



# アジレント ライフサイエンス・化学分析 サポートサービス: 延長保証および アドバンテージサービスプラン

別紙 21X

アジレント・テクノロジーのライフサイエンス・化学分析 延長保証およびアドバンテージサービスプランは、本別紙とアジレントサービス規約に準拠します。

## 1. サービス

延長保証およびアジレントアドバンテージサービスは、アジレントが提供するサービスを組み合わせたサービスプランです。アジレントは以下のサービスバンドルを提供します。

### a. 延長保証 (R-28D)

延長保証は、アジレントの機器の初期保証と同レベルのサービスを提供し、これには、特定のハードウェアシステムまたはモジュール用に定義した保証修理規定に従った優先応答時間での、ハードウェアの問題を診断・解決する電話サポート、オンサイトでのハードウェア診断と修理が含まれます。すべての作業費、派遣費、補修用性能部品などが含まれます。

### b. アジレントアドバンテージブロンズ (R-28C)

アジレントアドバンテージブロンズサービスプランには、優先応答時間でのハードウェアやソフトウェアの問題を診断・解決する電話サポートとオンサイトハードウェア診断および修理が含まれます。すべての作業費、派遣費、修理に必要な消耗品を含む補修用性能部品が含まれます。利用可能な場合、アジレントリモートアドバイザーのアシストサービスも含まれます。

### c. アジレントアドバンテージシルバー (R-28R)

アジレントアドバンテージシルバーサービスプランには、優先応

答時間でのハードウェアやソフトウェアの問題を診断・解決する電話サポート、サービスセンターでの引取修理\*、オンサイトハードウェア診断および修理が含まれます。すべての作業費、派遣費、修理に必要な消耗品を含む補修用性能部品が含まれます。追加として含まれるのは、年1回の保守点検と、利用可能な場合にアジレントリモートアドバイザーのアシスト、レポート、アラートサービスです。

### d. アジレントアドバンテージシルバーとクラシックエディション 0Q/PV (R-28S)

サービス内容:上記の項目 c) で定義されたサービス、そしてさらに、合格が保証されている年1回のアジレントクラシックエディション稼働性能適格性確認(OQ/PV)作業。

### e. アジレントアドバンテージシルバーとクラシックエディション 0Q/PV および RQ (R-28T)

サービス内容:上記の項目 c) で定義されたサービス、そしてさらに、合格が保証されている年1回のアジレントクラシックエディション稼働性能適格性確認(OQ/PV)作業と、契約期間内の修理後に再適格性確認を無制限で行うことが可能なクラシックエディション修理後の適格性確認(RQ)作業。

### f. アジレントアドバンテージシルバーとエンタープライズエディション 0Q (R-28U)

サービス内容:上記の項目 c) で定義されたサービス、そしてさらに、合格が保証されている年1回のアジレントエンタープライズエディション運転時適格性評価(OQ)作業。

### g. アジレントアドバンテージシルバーとエンタープライズエディション 0Q および RQ (R-28V)

サービス内容:上記の項目 c) で定義されたサービス、そしてさらに、合格が保証されている年1回のアジレントエンタープライズエディション運転時適格性評価(OQ)作業、契約期間内の修理後に再適格性評価を無制限で行うことが可能なエンタープライズエディション修理時適格性評価(RQ)作業。

### h. アジレントアドバンテージシルバーとソフトウェアアップデート (R-28W)

サービス内容:上記の項目 c) で定義されたサービス、そしてさらに、データシステムソフトウェアのメディア更新。

### i. アジレントアドバンテージゴールド (R-28E)

アジレントアドバンテージゴールドサービスプランには、最優先応答時間でのハードウェアやソフトウェアの問題を診断・解決する電話サポート、サービスセンターでの引取修理\*、オンサイトハードウェア診断および修理が含まれます。すべての作業費、派遣費、修理に必要な消耗品を含む補修用性能部品が含まれます。時間外修理サービスの割引が提供されます。追加として含まれるのは、年1回の保守点検と、利用可能な場合にアジレントリモートアドバイザーのアシスト、レポート、アラートサービスです。

### j. アジレントアドバンテージゴールドとクラシックエディション 0Q/PV (R-28F)

サービス内容:上記の項目 i) で定義されたサービス、さらに、合格が保証されている年1回のアジレン



トクラシックエディション稼働性能適格性確認 (OQ/PV) 作業。

#### k. アジレントアドバンテージゴールドとクラシックエディション OQ/PV および RQ (R-28G)

サービス内容:上記の項目 i) で定義されたサービス、さらに、合格が保証されている年 1 回のアジレントクラシックエディション稼働性能適格性確認 (OQ/PV) 作業と、契約期間内の修理後に再適格性確認を無制限で行うことが可能なクラシックエディション修理時適格性確認 (RQ) 作業。

#### l. アジレントアドバンテージゴールドとエンタープライズエディション OQ (R-28H)

サービス内容:上記の項目 i) で定義されたサービス、さらに、合格が保証されている年 1 回のエンタープライズエディション運転時適格性評価 (OQ) 作業。

#### m. アジレントアドバンテージゴールドとエンタープライズエディション OQ および RQ (R-28J)

サービス内容:上記の項目 i) で定義されたサービス、さらに、合格が保証されている年 1 回のアジレントエンタープライズエディション運転時適格性評価 (OQ) 作業と、契約期間内の修理後に再適格性評価を無制限で行うことが可能なエンタープライズエディション修理時適格性評価 (RQ) 作業。

\* サービスセンターでの引取修理はすべての製品で利用できるわけではありません。

## 2. サービスの定義:

### a. ハードウェアとソフトウェアの問題を診断および解決する電話サポート

ハードウェアおよび/またはソフトウェアの問題の診断および解決のためにアジレントへ電話をすること。ただし、Agilent インフォマティクスソフトウェアは対象外とします。

### b. オンサイト診断および修理

お客様サイトでの製品の故障と不具合の診断および是正を含みます。追加部品等が必要であるとアジレントが判断しない限り、修理は診断後、連続して提供されます。追加部品が必要な場合、アジレントは修理サービスを中断し、部品が用意されるとすぐに作業を再開します。完全な解決策が提供されるのに時間を要する場合、不具合の

一時的な回避策に従っていただくことがあります。

### c. 修理に必要な消耗品

機器または製品の問題を修理または診断するために、特定の補用品や消耗部品が必要な場合があります。修理またはサービス中に使用可能な数量の制限等、補用品や消耗部品に関する情報は [www.agilent.com/chem/svcconsumables](http://www.agilent.com/chem/svcconsumables) で定義されます。特に指定のない限り、契約内容で含まれる上記品目の数量は、機器を通常運転に戻すために必要な量に限定されます。

### d. リペアセンターでの修理

最寄りのアジレントリペアセンターでの製品の故障と不具合の診断および是正を含みます。アジレントは修理作業を行い、必要に応じて、クリーニング、調整、注油、点検、テストなどのサービスを行うことがあります。修理済み製品は再テストされ、適正に稼働することを確認します。すべての修理作業費、部品、器材が含まれます。交換した部品はアジレントの所有物になります。

### e. 保守点検

特定部品の交換、クリーニング、調整、注油、点検、システム手順のテストなどが含まれます。アジレントが日常的な操作メンテナンス作業も行う場合があります。アジレントの保守点検作業を行うために必要な作業費と部品、お客様サイトへの移動費 (対象期間中に 1 回) が含まれます。保守点検は、アジレント推奨手順に従い、相互に合意した日程で、または運転時適格性評価を同時に注文している場合にはそのサービスと同時に行われます。必要に応じて、機器固有のメンテナンス作業チェックリストをアジレントから入手できます。

### f. クラシックエディション稼働性能適格性確認

アジレントクラシックエディション稼働性能適格性確認 (OQ/PV) 手順に準じて、クロマトグラフ機器に既知濃度の標準試料を用いて、操作性能を評価します。サービスは年に 1 回行います。

### g. クラシックエディション修理後の再適格性確認

アジレントクラシックエディション手順に準じて、修理後にシステムがアジレントの操作仕様で機能していることを評価します。シス

テムの操作性能に影響を及ぼす恐れのあるシステムコンポーネントの修理後に、このサービスが提供されます。

### h. エンタープライズエディション運転時適格性評価

アジレントエンタープライズエディション運転時適格性評価 (OQ) 手順に準じて、クロマトグラフ機器に既知濃度の標準試料を用いて、操作性能を評価します。このサービスはアジレント機器と特定のアジレント以外の製品に適用可能です (日本ではアジレント機器のみ)。サービスは年 1 回行います。

### i. エンタープライズエディション修理時適格性評価

アジレントエンタープライズエディション手順に準じて、修理後にシステムがアジレントの操作仕様で機能していることを評価します。システムの操作性能に影響を及ぼす恐れのあるシステムコンポーネントの修理後に、このサービスが提供されます。

### j. アジレントリモートアドバイザーアシスト

顧客は、接続されたシステムの「Push for Help」アイコンをクリックすることでサービスリクエストを送信することができます。「Push for Help」リクエストは、30 分以内に受信確認され、顧客はハードウェアの問題の特定および解決するための電話をアジレントから 1 時間以内に受けます。さらに、リモート診断および支援のために、顧客はアジレントとリアルタイムコラボレーションセッションを行うことができます。この機能はすべてのシステムに利用できるとは限りません。

### k. アジレントリモートアドバイザーレポート

安全なオンラインレポート作成ポータルサイトからのハードコピーまたはそこへのアクセスを通じて、接続されたシステムに関する機器コンフィギュレーション、機器の状態、稼働状況のレポート作成を提供します。この機能はすべてのシステムに利用できるとは限りません。

### l. アジレントリモートアドバイザーアラート

機器メンテナンス基準に到達した場合、または機器がユーザーの作業を必要とする場合に、顧客に通

知るように電子メールの送信を設定することができます。この機能はすべてのシステムに利用できるとは限りません。

#### m. 時間外サービス

時間外とは、現地の祝祭日を除く(国ごとに変換することがある)、月曜日～金曜日、9:00～12:00、13:00～18:00の通常営業時間の時間外または時間外に延長して提供されるサポートとして定義されます。

#### n. 応答時間

アジレントアドバンテージサービスプランの応答時間は、サービスリクエストを受けた日からアジレントが顧客サイトに到着する日までの経過時間として定義します。優先応答時間は、72時間です。最優先応答時間は、48時間です。

#### o. ソフトウェアメディアアップデート

ソフトウェアのアップデートメディアと付属文書を顧客に送付、またはインターネットのポータルサイト経由で提供します。提供方法はアジレントが判断します。アジレントは、ソフトウェアに関連するソフトウェアライセンス規約に従い、更新の使用許諾を与えます。注:「アジレントアドバンテージシルバー+ソフトウェア」サービスにのみ、ソフトウェアアップデートが含まれます。

### 3. サービス必須条件

アジレントアドバンテージサービスプランへの適用:

#### a. 改造、信頼性、性能強化の推奨

アジレントはアジレントの費用で推奨する改造を行い、アジレントサービス契約の対象である、機器の保守性や信頼性の向上、法的要件への準拠、顧客の機器の性能強化などを行えます。上記のいずれの変更も、対象期間内の相互の同意した日程または機器修理と同時に行われます。

適格性評価サービスへの適用:

#### a. 保守点検

メーカーが推奨する場合、別途サービス契約で対象となっていない限り顧客の負担で、適格性評価サービスの前に保守点検作業を行うことができます。

アプリケーションソフトウェアサービスへの適用:

#### a. 全般

アジレントは、顧客が適切にライセンスを所有していて、そのソフトウェアに対するアジレント仕様を満たす機器またはハードウェアに使用されるソフトウェアに対してだけ電話サポートを行います。サポートは現在のソフトウェアバージョンまたは最終入手日から最長1年の直前のバージョンに対して利用可能です。サポート対象を経過した場合、追加費用がかかる場合があります。

#### b. 指定電話担当者

顧客は1人の第1電話担当者と1人の代替電話担当者を特定し、その2人は適切なアジレントの訓練コースを完了したか、アジレント分析機器またはインフォマティクスシステムの同等の操作経験を持っている必要があります。

#### c. 電話アクセス

顧客はアジレントシステムの近くか、他の双方が合意した場所に電話を用意して、問題解決中に必要なソフトウェアの操作を行えるようにする必要があります。

#### d. 診断およびメンテナンスソフトウェア

顧客は、アジレントが顧客のシステム上にアジレントシステム、ネットワーク診断およびメンテナンスプログラムを設置できるように、または診断およびメンテナンス作業を実施する場所に設置できるようにする必要があります。ソフトウェアの問題をアジレントに報告する際に、アジレントに所有権があり、サポート契約が終了した際にアジレントが削除できるプログラムを実行してアジレントを支援するように、顧客が依頼されることがあります。

### 4. 顧客の責任

#### a. 操作およびメンテナンスの手順

顧客は、アジレントの文書に指示された操作およびメンテナンスの手順に従う必要があります。これらの手順には、日常的な操作上のメンテナンスと、アジレント機器の操作に関連する他の日常的なメンテナンスが含まれます。

#### b. アクセス

必要に応じて、顧客は、アジレントが機器にアクセスし、顧客の現場で機器のサービスを行うために必要な十分な作業スペースとすべ

ての情報と設備を使用できるようにする必要があります。

#### c. 適切なコミュニケーション能力

顧客は、機器近くの電話に適切にアクセスできるようにして、現地アジレントコールセンターでサポートされている言語に流暢である必要があります。パッチと情報の転送に、ウェブサイト、電子メール、ファックスでのアクセスが必要です。

#### d. 器材発送および受取能力

顧客は、静電気に敏感な部品や保護包装を取り扱うことのできる能力を含め、部品の発送と受取のできる施設を持っている必要があります。

サービスセンターサービスへの適用:

#### a. アジレントプロセスへの準拠

顧客は、電話、レポート作成、ハードウェアの問題を特定するために、標準のアジレントプロセスに従う必要があります。適切な機器情報を提供する必要があります。

#### b. EHS フォーム

顧客は EHS (Environmental Health & Safety) 書式を添付するか、入手できない場合は、顧客のラボでの機器の使用の結果として EHS の危険が存在しないことに関する供述書を提出する必要があります。

#### c. 適切な包装

返品する機器は、適切な輸送用段ボール箱で慎重に包装する必要があります。

イオン源クリーニングサービスのための質量分析計メンテナンスへの適用:

#### a. 大気開放

顧客は、イオン源クリーニングサービスの前に質量分析システムを大気開放する必要があります。顧客は、イオン源クリーニング中に使用される必要な溶剤の提供と安全な廃棄に関しても責任があります。

適格性評価サービスへの適用:

#### a. サービスの予定変更

顧客は、適格性評価サービスの延期または予定変更の結果としてアジレントが被った費用に対し責任があります。

## b. 経営的意志決定

適格性評価サービス作業の結果として顧客が行う経営的意志決定または措置は、顧客の責任です。

## c. 弊社独自の情報

アジレントが書面で同意しない限り、アジレントが著作権を持つ資料を顧客がコピーすることはできません。

## 5. サービスの制限

以下の制限が、延長保証およびアジレントサービスプランのすべてに適用されます。

### a. 製品適格性

特に指定のない限り、サービスの対象は、アジレントが規定したアジレント機器と他社の分析機器だけに限定します。注文した契約サービスの対象ではないサービスは、アジレントの標準サービス料金が科されます。サービスを受けるシステムは、少なくとも最小コンフィグレーションまたは該当する機器関連書類で指定される他のコンフィグレーションを含む必要があります。

### b. サービスの提供時間

対象時間は、契約で特に指定のない限り、アジレントの通常営業時間（祝祭日を除く月曜日～金曜日、9:00～12:00、13:00～18:00）になります。

### c. 最大使用制限

アジレントは、最大使用率が機器データシートや操作説明書で規定されている場合、測定した機器の使用率に基づいて特定の電気機械デバイスに対する追加サービス料金を評価できます。顧客は、アジレントが使用率測定器の設置または取り外しをできるようにして、定期的に測定器の測定値を提供する必要があります。推奨レベルを超えて機器が使用されていると判断した場合、提供されるサービスが限定され、別途請求されます。

### d. サポート終了機器

アジレントの標準サービスは、指定サポート期間を過ぎた機器または製品を対象としません。サポートされていない製品または機器の場合、部品を入手できることをアジレントは保証できません。アジレントはサービスを行うために商取引上に合理的な努力を払いますが、その修理や関連サポートサー

ビスが完了することを保証するものではありません。

### e. 汚染

有害な環境での操作による汚染、または有害物質の分析に使用される部品や機器のサービスは追加費用が科せられます。顧客には、安全にアジレントに返品することのできないすべての汚染した器材を適切に廃棄する責任があります。

### f. 消耗部品、補用品、部品

アジレント機器または製品の日常的なメンテナンスや通常操作のための補用品または消耗部品は含まれません。

### g. アプリケーションソフトウェアサポート

アジレントはソフトウェアの問題や、ChemStation、ChemStore、EZChrom Elite ワークステーションシリーズを含むがこれに限定されないアジレントソフトウェアの問題を特定および解決するための2人の指定電話担当者のリモートサポートを提供します。オペレーティングシステム、システム上の他のソフトウェア、詳細トレーニング、コンサルティング、ソフトウェアのカスタマイズを含むこれらのサポートは含まれません。応答時間はアジレントの営業時間内の4時間です。遠隔操作で解決されない問題は、アジレントのオンサイトサービスを通じて扱われ、追加料金が科せられます。

### h. アジレントインフォマティクスソフトウェアサポート

Agilent OpenLab、Agilent ECM、Agilent EZChrom Elite クライアント/サーバー等の、アジレントインフォマティクスソフトウェアのサポートは含まれません。アジレントインフォマティクスソフトウェアのサポート契約を別途注文できます。

### i. リペアセンターでの修理用モジュール

アジレントシステムには、アジレントリペアセンターでの修理が必要なハードウェアモジュールを含む場合があります。これらのモジュールはオンサイトサポートの対象ではありません。

### j. ソフトウェアアップデート

「アジレントアドバンテージシルバー + ソフトウェア」サービスプランでのみ、ソフトウェアアップデートまたはアップグレードが行われます。他のアジレントアドバ

ンテージサービスプランでは、ソフトウェアアップデートまたはアップグレードは明確に規定されていません。ソフトウェアアップグレードサービスを追加費用で注文できます。

## 6. キャンセルまたは削除

本別紙が適用されるサービス条件のいかなる規定にもかかわらず、書面による通知から60日で、顧客は修復サービス契約から製品を削除するか、完全にキャンセルすることができ、これには、引き取り修理、オンサイトサポート、コールセンター、アプリケーション、技術支援、ソフトウェアアップデートなどのサービスを含みますが、これに限定されるものではありません。顧客は、サービス契約の条件により案分される返金を受けることとなります。キャリアレーションや保守点検などの、予定したサービス契約のキャンセル、またはサービス契約からの製品の削除は、キャンセルまたは削除されたサービスの価格の10%の費用が科せられることとなります。顧客は、予定されたサービス契約により提供されるすべてのサービスに対しても支払うこととなります。要請に応じて、適用サービス料金に関する情報を入力できます。1つ以上のサービスを含むサービス契約は全体としてだけキャンセルできます。顧客は、上記のようなサービス契約で提供される個々のサービスの一部をキャンセルすることはできません。

本資料に記載の技術情報、サービス説明、権利等は予告なしに変更されることがあります。

アジレント・テクノロジー株式会社

© Agilent Technologies, Inc. 2008

無断複写・転載を禁じます

Printed in Japan March 4, 2008

5989-7983JAJP