggør et ubegrænset antal rekvalificeringer efter en reparation i kontraktperioden.

f. Agilent Advantage Silver med Enterprise Edition OQ (R-28U).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit c) ovenfor samt én Agilent Enterprise Edition funktionskvalificering (OQ), hvor resultatet består af garanteret.

g. Agilent Advantage Silver med Enterprise Edition OQ og RQ (R-28V).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit c) ovenfor samt én Agilent Enterprise Edition funktionskvalificering (OQ), hvor resultatet består af garanteret, og Enterprise Edition reparationskvalificering (RQ), hvilket muliggør et ubegrænset antal rekvalificeringer efter en reparation i kontraktperioden.

h. Agilent Advantage Silver med softwareopdateringer (R-28W).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit c) ovenfor samt opdateringer af softwaremedier til datastation.



i. Agilent Advantage Gold (R-28E).

Agilent Advantage Gold-serviceplanen inkluderer telefonsupport til at isolere og løse hardware- og softwareproblemer, reparationservice på servicecenter* samt fejlfinding og reparation af hardware hos kunden med opprioriterede responstider. Al arbejdskraft, alle rejseomkostninger og de reservedele, der bruges til reparation, inklusive hjælpematerialer, er inkluderet. Ligeledes inkluderet er et forebyggende vedligehold og, hvor det er tilgængeligt: Agilent Remote Advisor-hjælp, Agilent Remote Advisor-rapport og Agilent Remote Advisor-alarm.

j. Agilent Advantage Gold med Classic Edition OQ/PV (R-28F).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit i) ovenfor samt en Agilent Classic Edition funktionskvalificering (OQ/PV), hvor resultatet består er garanteret.

k. Agilent Advantage Gold med Classic Edition OQ/PV og RQ (R-28G).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit i) ovenfor samt én Agilent Classic Edition funktionskvalificering (OQ/PV), hvor resultatet består er garanteret, og Classic Edition reparationskvalificering (RQ), hvilket muliggør et ubegrænset antal rekvalificeringer efter en reparation i kontraktperioden.

l. Agilent Advantage Gold med Enterprise Edition OQ (R-28H).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit i) ovenfor samt én Enterprise Edition funktionskvalificering (OQ), hvor resultatet består er garanteret.

m. Agilent Advantage Gold med Enterprise Edition OQ og RQ (R-28J).

Inkluderet service: den service, der er defineret i afsnit i) ovenfor samt én Agilent Enterprise Edition funktionskvalificering (OQ), hvor resultatet består er garanteret, og Enterprise Edition reparationskvalificering (RQ), hvilket muliggør et ubegrænset antal rekvalificeringer efter en reparation i kontraktperioden.

* Reparationservice på servicecenter er ikke tilgængeligt for alle produkter.

2. Servicedefinitioner:

a. Telefonsupport til isolering og løsning af softwareproblemer.

Inkluderer telefonadgang til Agilent med det specifikke formål at isolere og løse hardware- og/eller softwareproblemer. Gælder ikke Agilent Informatics-software.

b. Fejlfinding og reparation hos kunden.

Inkluderer diagnosticering og rettelse af produktfejl og funktionssvigt hos kunden. Reparationen udføres uden afbrydelser, medmindre Agilent vurderer, at der kræves yderligere reservedele eller ressourcer. Hvis dette er tilfældet, afbryder Agilent reparationen og genoptager den, så snart de pågældende reservedele eller ressourcer er til rådighed. Denne reparation kan bestå af midlertidige procedurer, som kunden skal følge, indtil der er fundet en permanent løsning.

c. Forbrugsartikler, der kræves for reparation.

Visse hjælpematerialer og forbrugsartikler kan være påkrævet som en del af reparationen eller diagnosticeringen af instrument- eller produktproblemer. Du kan

finde detaljerede oplysninger om disse hjælpematerialer og forbrugsartikler, herunder om de gældende begrænsninger i det nødvendige antal ved reparation eller service, på www.agilent.com/chem/svc/consumables. Medmindre andet er angivet, er det antal af disse artikler, der er inkluderet i kontrakten, begrænset til det antal, der skal bruges for at få instrumentet til at fungere normalt igen.

d. Reparation på et servicecenter.

Inkluderer diagnose og rettelse af produktfejl og funktionssvigt på lokale Agilent-servicecentre. Agilent kan installere tekniske forbedringer, hvor dette er relevant, og udføre service som f.eks. rensning, justering, smøring, eftersyn eller test. Reparerede produkter testes og certificeres igen for at sikre, at de fungerer korrekt. Al påkrævet arbejdskraft samt alle reservedele og materialer er inkluderet. Udskiftede komponenter bliver Agilents ejendom.

e. Forebyggende vedligeholdelse.

Inkluderer udskiftning af bestemte dele, rensning, justering, smøring, eftersyn eller test af systemprocedurer. Agilent kan også udføre rutinemæssige vedligeholdelsesprocedurer. Den arbejdskraft og de dele, der kræves for at udføre Agilents forebyggende vedligeholdelsesprocedurer, samt én rejse til kundens adresse er inkluderet i dækningsperioden. Forebyggende vedligeholdelse udføres i overensstemmelse med Agilent-anbefalede procedurer i henhold til en gensidigt aftalt tidsplan eller i forbindelse med køb af instrumentkalibrerings- eller

funktionskvalificeringsservice. Instrumentspecifikke tjeklister til vedligeholdelsesprocedurerne kan fås ved henvendelse til Agilent.

f. Classic Edition funktionskvalificering.

Fastlægger funktionspræstation ved anvendelse af et kemisk testprøvesæt med en kendt koncentration på kromatografiinstrumenter via Agilent Classic Edition funktionskvalificeringsprocedure (OQ/PV) og metodik. Servicen udføres én gang om året.

g. Classic Edition-

reparationskvalificering. Bruger procedurer og testmetoder ifølge Agilent Classic Edition for at teste, at et system fungerer i henhold til Agilents funktionspecifikation efter reparation. Servicen ydes efter reparation af systemkomponenter, der kan have indvirkning på systemdriftspræstation.

h. Enterprise Edition-

funktionskvalificering. Fastlægger funktionspræstation ved anvendelse af et kemisk testprøvesæt med en kendt koncentration på kromatografiinstrumenter via Agilent Enterprise Edition-funktionskvalificeringsprocedure (OQ) og metodik. Denne service er kompatibel med alle Agilent-instrumenter og udvalgte produkter, der ikke er fra Agilent. Servicen udføres én gang om året.

i. Enterprise Edition-

reparationskvalificering Bruger procedurer og testmetoder ifølge Agilent Enterprise Edition for at teste, at et system fungerer i henhold til Agilents funktionspecifikation efter reparation. Servicen ydes efter reparation af systemkomponenter, der kan have indvirkning på systemdriftspræstation.

j. Agilent Remote Advisor-hjælp. Giver kunden mulighed for at åbne en serviceanmodning ved at klikke på Push for Help-ikonet på tilsluttede systemer. Push for Help-anmodningen bekræftes inden for

tredive (30) minutter, og kunden bliver ringet op af Agilent inden for én (1) time, så hardwareproblemerne kan blive isoleret og løst. Giver kunden mulighed for at åbne en sikker Real-time-forbindelse til Agilent, så der kan foretages "live" fjerndiagnosticering og ydes fjernassistance. Denne funktion tilbydes ikke for alle systemer.

k. Agilent Remote Advisor-rapport. Giver mulighed for at få rapporteringsoplysninger vedrørende

instrumentkonfiguration, -tilgængelighed og -udnyttelse for tilsluttede systemer som papirkopi eller via adgang til sikker webbaseret rapporteringsportal. Denne funktion tilbydes ikke for alle systemer.

l. Agilent Remote Advisor-alarm. Giver kunden mulighed for at indstille tekst- eller e-mailalarm, når grænseværdien for instrumentvedligeholdelse er nået, eller når instrumentet kræver brugerinteraktion. Denne funktion tilbydes ikke for alle systemer.

m. Service på overtid. Overtid defineres som support uden for, eller som strækker sig ud over, normale åbningstider 8.00 til 16.00, mandag til fredag, med undtagelse af lokale helligdage (kan variere fra land til land).

n. Responstid. Responstiden for Agilent Advantage-serviceplaner måles i forløbne dækningsdage fra den dato, serviceanmodningen modtages, til den dag, hvor Agilent møder op hos kunden. Standardresponstiden varierer afhængig af afstanden fra et Agilent-kontor. Rejsezonens afstand afhænger af landet. Opprioriteret responstid defineres som standardresponstid minus en dag. Opprioriteret responstid er ikke tilgængelig i lande, hvor standardresponstiden er 1 dag.

o. Softwaremedie-opdateringer. Agilent kan vælge at levere softwareopdateringer og dokumentation til kunden automatisk, at sende dem til kunden eller, hvor det er muligt, at

sende dem via internetportaler. Agilent udsteder en licens til at bruge opdateringerne i overensstemmelse med de softwarelicensvilkår, der gælder for den underliggende software. Bemærk: Kun Agilent Advantage Silver med softwareservice inkluderer medieopdateringer

3. Serviceforudsætninger

Gældende for Agilent Advantage-serviceplaner:

a. Anbefalede ændringer, driftssikkerheds- og

præstationsforbedringer. Agilent kan eventuelt foretage anbefalede ændringer for Agilents regning for at forbedre instrumenternes serviceevenlighed eller driftssikkerhed, for at overholde juridiske krav eller for at forbedre præstationen af kundens instrumenter, der er dækket af Agilent-serviceaftaler. Alle sådanne ændringer udføres i dækningsperioden i henhold til en aftalt tidsplan eller i forbindelse med reparation af instrumenter.

Gældende for kvalificeringsservice:

a. Forebyggende vedligeholdelse. Der kan udføres en forebyggende vedligeholdelsesprocedure for kundens regning før kvalificeringsservice, når dette anbefales af producenten, medmindre dette er dækket af serviceaftalen.

Gældende for programsoftwareservice:

a. Generelt. Agilent yder kun service på software, som kunden har en gyldig licens til, og som bruges på instrumenter eller hardware, der lever op til Agilents specifikationer for den pågældende software. Der ydes support til den nye

softwareversion og til den nyeste tidligere version i mindst ét (1) år fra den dato, den sidst kunne anskaffes. Hvis supportdækningen udløber, kan det være nødvendigt at betale yderligere gebyrer.

- b. Kundeudnævnte personer.** Kunden skal identificere en primær og en alternativ person, der må ringe op. Begge personer skal have gennemført Agilents uddannelseskurser eller skal have tilsvarende erfaring med at betjene de relevante Agilent-instrumenter til Biovidenskab og Kemisk Analyse eller Informatics-systemer.
- c. Telefonadgang.** Kunden skal stille en telefon til rådighed i nærheden af Agilent-systemet eller på et andet gensidigt aftalt sted, der giver kunden mulighed for at udføre de softwarehandlinger, der kræves i forbindelse med problemløsning.
- d. Software til diagnosticering og vedligeholdelse.** Kunden skal give Agilent lov til at opbevare programmer til diagnosticering og vedligeholdelse af Agilent-systemet og -netværket på kundens system eller hos kunden udelukkende til brug ved diagnosticering og vedligeholdelse. Før kunden sender en rapport om et softwareproblem til Agilent, kan kunden eventuelt blive bedt om at hjælpe Agilent med at køre disse programmer, der udelukkende tilhører Agilent, og som Agilent kan fjerne, når supportkontrakten udløber.

4. Kundens ansvar

- a. Procedurer for betjening og vedligeholdelse.** Kunden skal følge de procedurer for betjening og vedligeholdelse, der er specificeret i Agilent-dokumentationen. Disse procedurer omfatter rutinemæssig driftsvedligeholdelse og anden rutinemæssig vedligeholdelse, der normalt forbindes med brugen af et Agilent-instrument.
- b. Adgang.** Kunden skal om nødvendigt give Agilent adgang til

instrumenter, sørge for tilstrækkelig plads til at arbejde og adgang til alle de oplysninger og faciliteter, der er nødvendige for at udføre service på instrumentet hos kunden

- c. Passende kommunikationsevne.** Kunden skal have tilstrækkelig adgang til telefoner i nærheden af instrumenterne og skal tale det sprog, som det lokale Agilent-telefoncenter arbejder på, flydende. Adgang til internettet, e-mail og fax er et krav for softwareopdateringer og informationsoverførsel.
- d. Mulighed for at sende og modtage materialer.** Kunden skal have faciliteter til rådighed, der giver mulighed for at sende og modtage reservedele, herunder også mulighed for at håndtere komponenter, der er følsomme over for statisk elektricitet, samt beskyttende emballage.

Gældende for service på et servicecenter:

- a. Overholdelse af Agilents procedure.** Kunden skal følge Agilents standardprocedure for opkald, rapportering og bestemmelse af et hardwareproblem. De relevante oplysninger om instrumentet skal oplyses.
- b. EHS-blanket.** Kunden skal vedlægge en EHS-blanket (Environmental Health & Safety (EHS)) i udfyldt tilstand, eller hvis denne ikke forefindes, vedlægge en skriftlig erklæring om, at der ikke er nogen miljøhygiejniske og -sikkerhedsmæssige farer som følge af brugen af instrumentet på kundens laboratorium.
- c. Korrekt emballering.** Instrumenter, der returneres, skal pakkes omhyggeligt i en dertil egnet forsendelseskasse.

Gældende for vedligeholdelsesservice for rensning

af ionkilde i massespektrometer:

- a. Ventilering.** Kunden skal ventilere massespektrometersystemet før rensning af ionkilden. Kunden er ligeledes ansvarlig for leveringen af de nødvendige solventer, der benyttes under rensningen af ionkilden, og for efterfølgende at bortskaffe dem på sikker vis.

Gældende for kvalificeringsservice:

- a. Omlagt service.** Kunden hæfter for de udgifter, Agilent pådrager sig som følge af udsættelse eller omlægelse af en kvalificeringsservice.
- b. Forretningsmæssige beslutninger.** De forretningsmæssige beslutninger eller handlinger, som kunden tager eller udfører som et resultat af kvalificeringsserviceproceduren, sker udelukkende på kundens ansvar.
- c. Ophavsretsbeskyttede oplysninger.** Ingen ophavsretsbeskyttede Agilent-materialer må kopieres uden skriftlig tilladelse fra Agilent.

5. Servicebegrænsninger

De følgende begrænsninger gælder for alle garantiudvidelser og Agilent Advantage-serviceplaner:

- a. Omfattede produkter.** Medmindre andet er angivet, er den omfattede service begrænset til kun at omfatte udvalgte Agilent-instrumenter og Agilent-understøttede ikke-Agilent-instrumenter, og er underlagt lokal tilgængelighed. Enhver service, der ikke er omfattet af den bestilte kontraktmæssige service, afregnes i henhold til Agilents sædvanlige servicetakster. Det servicerede system skal mindst omfatte den minimumskonfiguration eller anden konfiguration, der er anført i den relevante instrumentdokumentation.
- b. Servicens tilgængelighed.** Dækningstiden er inden for Agilents normale åbningstider (8.00-16.00), mandag til fredag, med undtagelse af lokale helligdage, medmindre andet er angivet i aftalen.

c. Brugsbegrænsning. Agilent kan vurdere, at der skal pålægges yderligere servicegebyrer for elektromekaniske enheder på grundlag af den målte brug af enheden, hvis der er angivet en grænse for maksimal brug på instrumentets datablad eller i betjeningsvejledningen. Kunden skal lade Agilent installere eller fjerne brugsmålere, og kunden skal aflæse målerne regelmæssigt. Support til instrumenter, der benyttes mere end dette anbefalede niveau, begrænses til service på grundlag af tid og materialer og faktureres separat.

d. Forældede instrumenter. Agilent-standardservice dækker ikke de instrumenter eller produkter, hvor supportperioden er udløbet. Agilent garanterer ikke, at der findes reservedele til forældede produkter eller instrumenter. Agilent vil gøre sit bedste for at udføre servicearbejdet. Agilent garanterer dog ikke for, at en sådan reparation og relateret supportservice vil være vellykket.

e. Kontaminering. Service på komponenter og instrumenter, der kontamineres ved betjening i sundhedsskadelige miljøer eller benyttes til at analysere sundhedsskadelige materialer, kan blive pålagt ekstra betaling. Kunden har ansvaret for at bortskaffe alle kontaminerede hjælpematerialer, der ikke kan returneres til Agilent, på sikker vis.

f. Forbrugsartikler, hjælpematerialer og reservedele. Hjælpematerialer eller forbrugsvare til den rutinemæssige vedligeholdelse eller normale drift af Agilent-instrumenter eller -produkter er ikke inkluderet.

g. Programsoftwaresupport. Agilent yder fjernsupport til to (2) kundeudnævnte personer til isolering og løsning af softwarefejl eller -problemer med Agilent-programsoftware, inklusive, men ikke begrænset til, ChemStation-, ChemStore- og EZChrom Elite-arbejdsstationer. Support til operativsystemet, eventuel anden software på systemet, grundig uddannelse, vejledning eller evt. andre kundespecificerede forpligtelser, herunder softwaretilpasning, er ikke inkluderet. Responstiden er fire (4) timer i Agilents normale åbningstid. Problemer, der ikke kan klares ved fjernadgang, klares via service ydet af Agilent ude hos kunden og involverer betaling af ekstra gebyrer.

h. Agilent Informatics-software-support. Support til Agilent Informatics-software, inklusive, men ikke begrænset til, Agilent OpenLab, Agilent ECM og Agilent EZChrom Elite Client/Server, er ikke inkluderet. Supportdækning for Agilent Informatics-software kan købes separat.

i. Moduler for reparation på et servicecenter. Agilent-systemer kan indeholde hardwaremoduler, som kræver reparation på et Agilent-servicecenter. Til disse moduler ydes der ikke support hos kunden.

j. Softwareopdateringer. Softwareopdateringer eller -opgraderinger tilvejebringes udelukkende i henhold til Agilent Advantage Silver med softwareserviceplan. Softwareopdateringer eller -opgraderinger tilvejebringes ikke specifikt under nogen anden Agilent Advantage-serviceplan. Kontraktmæssig softwareopdateringsservice kan købes ved betaling af yderligere gebyr.

6. Annullering og sletning

På trods af bestemmelserne i servicebetingelser, som dette bilag gælder for, må kunden efter tres (60) dages skriftligt varsel slette produktet fra eller helt annullere en supplerende serviceaftale, som dette bilag gælder for, og som omfatter, men ikke er begrænset til service såsom returnering til fabrikken, support hos kunden, responscenter, program- og teknisk assistance samt softwareopdateringer. Kunden vil modtage en tilbagebetaling, som er bedømt i forhold til serviceaftalen. Annullering af en planlagt serviceaftale eller sletning af et produkt fra en serviceaftale, herunder men ikke begrænset til service som kalibrering og forebyggende vedligeholdelse, vil blive faktureret til et beløb, der udgør 10 % af prisen for den service, som bliver annulleret eller slettet. Kunden skal desuden betale for al service, som er ydet under den planlagte serviceaftale. Oplysninger vedrørende gældende servicetakster kan fås efter anmodning. En serviceaftale, der indeholder mere en én type service, kan ikke annulleres delvist. Kunden må ikke service, som leveres i en sådan serviceaftale.

Tekniske oplysninger, servicebeskrivelser og indhold i dette dokument kan ændres uden varsel.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Alle rettigheder forbeholdes.

Trykt i USA, den 04.03.08
5989-7983DADK

