



Servizi di supporto per bioscienze e analisi chimica di Agilent: Estensione della garanzia e servizi di assistenza Agilent Advantage

Allegato 21X

I servizi Estensione della garanzia e Agilent Advantage per bioscienze e analisi chimica sono regolati dal presente allegato e dalle condizioni generali di supporto e assistenza tecnica Agilent.

1. Servizi

I servizi Estensione della garanzia e Agilent Advantage comprendono combinazioni specifiche di servizi Agilent non personalizzabili dai clienti. Agilent offre i seguenti pacchetti di servizi:

a. Estensione della garanzia (R-28D).

Questo servizio prevede un'assistenza tecnica equivalente a quella prevista nella garanzia degli strumenti Agilent. Comprende l'assistenza telefonica per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware, l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware presso il cliente con tempi di risposta standard, a seconda della strategia di riparazione definita nella garanzia per il sistema o modulo hardware. Tutte le spese di trasferta, il costo della manodopera e le parti di ricambio sono inclusi.

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

Il servizio Agilent Advantage Bronze comprende l'assistenza telefonica per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware e software, nonché l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware presso il cliente con tempi di risposta standard. Tutte le spese di trasferta, il costo della manodopera e le parti di ricambio, compresi i materiali di consumo, sono inclusi. Il contratto può comprendere anche il servizio Agilent Remote Advisor-Assist, se disponibile.

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

Il servizio di assistenza Agilent Advantage Silver comprende l'assistenza telefonica per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware e software, la riparazione presso il centro assistenza, e l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware presso il cliente con tempi di risposta standard. Tutte le spese di trasferta, il costo della manodopera e le parti di ricambio, compresi i materiali di consumo, sono inclusi. Su richiesta è possibile anche includere nel servizio la manutenzione preventiva: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor- Report e Agilent Remote Advisor-Alert.

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

Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione c) precedente e un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition Agilent (OQ/PV) con superamento garantito.

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

Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione c) precedente, un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition Agilent (OQ/PV) con superamento garantito e il Servizio di qualificazione (RQ) per Classic Edition che prevede un numero illimitato di riqualizzazioni dopo una riparazione entro il periodo coperto dal contratto.

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

Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione c) precedente e un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Enterprise Edition Agilent (OQ/PV) con superamento garantito.

g. Agilent Advantage Silver con Enterprise Edition OQ e RQ (R-28V).

Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione c) precedente, un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Enterprise Edition Agilent (OQ) con superamento garantito e il



Servizio di qualificazione (RQ) per Enterprise Edition che permette un numero illimitato di riqualificazioni dopo una riparazione entro il periodo coperto dal contratto.

- h. Agilent Advantage Silver con aggiornamenti software (R-28W).** Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione c) precedente e gli aggiornamenti software della stazione dati.
- i. Agilent Advantage Gold (R-28E).** Il servizio di assistenza Agilent Advantage Gold comprende l'assistenza telefonica per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware e software, la riparazione presso il centro assistenza*, e l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware presso il cliente con tempi di risposta prioritari. Tutte le spese di trasferta, il costo della manodopera e le parti di ricambio, compresi i materiali di consumo, sono inclusi. Su richiesta è possibile anche includere nel piano la manutenzione preventiva e ove disponibile: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor-Report e Agilent Remote Advisor-Alert.
- j. Agilent Advantage Gold con Classic Edition OQ/PV (R-28F).** Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione i) precedente e un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition Agilent (OQ/PV) con superamento garantito.
- k. Agilent Advantage Gold con Classic Edition OQ/PV e RQ (R-28G).** Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione i) precedente, un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition Agilent (OQ/PV) con superamento garantito e il Servizio di qualificazione (RQ) per Classic Edition che permette un numero illimitato di riqualificazioni dopo una riparazione entro il periodo coperto dal contratto.
- l. Agilent Advantage Gold con Enterprise Edition OQ (R-28H).** Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione i) precedente e un intervento Qualificazione operativa (OQ) Enterprise Edition (OQ) con superamento garantito.

m. Agilent Advantage Gold con Enterprise Edition OQ e RQ (R-28J).

Caratteristiche del servizio: i servizi descritti nella sezione i) precedente, un intervento di Qualificazione operativa (OQ) Enterprise Edition Agilent (OQ) con superamento garantito e il Servizio di qualificazione (RQ) per Enterprise Edition che permette un numero illimitato di riqualificazioni dopo una riparazione entro il periodo coperto dal contratto.

* La riparazione presso il centro assistenza non è disponibile per tutti i prodotti.

2. Definizioni dei servizi

- a. Assistenza telefonica per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware e software.** Consente di usufruire dell'assistenza telefonica di Agilent per l'identificazione e la risoluzione di problemi hardware e/o software, escluso il software Agilent Informatics.
- b. Identificazione e risoluzione di problemi presso il cliente.** Comprende l'identificazione e la risoluzione dei problemi hardware presso il cliente. L'intervento continuerà ininterrottamente finché Agilent riterrà necessarie altre parti o risorse per la riparazione. In tal caso, la riparazione verrà interrotta e riprenderà non appena saranno disponibili le parti di ricambio o le risorse necessarie. In alcuni casi i rimedi possono prevedere procedure temporanee da seguire finché Agilent non individuerà una soluzione definitiva.
- c. Materiali di consumo necessari per la riparazione.** Alcune parti di ricambio e materiali di consumo possono essere richiesti per la riparazione o la diagnosi di problemi sugli strumenti o i prodotti. Per informazioni su tali parti e materiali di consumo nonché sulle limitazioni applicabili alle quantità necessarie per le riparazioni o i servizi, visitare la pagina www.agilent.com/chem/svconsumables. Se non diversamente specificato, la quantità di materiali coperta da contratto è generalmente limitata alla quantità richiesta per ripristinare il normale funzionamento dello strumento.

d. Servizi di riparazione presso i centri di assistenza. Comprendono operazioni di identificazione e risoluzione dei problemi hardware presso i Centri di assistenza Agilent locali. Durante la riparazione Agilent può decidere di apportare modifiche tecniche migliorative, se necessario, e di eseguire operazioni quali la pulizia, la regolazione, la lubrificazione, l'ispezione o la verifica. I prodotti riparati vengono collaudati per verificarne il corretto funzionamento. La manodopera, le parti di ricambio e i materiali di consumo sono inclusi. Le parti sostituite diventeranno proprietà di Agilent.

e. Manutenzione preventiva. Comprende la sostituzione di parti specifiche, la pulizia, la regolazione, la lubrificazione, l'ispezione o la verifica di procedure del sistema. Agilent può anche effettuare operazioni di manutenzione ordinaria. Durante il periodo di validità del contratto sono incluse la manodopera, le parti necessarie per eseguire i servizi di manutenzione e le trasferte. La manutenzione preventiva verrà eseguita in conformità con le procedure consigliate da Agilent, concordando con il cliente la data della loro esecuzione oppure in coincidenza con la calibrazione dello strumento acquistato o del servizio di qualificazione operativa. Le liste di controllo con informazioni dettagliate sulle procedure di manutenzione degli strumenti possono essere richieste direttamente ad Agilent.

f. Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition. Questo servizio consente di determinare le prestazioni di un sistema utilizzando un kit di campioni standard in concentrazioni note su strumenti per gascromatografia tramite la procedura e la tecnologia Qualificazione operativa (OQ) Classic Edition Agilent (OQ/PV). Il servizio viene eseguito annualmente.

g. Qualificazione Operativa Classic Edition. Utilizza le procedure e la metodologia di test di Agilent Classic Edition per verificare che un sistema sia conforme alle specifiche operative definite da Agilent dopo la riparazione. Il servizio viene fornito dopo la riparazione del sistema o di componenti che possono influire sulle prestazioni operative del sistema stesso.

h. Qualificazione operativa Enterprise Edition. Questo servizio consente di determinare le prestazioni di un sistema utilizzando un kit di campioni standard in concentrazioni note su strumenti per gascromatografia tramite la procedura e la tecnologia Qualificazione operativa (OQ) Enterprise Edition Agilent (OQ). Il servizio è compatibile con tutti gli strumenti Agilent e con alcuni prodotti non Agilent. Il servizio viene eseguito annualmente.

i. Qualificazione ripetuta Enterprise Edition. Utilizza le procedure e la metodologia di test Agilent Enterprise Edition per verificare che un sistema sia conforme alle specifiche operative definite da Agilent dopo la riparazione. Il servizio viene fornito dopo la riparazione del sistema o di componenti che possono influire sulle prestazioni operative del sistema stesso.

j. Agilent Remote Advisor-Assist. Consente di richiedere il servizio di assistenza selezionando l'icona Push for Help sui sistemi collegati. Le richieste Push for Help vengono accettate entro trenta (30) minuti e Agilent provvederà a richiamare il cliente entro un'ora (1) per assisterlo nell'identificazione e nella risoluzione del problema hardware. Inoltre, consente agli utenti di stabilire una sessione di Collaborazione in tempo reale con Agilent per diagnosticare e risolvere in remoto il problema hardware. Questo servizio non è disponibile per tutti i sistemi.

k. Agilent Remote Advisor-Report. Fornisce in tempo reale informazioni sulla configurazione, la disponibilità e l'utilizzo dello strumento per i sistemi connessi sia in formato stampato che tramite accesso Web protetto. Questo servizio non è disponibile per tutti i sistemi.

l. Agilent Remote Advisor-Alert. Consente ai clienti di impostare avvisi in formato testo o e-mail per segnalare quando vengono raggiunte le soglie di manutenzione dello strumento o quando lo strumento richiede l'interazione con l'utente. Questo servizio non è disponibile per tutti i sistemi.

m. Servizio al di fuori delle ore lavorative. Tale servizio viene definito come assistenza fornita al di fuori del normale orario di lavoro, ossia dalle 8:00 alle 17:00 da lunedì a venerdì, escluse le festività locali (che possono variare da paese a paese).

n. Tempo di risposta. Il tempo di risposta per i servizi Agilent Advantage si misura in giorni a partire dal momento della ricezione della richiesta di assistenza e fino all'arrivo del tecnico Agilent presso il cliente. Il tempo di risposta standard varia a seconda della distanza dalla sede Agilent. Le zone di viaggio sono diverse nei vari paesi. Il tempo di risposta prioritario equivale al tempo di risposta standard meno un giorno ed è disponibile nei paesi nei quali il tempo di risposta standard è pari a 1 giorno.

o. Aggiornamenti software. A discrezione di Agilent, eventuali aggiornamenti software e della relativa documentazione potranno essere inviati in modo automatico alla sede del cliente oppure resi disponibili mediante portali Web. Agilent concede la licenza di utilizzo degli aggiornamenti in base ai termini previsti per il software di base a cui l'aggiornamento è associato. Nota: gli aggiornamenti sono compresi solo nel servizio Agilent Advantage Silver con aggiornamenti software.

3. Prerequisiti per i servizi

Requisiti applicabili ai servizi Agilent Advantage

a. Modifiche consigliate e miglioramenti dell'affidabilità e delle prestazioni. Agilent avrà la facoltà di effettuare modifiche a proprie spese al fine di migliorare la durata e l'affidabilità dello strumento, garantire la conformità ai requisiti di legge o migliorare le prestazioni degli strumenti del cliente coperti dai contratti di assistenza Agilent. Tali modifiche verranno effettuate durante il periodo di copertura contrattuale, concordando con il cliente la data della loro esecuzione oppure in coincidenza con una riparazione.

Requisiti applicabili ai servizi di qualificazione

a. Manutenzione preventiva. La manutenzione preventiva, se richiesta come prerequisito, verrà eseguita prima del servizio di qualificazione ad un costo aggiuntivo, a meno che non sia coperta dal contratto di assistenza.

Requisiti applicabili ai servizi per software applicativi

a. Condizioni generali. I servizi di assistenza telefonica sono disponibili solo per il software acquistato regolarmente e per il quale si è in possesso di regolare licenza, e a condizione che venga utilizzato su strumentazione o su hardware che soddisfi le specifiche Agilent. L'assistenza viene fornita per la versione corrente del software e per un minimo di un anno dalla data dell'ultima disponibilità per le versioni precedenti. Se il contratto è scaduto, tale servizio verrà fatturato a parte.

b. Utenti autorizzati. Il cliente deve designare un utente e un suo sostituto. Entrambi dovranno aver completato i training previsti da Agilent o possedere un'esperienza equivalente nell'uso di strumenti per le bioscienze e l'analisi chimica o dei sistemi informatici.

c. Accesso telefonico. Il cliente dovrà mettere a disposizione un telefono accanto al sistema Agilent o in altra postazione concordata per poter eseguire le operazioni software richieste durante la procedura risoluzione dei problemi.

d. Software di diagnosi e manutenzione. Il cliente dovrà permettere ad Agilent l'installazione sul proprio sistema dei programmi di diagnosi e manutenzione di sistemi e reti forniti da Agilent o di proprietà del cliente, allo scopo di eseguire le procedure di diagnosi e manutenzione. Prima della segnalazione del problema, è possibile che Agilent chieda al cliente di eseguire alcuni programmi, che sono di esclusiva proprietà di Agilent e possono essere disinstallati dalla stessa alla scadenza del contratto di assistenza.

4. Responsabilità del cliente

a. Procedure operative e di manutenzione. Il cliente è tenuto a seguire le procedure operative e di manutenzione specificate nella documentazione fornita da Agilent. Queste procedure comprendono la manutenzione ordinaria e altre operazioni di manutenzione collegate al funzionamento dello strumento.

b. Accesso. Se applicabile, il cliente dovrà garantire ad Agilent libero accesso agli strumenti, un adeguato spazio di lavoro e tutte le informazioni e le risorse necessarie ad eseguire gli interventi sullo strumento presso il sito del cliente.

c. Modalità di comunicazione. Il cliente deve disporre di un telefono vicino agli strumenti e deve poter comunicare correntemente in una delle lingue supportate dal Centro di risposta di Agilent. Inoltre, deve disporre di accessi a Internet, e-mail e fax affinché le informazioni possano essere trasferite rapidamente.

d. Spedizione e ricevimento di materiali. Il cliente deve poter accedere a infrastrutture in grado di spedire e ricevere parti, oltre che gestire

parti sensibili alle cariche elettrostatiche e imballaggi di protezione.

Requisiti applicabili ai Servizi di riparazione presso i centri di assistenza

- a. Conformità con il Processo Agilent.** I clienti devono seguire il processo standard definito da Agilent per chiamare, registrare e qualificare un problema hardware, nonché fornire tutte le informazioni necessarie sullo strumento.
- b. Dichiarazione di Sicurezza e Non Tossicità.** I clienti dovranno allegare il modulo Sicurezza e Non Tossicità (Environmental Health & Safety) compilato o, se non disponibile, inviare una dichiarazione che certifichi l'assenza di tali rischi dopo l'uso dello strumento nel laboratorio.
- c. Imballaggio corretto.** Imballare correttamente lo strumento nell'apposito contenitore di cartone.

Requisiti applicabili ai Servizi di pulizia della sorgente per la manutenzione degli spettrometri di massa

- a. Ventilazione.** Il cliente dovrà ventilare lo spettrometro di massa prima della pulizia della sorgente. Il cliente dovrà inoltre fornire i solventi necessari per la pulizia della sorgente.

Requisiti applicabili ai Servizi di qualificazione

- a. Interventi riprogrammati.** Il cliente sarà responsabile degli eventuali costi sostenuti da Agilent in seguito a una riprogrammazione o un rinvio di qualsiasi servizio di riqualificazione.
- b. Decisioni operative.** Il cliente sarà direttamente responsabile di tutte le decisioni operative o azioni intraprese a seguito dell'esecuzione del servizio di riqualificazione.
- c. Informazioni esclusive.** Il materiale Agilent protetto da copyright non può essere riprodotto senza espressa autorizzazione scritta di Agilent.

5. Limitazioni del servizio

Ai servizi Estensione della garanzia e Agilent Advantage si applicano le seguenti limitazioni:

- a. Idoneità del prodotto.** Se non diversamente specificato, i servizi sono disponibili solo per alcuni strumenti Agilent e non Agilent e in alcuni paesi. Tutti i servizi non coperti dal contratto acquistato saranno fatturati alle tariffe standard Agilent in vigore. Il sistema coperto del servizio di assistenza dovrà avere la configurazione minima richiesta oppure la configurazione specificata nella documentazione dello strumento.
- b. Disponibilità del servizio.** Il servizio verrà fornito nell'orario di ufficio di Agilent (dalle 08:00 alle 17:00), dal lunedì al venerdì, escluse le festività locali, se non diversamente previsto dal contratto.
- c. Raggiungimento del limite di utilizzo.** In taluni casi Agilent può addebitare al cliente costi aggiuntivi per servizi effettuati su apparecchiature elettromeccaniche in caso di superamento del limite di utilizzo. Il cliente dovrà consentire ad Agilent di installare dispositivi di misura atti a determinare l'utilizzo strumentale e dovrà fornire periodicamente le letture relative. Gli strumenti che hanno raggiunto i limiti di utilizzo non potranno essere soggetti a copertura contrattuale, ma verranno assistiti con interventi tecnici a consuntivo e fatturati.
- d. Strumenti obsoleti.** I servizi standard di Agilent non coprono strumenti o prodotti che hanno superato la data di supporto prevista. Per i prodotti o servizi obsoleti, Agilent non può garantire la disponibilità delle parti di ricambio. Agilent non garantisce il successo degli interventi effettuati in queste condizioni, ma farà del proprio meglio per effettuare il servizio.

e. Contaminazione. In taluni casi il costo dei servizi relativi a parti o strumenti contaminati, utilizzati in ambienti pericolosi o per l'analisi di sostanze tossiche, può essere conteggiato a parte. Il cliente è responsabile del corretto smaltimento di tutti i materiali contaminati che non possono essere restituiti ad Agilent in modo sicuro.

f. Materiali di consumo, forniture e parti di ricambio. Le parti di ricambio o i materiali di consumo per la manutenzione ordinaria o il normale funzionamento degli strumenti o dei prodotti Agilent non sono compresi.

g. Supporto per il software applicativo. Agilent fornisce assistenza telefonica per due (2) utenti autorizzati relativamente alla risoluzione di problemi software o del software applicativo Agilent, comprese, senza limitazione alcuna, le workstation serie ChemStation, ChemStore e EZChrom Elite. Questo servizio non comprende il supporto per il sistema operativo o per qualsiasi altro software utilizzato dal sistema, la formazione, la consulenza o altre richieste, compresa la personalizzazione del software. Il cliente verrà richiamato entro quattro (4) ore lavorative successive alla chiamata. I problemi che non possono essere risolti a distanza verranno trasferiti al centro di assistenza Agilent locale e fatturati alle tariffe Agilent standard.

h. Assistenza per software Agilent Informatics. L'assistenza per il software Agilent Informatics, compresi, senza limitazione alcuna, Agilent OpenLab, Agilent ECM e Agilent EZChrom Elite Client/Server, non è inclusa. La copertura per l'assistenza del software Agilent Informatics può essere acquistata a parte.

i. Moduli per la riparazione presso il centro assistenza. I sistemi Agilent possono contenere moduli hardware che richiedono la riparazione presso il centro di assistenza. Tali moduli non sono soggetti all'assistenza presso il cliente.

j. Aggiornamenti software. Gli aggiornamenti o gli upgrade software vengono forniti solo con il servizio Agilent Advantage Silver con software. Gli aggiornamenti o gli upgrade software non vengono specificamente forniti con gli altri servizi Agilent Advantage. I servizi di aggiornamento del software possono essere acquistati a parte.

6. Annullamento o eliminazione

Indipendentemente dalle condizioni di assistenza specificate in questo allegato, dopo sessanta (60) giorni dalla comunicazione scritta, il Cliente può eliminare il Prodotto o annullare integralmente uno qualsiasi dei Contratti di servizio per la riparazione descritti in questo allegato, compresi, senza limitazione alcuna, servizi quali la riparazione presso il centro di assistenza, l'assistenza presso il

cliente, il centro di risposta, il supporto applicativo e tecnico e gli aggiornamenti software. In questo caso il Cliente avrà diritto a ricevere un rimborso parziale in base ai termini del Contratto del servizio. L'annullamento di un Contratto di assistenza pianificato o l'eliminazione di un Prodotto da un Contratto di assistenza, compresi, senza limitazione alcuna, servizi quali la calibrazione e la manutenzione preventiva, darà luogo a un addebito pari al 10% del prezzo del servizio annullato o eliminato. Inoltre, il Cliente dovrà pagare anche tutti i servizi resi previsti dal Contratto di assistenza pianificato. Informazioni relative ai costi dei servizi sono disponibili su richiesta. Un Contratto di assistenza che prevede più tipi di servizi può essere annullato solo per intero. Il Cliente non può annullare una parte di un singolo servizio contemplato nel Contratto di assistenza.

Le informazioni tecniche, le descrizioni dei servizi e i diritti citati possono essere modificati senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Tutti i diritti riservati

Stampato in USA il 4 marzo 2008
5989-7983ITE

