



# Kundendienst von Agilent Life Sciences und Chemical Analysis: Gewährleistungserweiterung und Advantage-Dienstleistungsvereinbarungen

## Anhang 21X

Die folgenden Bestimmungen sowie die Agilent Geschäftsbedingungen für Service und Support gelten für die Gewährleistungserweiterung und die Advantage-Servicepläne der Life Sciences (Biowissenschaften) und chemischen Analysetechnik von Agilent Technologies.

### 1. Kundendienstleistungen

Die Gewährleistungserweiterung und die Advantage-Dienstleistungsvereinbarungen enthalten festgelegte Dienstleistungen von Agilent; es können keine Elemente ausgetauscht werden. Folgende Kundendienstpakete sind bei Agilent erhältlich:

**a. Gewährleistungserweiterung (R-28D).**

Die Gewährleistungserweiterung bietet eine Dienstleistungsabdeckung auf Gewährleistungsebene für Agilent Geräte. Enthalten sind telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen sowie Fehlersuche und Reparatur vor Ort, wobei die im Rahmen der definierten Gewährleistungsreparaturstrategie für das jeweilige Hardwaresystem oder Modul festgelegte Standardreaktionszeit gilt. Kosten für Arbeitszeit, Anreise und Ersatzteile für die Reparatur sind enthalten.

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

Die Agilent Advantage Bronze-Dienstleistungsvereinbarung umfasst die telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardware- und Softwareproblemen sowie die Fehlersuche und Reparatur bei der Hardware vor Ort, wobei die Standardreaktionszeit gilt.

Kosten für Arbeitszeit, Anreise und Ersatzteile, einschließlich der für die Reparatur erforderlichen Verbrauchsmaterialien, sind enthalten. Bei Verfügbarkeit ist die Kundendienstleistung Agilent Remote Advisor-Assist ebenfalls enthalten.

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

Die Agilent Advantage Silver-Dienstleistungsvereinbarung umfasst die telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardware- und Softwareproblemen, die Reparatur im Dienstleistungszentrum\* sowie die Fehlersuche und Reparatur bei der Hardware vor Ort, wobei die Standardreaktionszeit gilt. Kosten für Arbeitszeit, Anreise und Ersatzteile, einschließlich der für die Reparatur erforderlichen Verbrauchsmaterialien, sind enthalten. Zusätzlich sind eine vorbeugende Wartung sowie bei Verfügbarkeit die folgenden Kundendienstleistungen enthalten: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor-Report und Agilent Remote Advisor-Alert.

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

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt c) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Classic Edition Operational Qualification (OQ/PV), deren Bestehen garantiert wird.

**e. Agilent Advantage Silver mit Classic Edition OQ/PV und RQ (R-28T).**

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt c) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Classic

Edition Operational Qualification (OQ/PV), deren Bestehen garantiert wird, sowie eine Reparaturqualifizierung (Repair Qualification, RQ) für die Classic Edition, die nach einer Reparatur innerhalb der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Anzahl an Neuqualifizierungen zulässt.

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

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt c) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Enterprise Edition Operational Qualification (OQ), deren Bestehen garantiert wird.

**g. Agilent Advantage Silver mit Enterprise Edition OQ und RQ (R-28V).**

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt c) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Enterprise Edition Operational Qualification (OQ), deren Bestehen garantiert wird, sowie eine Reparaturqualifizierung (Repair Qualification, RQ) für die Enterprise Edition, die nach einer Reparatur innerhalb der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Anzahl an Neuqualifizierungen zulässt.

**h. Agilent Advantage Silver mit Softwareaktualisierungen (R-28W).**

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt c) definierten Dienstleistungen und des Weiteren Software-Medienaktualisierungen für die Datenstation.



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

Die Agilent Advantage Gold-Kundendienstvereinbarung umfasst die telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardware- und Softwareproblemen, die Reparatur im Dienstleistungszentrum\* sowie die Fehlersuche und Reparatur bei der Hardware vor Ort, wobei die prioritäre Reaktionszeit gilt. Kosten für Arbeitszeit, Anreise und Ersatzteile, einschließlich der für die Reparatur erforderlichen Verbrauchsmaterialien, sind enthalten. Zusätzlich sind eine vorbeugende Wartung sowie bei Verfügbarkeit die folgenden Kundendienstleistungen enthalten: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor-Report und Agilent Remote Advisor-Alert.

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

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt i) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Classic Edition Operational Qualification (OQ/PV), deren Bestehen garantiert wird.

**k. Agilent Advantage Gold mit Classic Edition OQ/PV und RQ (R-28G).**

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt i) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Classic Edition Operational Qualification (OQ/PV), deren Bestehen garantiert wird, sowie eine Reparatur-Qualifizierung (Repair Qualification, RQ) für die Classic Edition, die nach einer Reparatur innerhalb der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Anzahl an Neuqualifizierungen zulässt.

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

Enthaltene Dienstleistungen: Die im obenstehenden Abschnitt i) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Enterprise Edition Operational Qualification (OQ), deren Bestehen garantiert wird.

**m. Agilent Advantage Gold mit Enterprise Edition OQ und RQ (R-28J).**

Die Kundendienstleistung umfasst die im obenstehenden Abschnitt i) definierten Dienstleistungen und des Weiteren eine Agilent Enterprise Edition Operational Qualification (OQ), deren Bestehen garantiert wird, sowie eine

Reparatur-Qualifizierung (Repair Qualification, RQ) für die Enterprise Edition, die nach einer Reparatur innerhalb der Vertragslaufzeit eine unbegrenzte Anzahl an Neuqualifizierungen zulässt.

\* Die Reparatur im Dienstleistungszentrum ist nicht für alle Produkte verfügbar.

## 2. Dienstleistungen:

**a. Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardware- und Softwareproblemen.**

Enthält telefonische Unterstützung durch Agilent zum speziellen Zweck der Identifizierung und Lösung von Hardware- und/oder Softwareproblemen, wovon Agilent Informatics Software ausgenommen ist.

**b. Fehlersuche und Reparatur vor Ort.**

Beinhaltet die Diagnose und Behebung von Fehlfunktionen und Defekten vor Ort beim Kunden. Die Reparatur wird ohne Unterbrechung durchgeführt, außer Agilent legt fest, dass zusätzliche Ersatzteile oder weitere Unterstützung erforderlich ist. In diesem Fall wird Agilent die Reparatur unterbrechen und fortsetzen, sobald die Ersatzteile oder die zusätzliche Unterstützung verfügbar ist. In Sonderfällen wird eine temporäre Lösung herbeigeführt, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

**c. Für die Reparatur erforderliche Verbrauchsmaterialien.**

Für die Reparatur oder die Identifizierung von Geräte- oder Produktproblemen sind möglicherweise bestimmte Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien erforderlich. Informationen über Betriebs- und Verbrauchsmaterialien, einschließlich der vertraglich zugesicherten Höchstmengen, die für eine Reparatur oder Dienstleistung erforderlich sind, können unter [www.agilent.com/chem/svc/consumables](http://www.agilent.com/chem/svc/consumables) abgerufen werden. Sofern nicht anderweitig festgelegt, ist die vertraglich zugesicherte Menge dieser Materialien auf die Menge beschränkt, die für eine normale Wiederinbetriebnahme des Gerätes erforderlich ist.

**d. Reparatur im Dienstleistungszentrum.**

Beinhaltet die Diagnose und Behebung von Fehlfunktionen und Defekten in zuständigen Agilent Dienstleistungszentren. Gegebenenfalls werden Produktverbesserungen sowie Wartungsarbeiten wie Reinigung, Justierung, Schmierung und Gerätetests vorgenommen. Reparierte Produkte werden auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft, und dies wird durch ein Zertifikat bestätigt. Die erforderlichen Arbeitszeiten, Ersatzteile und Materialien sind enthalten. Die ausgetauschten Geräteteile gehen in das Eigentum von Agilent über.

**e. Vorbeugende Wartung.**

Enthält den Austausch spezieller Teile, Reinigung, Justierung, Schmierung und Gerätetests. Agilent führt während dieser Wartung gegebenenfalls auch Routinewartungsaufgaben durch. Während der Laufzeit des Vertrages wird das erfasste Gerät einmal pro Jahr vor Ort gewartet. Arbeitszeit und Anreise sind im Lieferumfang ebenso enthalten wie alle für die vorbeugende Wartung erforderlichen Ersatzteile. Vorbeugende Wartung wird in Übereinstimmung mit den von Agilent empfohlenen Verfahren vorgenommen. Während der Vertragslaufzeit erfolgt sie nach einem mit dem Kunden abgestimmten Zeitschema; sie kann auch wahlweise zusammen mit der Gerätekalibrierung, der Überprüfung der Funktion und dem Qualifizierungsservice (OQ) vorgenommen werden. Gerätespezifische Prüflisten für Wartungsverfahren sind auf Anfrage bei Agilent erhältlich.

**f. Classic Edition Operational Qualification.**

Überprüfung der Funktionsfähigkeit chromatographischer Geräte unter Verwendung chemischer Testproben mit bekannter Konzentration mithilfe der Verfahrensweise und Methodologie der Agilent Classic Edition Operational Qualification (OQ/PV). Diese Kundendienstleistung wird einmal jährlich durchgeführt.

**g. Reparatur-Qualifizierung (Repair Qualification, RQ) für die Classic Edition.**

Verwendet die Verfahren und Testmethoden der Agilent Classic Edition, um zu testen, ob

die Leistung eines Systems nach einer Reparatur den Betriebs-spezifikationen von Agilent entspricht. Die Dienstleistung wird nach der Reparatur von Systemkomponenten angeboten, die sich möglicherweise auf die Betriebsleistung des Systems auswirken.

- h. Enterprise Edition Operational Qualification.** Überprüfung der Funktionsfähigkeit chromatographischer Geräte unter Verwendung chemischer Testproben mit bekannter Konzentration mithilfe der Verfahrensweise und Methodologie der Agilent Enterprise Edition Operational Qualification (OQ). Diese Dienstleistung ist kompatibel mit allen Agilent Geräten und ausgewählten Geräten anderer Hersteller. Diese Kundendienstleistung wird einmal jährlich durchgeführt.
- i. Enterprise Edition Repeat Qualification.** Verwendet die Verfahren und Testmethoden der Agilent Enterprise Edition, um zu testen, ob die Leistung eines Systems nach einer Reparatur den Betriebs-spezifikationen von Agilent entspricht. Die Dienstleistung wird nach der Reparatur von Systemkomponenten angeboten, die sich möglicherweise auf die Betriebsleistung des Systems auswirken.
- j. Agilent Remote Advisor-Assist.** Ermöglicht dem Kunden das Versenden einer Meldung an den Kundendienst durch Drücken der Hilfe-Taste, sofern die Systeme mit Agilent verbunden sind. Die Push-for-Help-Meldung wird innerhalb von dreißig (30) Minuten registriert, und Kunden erhalten innerhalb einer (1) Stunde einen Rückruf durch Agilent zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen. Ermöglicht dem Kunden außerdem, eine sichere Sitzung zur Zusammenarbeit in Echtzeit mit Agilent für die Ferndiagnose und -unterstützung herzustellen. Diese Dienstleistung steht nicht für alle Systeme zur Verfügung.

**k. Agilent Remote Advisor-Report.** Liefert einen Zustandsbericht der mit Agilent verbundenen Systeme mit Informationen wie Gerätekonfiguration, Verfügbarkeit und Nutzung in gedruckter Form oder via Zugang über ein sicheres, internetbasiertes Berichtportal. Diese Dienstleistung steht nicht für alle Systeme zur Verfügung.

- l. Agilent Remote Advisor Alert.** Ermöglicht dem Kunden, Text- oder E-Mail-Alarme einzurichten, die ihn benachrichtigen, wenn Geräterwartungs-Schwellenwerte erreicht werden oder das Gerät ein Eingreifen des Benutzers erfordert. Diese Dienstleistung steht nicht für alle Systeme zur Verfügung.
- m. Mehraufwand.** Wird als Unterstützung definiert, die außerhalb der normalen Geschäftszeiten von 8.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit von Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen (dies ist möglicherweise von Land zu Land verschieden) zur Verfügung gestellt wird.
- n. Reaktionszeit.** Die Reaktionszeit für alle Agilent Advantage-Dienstleistungsvereinbarung wird von dem Tag an gerechnet, an dem die Meldung bei Agilent eingeht, bis zu dem Tag, an dem der Kundendiensttechniker vor Ort eintrifft. Die Standardreaktionszeit variiert je nach Entfernung von der jeweiligen Agilent Niederlassung. Die Entfernungszonen für Anreise variieren je nach Land. Die prioritäre Reaktionszeit wird als Standardreaktionszeit minus einen Tag definiert. Die prioritäre Reaktionszeit gilt nicht in Ländern, in denen die Standardreaktionszeit einen Tag beträgt.
- o. Software-Medien-Aktualisierungen.** Nach Ermessen von Agilent werden Aktualisierungen von Software und die entsprechende Dokumentation automatisch oder auf Anfrage zugesandt oder sind gegebenenfalls über Webseiten-Portale erhältlich. Agilent erteilt eine Lizenz zur Verwendung der Aktualisierungen in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen der zugrundeliegenden Software. Hinweis: Medien-Aktualisierungen sind nur in der Kundendienstleistung Agilent Advantage Silver mit Softwareaktualisierungen enthalten.

### 3. Voraussetzungen für Kundendienstleistungen

Agilent Advantage-Dienstleistungsvereinbarung:

- a. Empfohlene Änderungen an den Geräten zur Verbesserung der Zuverlässigkeit und zur Leistungssteigerung.** Der Kundendiensttechniker ist berechtigt, am Gerät des Kunden von Agilent empfohlene Änderungen vorzunehmen, um die Übereinstimmung mit behördlichen Richtlinien zu gewährleisten oder die Leistungsfähigkeit des Geräts zu verbessern, was durch die Agilent Kundendienstvereinbarung abgedeckt ist. Derartige Änderungen werden während der Laufzeit des Intelligent Repair Vertrages nach zeitlicher Absprache mit dem Kunden oder zusammen mit einer Gerätereparatur vorgenommen.

Qualifizierungsservice:

- a. Vorbeugende Wartung.** Vor der Durchführung der Qualifizierung kann bei Empfehlung des Herstellers eine vorbeugende Wartung auf Kosten des Kunden durchgeführt werden, sofern dies nicht anderweitig durch die Kundendienstvereinbarung abgedeckt wird.

Kundendienstpaket

„Anwendungssoftware“:

- a. Allgemein.** Agilent bietet telefonische Unterstützung ausschließlich für Software mit entsprechender Softwarelizenz, die auf einem Gerät oder einer Hardware verwendet wird, welche die Agilent Spezifikationen für diese Software erfüllt. Die Unterstützung bezieht sich lediglich auf die aktuellste Softwareversion und deren unmittelbare Vorgängerversion. Diese Vorversion wird nach Ablauf der Lieferbarkeit mindestens ein (1) weiteres Jahr lang unterstützt. Ist der Unterstützungszeitraum von Ihnen unterbrochen oder beendet worden, so können bei der Wiederaufnahme der Softwareunterstützung zusätzliche Gebühren anfallen.

- b. Autorisierte Anrufer.** Der Kunde muss einen verantwortlichen Anrufer/Anwender und einen Vertreter benennen. Beide Anrufer müssen bei Agilent einen Grundkurs zur Bedienung des entsprechenden Geräts abgeschlossen haben oder eine vergleichbare Erfahrung in der Bedienung von Agilent Life Sciences Systemen, chemischen Analysegeräten oder Informatiksystemen nachweisen können.
- c. Telefonische Unterstützung.** Damit der Kunde vom Agilent Mitarbeiter bei der Lösung von Agilent Softwareproblemen wirksam per Telefon unterstützt werden kann, muss in der Nähe des Agilent Systems oder an einem anderen vereinbarten Ort ein Telefon vorhanden sein.
- d. Diagnostik- und Wartungssoftware.** Agilent ist berechtigt, Agilent System- und Netzwerkwartungsprogramme auf dem System des Kunden zu installieren, deren ausschließlicher Zweck in der Durchführung von Systemdiagnostik und -wartung besteht. Falls erforderlich, werden Sie bei der Mitteilung eines Softwareproblems vom Agilent Kundendienst aufgefordert, diese Agilent Programme ablaufen zu lassen. Diese Programme sind ausschließliches Eigentum von Agilent und können zum Ablauf des Vertrages vom System des Kunden gelöscht werden.

#### 4. Verantwortungsbereich des Kunden

- a. Bedienung und Wartung.** Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde die Bedienungs- und Wartungsverfahren so vornimmt, wie es in der entsprechenden mitgelieferten Dokumentation von Agilent beschrieben ist. Diese Prozeduren schließen Routinewartungen und andere Routinewartungsverfahren, die normalerweise mit dem Betrieb eines Agilent Geräts verbunden sind, mit ein.
- b. Zugang.** Der Agilent Kundendiensttechniker muss freien Zugang zu den zu wartenden Geräten haben. Um die Geräte muss ein ausreichender Arbeitsbereich zur Verfügung stehen. Alle benötigten Informationen und Hilfsmittel müssen bereitgestellt werden.

- c. Angemessene Kommunikationsmöglichkeiten.** Der Kunde muss einen geeigneten telefonischen Zugang in der Nähe des Geräts zur Verfügung haben, und die Kommunikation sollte fließend in der Sprache des zuständigen Agilent Kundenkontakt-Zentrum erfolgen können. Für die Übertragung von Patches und Informationen sind ein Internetzugang, E-Mail und FAX erforderlich.
- d. Materiallieferung und -annahme.** Der Kunde muss Teile versenden und empfangen können; dies schließt die Behandlung von gegen statische Aufladung empfindlichen Teilen sowie Schutzverpackungen mit ein.

Reparaturen im Dienstleistungszentrum:

- a. Einhaltung von Agilent Prozessen.** Der Kunde ist verpflichtet, sich an die Standardvorgehensweise von Agilent für die telefonische Kontaktaufnahme und den Bericht über ein Hardwareproblem zu halten. Die erforderliche Information über das Gerät muss zur Verfügung gestellt werden.
- b. EHS-Formular.** Der Kunde muss das Formular Environmental Health & Safety (EHS) vollständig ausfüllen. Sollte dieses Formular nicht verfügbar sein, wird der Kunde gebeten, Agilent formlos schriftlich mitzuteilen, dass aufgrund der Anwendung des Geräts im Kundenlabor keine gesundheits-, umwelt- oder sicherheitsrelevanten Risiken bestehen.
- c. Gewährleistung sorgfältiger Verpackung.** Jedes zurückgesandte Gerät muss sorgfältig in einer geeigneten Transportverpackung versandt werden.

Reinigung der Ionenquelle des Massenspektrometers:

- a. Belüftung.** Das Massenspektrometer ist vor der Ankunft des Kundendienstmitarbeiters vom Kunden zu belüften. Der Kunde ist auch dafür verantwortlich, dass die zum Reinigen der Ionenquelle erforderlichen Lösungsmittel zur Verfügung stehen und sicher entsorgt werden.

Qualifizierungsservice:

- a. Verlegung von Terminen.** Kosten, die durch die Verlegung bereits abgesprochener Termine auf Veranlassung des Kunden entstehen, werden in Rechnung gestellt.
- b. Entscheidungen als Resultat des Qualifizierungsservices.** Für Entscheidungen oder Aktionen aufgrund eines durchgeführten Qualifizierungsservices übernimmt Agilent keine Verantwortung.
- c. Agilent internes Informationsmaterial.** Urheberrechtlich geschütztes Material darf nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung durch Agilent vervielfältigt werden.

#### 5. Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen gelten für alle Gewährleistungserweiterungs- und Agilent Advantage-Dienstleistungsvereinbarungen:

- a. Eignung des Produkts.** Sofern nicht anderweitig angegeben, sind nur ausgewählte Agilent Analysengeräte und von Agilent unterstützte Analysengeräte anderer Hersteller für diese Kundendienstleistungen geeignet, die zudem der örtlichen Verfügbarkeit unterliegen. Jede nicht im erworbenen Kundendienstpaket enthaltene Kundendienstleistung wird zu Agilent Standardkonditionen in Rechnung gestellt. Das zu wartende System muss wenigstens mit der Minimalconfiguration oder einer anderen, in der entsprechenden Gerätedokumentation spezifizierten Konfiguration ausgerüstet sein.
- b. Verfügbarkeit des Kundendienstes.** Sofern nicht anders in der Vereinbarung angegeben, ist der Kundendienst während der normalen Geschäftszeiten (8.00-17.00 Uhr) von Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen verfügbar.
- c. Maximale Anwendungshäufigkeit.** Bei bestimmten elektromechanischen Geräten, für die in der Bedienungsanleitung oder dem Datenblatt eine bestimmte maximale Anwendungshäufigkeit angegeben ist, kann Agilent zusätzliche Kosten in Rechnung stellen, wenn der Maximalwert überschritten wurde. Es ist

Agilent gestattet, nach eigener Wahl Betriebsstundenzähler und andere Messgeräte anzubringen oder wieder zu entfernen; der Kunde muss in diesem Fall Agilent in regelmäßigen Abständen die abgelesenen Werte zur Verfügung stellen. Werden Geräte häufiger als empfohlen genutzt, ist deren Unterstützung auf Arbeitszeit und Materialaufwand beschränkt und wird separat in Rechnung gestellt.

**d. Technisch veraltete Geräte.** Geräte oder Produkte, für die der Unterstützungszeitraum überschritten ist, werden nicht länger durch Standard Kundendienstleistungen abgedeckt. Agilent kann die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für diese Produkte über den spezifizierten Unterstützungszeitraum hinaus nicht garantieren. Nach Ablauf des Unterstützungszeitraums bietet Agilent nach eigenem Ermessen Kundendienstleistungen an. Agilent gibt aber keine Garantie oder Gewährleistung bezüglich des Erfolges dieser Reparaturdienstleistungen und der damit verbundenen Kundendienstleistungen.

**e. Kontamination.**

Kundendienstleistungen für kontaminierte Geräteteile, die in einer gesundheitsgefährdenden Umgebung bzw. mit gesundheitsgefährdenden Proben betrieben wurden, können gegebenenfalls zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Entsorgung des gesamten kontaminierten Materials, welches nicht an Agilent zurückgegeben werden kann.

**f. Betriebsmaterialien, Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile.** Betriebs- und Verbrauchsmaterialien für die Routinewartung und den Normalbetrieb von Agilent Geräten oder Produkten sind nicht enthalten.

**g. Anwendungssoftware-Unterstützung.**

Agilent bietet telefonische Unterstützung für zwei (2) autorisierte Anrufer zur Klärung und Lösung von Softwareproblemen mit der Agilent Anwendungssoftware, insbesondere der Serien ChemStation, ChemStore und EZChrom Elite Workstation. In dieser Dienstleistung sind die Unterstützung für das Betriebssystem bzw. andere Software auf dem System oder eine Software-Anpassung nicht inbegriffen. Nicht enthalten sind ferner auch Intensivschulungen, Beratungen und vom Kunden gewünschte Spezialaufträge. Die Reaktionszeit beträgt vier (4) Stunden innerhalb der normalen Geschäftszeiten. Probleme, die nicht durch Ferndiagnose gelöst werden können, werden vom Agilent Kundendienst vor Ort bearbeitet und gesondert in Rechnung gestellt.

**h. Agilent Informatics Software-Unterstützung.**

Es ist keine Unterstützung für Agilent Informatics-Software, insbesondere Agilent OpenLab, Agilent ECM und Agilent EZChrom Elite Client/Server, enthalten. Unterstützung für Agilent Informatics-Software kann separat erworben werden.

**i. Module zur Reparatur im Dienstleistungszentrum.**

Agilent Systeme können Hardware-Module enthalten, bei denen eine Reparatur im Agilent Reparaturzentrum erforderlich ist. Für diese Module kann keine Unterstützung vor Ort erbracht werden.

**j. Softwareaktualisierungen.**

Softwareaktualisierungen oder -Upgrades werden nur im Rahmen des Dienstleistungsplans Agilent Advantage Silver mit Softwareaktualisierungen zur Verfügung gestellt. Softwareaktualisierungen oder -Upgrades gehören nicht zum speziellen Umfang der anderen Agilent Advantage-Dienstleistungspläne. Vertragliche Softwareaktualisierungs-Dienstleistungen können gegen entsprechende Gebühren zusätzlich erworben werden.

## 6. Widerruf oder Löschung

Ungeachtet der Bestimmungen der Kundendienstvereinbarung, für die die Bestimmungen dieses Dokuments gelten, kann der Kunde innerhalb einer Frist von sechzig (60) Tagen durch schriftliche Benachrichtigung ein Produkt aus einer Reparatur-Kundendienstvereinbarung, für die die Bestimmungen dieses Dokuments gelten und die unter anderem Dienstleistungen wie Reparatur, Unterstützung vor Ort, Response Centre, Applikations- und technische Unterstützung sowie Softwareaktualisierungen umfasst, löschen oder eine solche Kundendienstvereinbarung vollständig widerrufen. Der Kunde erhält eine anteilig auf die Laufzeit der Kundendienstvereinbarung angerechnete Kostenerstattung. Der Widerruf einer geplanten undendienstvereinbarung oder die Löschung eines Produkts aus einer Kundendienstvereinbarung, die unter anderem Kundendienstleistungen wie Kalibrierung und vorbeugende Wartung umfasst, unterliegen einer Gebühr in Höhe von 10 % der Kosten für die auf diese Weise widerrufene oder gelöschte Dienstleistung. Dem Kunden werden außerdem die Kosten für alle Kundendienstleistungen berechnet, die im Rahmen der geplanten Kundendienstvereinbarung erbracht wurden. Informationen zu den geltenden Dienstleistungskosten stehen auf Anfrage zur Verfügung. Eine Kundendienstvereinbarung, die mehrere Dienstleistungsarten beinhaltet, kann nur in ihrer Gesamtheit widerrufen werden. Es ist nicht möglich, dass der Kunde nur einen Teil einer solchen Kundendienstvereinbarung oder eine einzelne in deren Rahmen angebotene Kundendienstleistung widerruft.

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2008  
Alle Rechte vorbehalten

Gedruckt in den USA, 4. März 2008  
5989-7983DEDE

