



# Agilents supporttjänster för Life Sciences och kemisk analys: Servicepaket och Förlängning av garantitiden

## Bilaga 21X

Agilent Technologies Servicepaket och Förlängning av garantitiden för Life Sciences och kemiska analysinstrument regleras av denna bilaga samt Agilents Allmänna villkor för service och underhåll (E16S).

### 1. Tjänster

Förlängning av garantitiden och Agilents Servicepaket omfattar bestämda kombinationer av Agilent-tjänster som kunderna inte kan ändra. Agilent erbjuder följande servicepaket:

#### a. Förlängning av garantitiden (R-28D).

Förlängning av garantitiden ger servicetäckning på garantinivå för Agilent-instrument. Den omfattar telefonsupport för att isolera och avhjälpa maskinvaruproblem samt hjälp med felsökning och reparation av maskinvara på plats med standardvarstid enligt vad som definieras i strategin för garanti-reparation för maskinvarusystemet eller -modulen i fråga. Allt arbete och alla resekostnader och reservdelar till reparation ingår.

#### b. Agilents Servicepaket Brons (R-28C).

Agilents Servicepaket Brons omfattar telefonsupport för att isolera och avhjälpa maskinvaru- och programvaruproblem samt hjälp med felsökning och reparation

av maskinvara på plats med standardvarstid. Allt arbete och alla resekostnader och reservdelar, däribland förbrukningsartiklar, till reparation ingår. Om den är tillgänglig ingår även Agilent Remote Advisor-Assist.

#### c. Agilents Servicepaket Silver (R-28R).

Agilents Servicepaket Silver omfattar telefonsupport för att isolera och avhjälpa maskinvaru- och programvaruproblem, Reparation på servicecenter\* samt hjälp med felsökning och reparation av maskinvara på plats med standardvarstid. Allt arbete och alla resekostnader och reservdelar, däribland förbrukningsartiklar, till reparation ingår. Dessutom ingår ett Förebyggande underhåll samt enligt tillgänglighet: Agilent Remote Advisor-Assist, Agilent Remote Advisor-Report, och Agilent Remote Advisor-Alert.

\* Reparation på servicecenter finns inte tillgänglig för alla produkter.

#### d. Agilents Servicepaket Silver med Classic Edition OQ/PV (R-28S).

I tjänsten ingår: De tjänster som anges i avsnitt c) ovan och dessutom ett Agilent Classic Edition Operational Qualification-tillfälle (OQ/PV) som garanteras ge resultatet pass (godkänd).

#### e. Agilents Servicepaket Silver med Classic Edition OQ/PV och RQ (R-28T).

I tjänsten ingår: De tjänster som anges i avsnitt c) ovan och dessutom ett Agilent Classic Edition Operational Qualification-tillfälle (OQ/PV) som garanteras ge resultatet pass (godkänd) och Omkvalificering för Classic Edition (RQ) som medger ett obegränsat antal omkvalificeringar efter reparation under hela avtalsperioden.

#### f. Agilents Servicepaket Silver med Enterprise Edition OQ (R-28U).

I tjänsten ingår: De tjänster som anges i avsnitt c) ovan och dessutom ett Agilent Enterprise Edition Operational Qualification-tillfälle (OQ) som garanteras ge resultatet pass (godkänd).

#### g. Agilents Servicepaket Silver med Enterprise Edition OQ och RQ (R-28V).

I tjänsten ingår: De tjänster som anges i avsnitt c) ovan och dessutom ett Agilent Enterprise Edition Operational Qualification-tillfälle (OQ) som garanteras ge resultatet pass (godkänd) och Omkvalificering för Enterprise Edition (RQ) som medger ett obegränsat antal omkvalificeringar efter reparation under hela avtalsperioden.

#### h. Agilents Servicepaket Silver med programvaruuppdateringar (R-28W).

I tjänsten ingår: De tjänster som anges i avsnitt c) ovan och dessutom uppdateringar av Agilent-programvaror.



## 2. Servicedefinitioner:

### a. Telefonsupport för att fastställa och lösa maskinvaru- och programvaruproblem.

Inkluderar telefonåtkomst till Agilent i syfte att isolera och avhjälpa maskinvaru- och/eller programvaruproblem, exklusive Agilent Informatics-programvara.

### b. Felsökning och reparation på plats.

Omfattar diagnostisering och korrigerande av produktfel på plats hos kunden. Reparation erbjuds utan avbrott såvida inte Agilent fastslår att ytterligare reservdelar eller resurser krävs. I sådant fall avbryter Agilent reparationen och återupptar den så fort reservdelarna eller resurserna är tillgängliga. Reparationen kan bestå av tillfälliga rutiner som kunden måste följa medan man utvecklar en permanent lösning.

### c. Förbrukningsartiklar som krävs för reparation.

Vissa tillbehör och förbrukningsartiklar kan krävas för reparation eller diagnostisering av instrument- eller produktproblem. Information om dessa tillbehör och förbrukningsartiklar, inklusive gällande begränsningar i antal, som krävs under reparation eller underhåll anges på [www.agilent.com/chem/svc/consumables](http://www.agilent.com/chem/svc/consumables). Om inte annat anges är det antal produkter som är inkluderade under avtalsperioden begränsat till vad som är nödvändigt för att man ska kunna återställa den normala driften av instrumentet.

### d. Reparation på servicecenter.

Omfattar diagnostisering och korrigerande av produktfel vid Agilents lokala servicecenter. Agilent kan, där tillämpligt, införa tekniska förbättringar och utföra service som t ex rengöring, justering, smörjning, inspektion och testning. Reparerade produkter testas om och certifieras för verifiering av funktionen. Allt arbete, material och alla reservdelar som krävs ingår. Utbytta delar övergår i Agilents ägo.

**e. Förebyggande underhåll.** Inkluderar utbyte av specifika delar, rengöring, justering, smörjning, inspektion eller testning av systemprocedurer. Agilent kan också utföra rutinmässiga driftunderhållsprocedurer. Arbete och förbrukningsartiklar som krävs för att utföra Agilents Förebyggande underhåll och resa till kunden en gång under avtalsperioden ingår. Förebyggande underhåll utförs enligt procedurer som rekommenderas av Agilent enligt ett överenskommet schema. Underhållet kan också sammanfalla med beställda kvalificeringstjänster såsom Kalibrering och Operational Qualification. Checklistor för instrumentspecifika underhållsprocedurer finns att få från Agilent på begäran.

### f. Classic Edition Operational Qualification.

Bestämmer driftsprestanda, med hjälp av kemiskt testprov med känd koncentration, på kromatografi-instrument genom procedurer och metoder för Agilent Classic Edition Operational Qualification (OQPV). Tjänsten tillhandahålls en gång per år.

### g. Omkvalificering för Classic Edition.

Använder Agilent Classic Edition-procedurer och -testmetoder för att verifiera att ett systems prestanda uppfyller Agilents driftspecifikationer efter en reparation. Tjänsten tillhandahålls efter reparation av systemkomponenter som kan påverka systemets driftprestanda.

### h. Enterprise Edition Operational

**Qualification.** Bestämmer driftsprestanda, med hjälp av kemiskt testprov med känd koncentration, på kromatografiinstrument genom procedurer och metoder för Agilent Enterprise Edition Operational Qualification (OQ). Tjänsten är kompatibel med alla Agilents instrument och ett urval icke-Agilent-instrument. Tjänsten tillhandahålls en gång per år.

### i. Omkvalificering för Enterprise Edition.

Använder Agilent Enterprise Edition-procedurer och -testmetoder för att testa att ett systems prestanda uppfyller Agilents driftspecifikationer efter en reparation. Tjänsten tillhandahålls efter reparation av systemkomponenter som kan påverka systemets driftsprestanda.

### j. Agilent Remote Advisor-Assist.

Gör det möjligt för kunden att öppna en servicebeställning genom att klicka på ikonen Push for Help på anslutna system. Beställning genom Push for Help bekräftas normalt inom en (1) timme och kunden blir uppringd normalt inom två (2) timmar av Agilent för att fastställa och lösa maskinvaruproblem. Gör det dessutom möjligt för kunderna att öppna en samarbetsession med Agilents Remote Advisor och få hjälp i realtid. Denna funktion är inte tillgänglig för alla system.

### k. Agilent Remote Advisor- Report.

Tillhandahåller rapportinformation om instrumentkonfiguration, tillgänglighet och utnyttjande för anslutna system i utskriftsform eller via tillgång till en säker webbaserad rapportportal. Denna funktion är inte tillgänglig för alla system.

### l. Agilent Remote Advisor-Alert.

Gör det möjligt för kunden att ställa in text- eller e-postmeddelanden som skickas när gränsvärden för instrumentunderhåll nås eller när instrumentet kräver insats av användaren. Denna funktion är inte tillgänglig för alla system.

### m. Övertidsservice.

Med övertid menas support som tillhandahålls utanför eller sträcker sig utöver de normala kontorstiderna 8:00 till 16:00 lokal tid, måndag till fredag utom lokala helgdagar (kan variera enligt land).

**n. Svarstid.** Svarstiden för alla Agilents Servicepaket mäts i täckningsdagar från det datum då mottagandet av servicebeställningen erhållits till det datum då Agilent anländer till kunden. Standard svarstiden varierar beroende på avståndet från ett Agilent-kontor. Resezonens avstånd varierar efter land.

**o. Programvaruuppdateringar.** Enligt Agilents gottfinnande kan programvaruuppdateringar och -dokumentation levereras automatiskt till kunden eller tillhandahållas via webbportaler när så möjligt. Agilent upplåter en licens för användning av uppdateringarna i enlighet med villkoren för programvarulicensen som tillhör den underliggande programvaran. Obs! Medieuppdateringar ingår endast i Agilents Servicepaket Silver med programvaruuppdateringar.

### 3. Förutsättningar för service

Tillämpligt för Agilents Servicepaket:

**a. Rekommenderade modifieringar och förbättringar av tillförlitlighet och prestanda.** Agilent kan göra rekommenderade modifieringar på Agilents bekostnad för att underlätta service på instrumentet eller förbättra dess tillförlitlighet för att efterleva lagkrav eller för att förbättra prestanda hos kundens instrument som täcks av Agilents serviceavtal. Sådana ändringar utförs under avtalsperioden enligt ett överenskommet schema eller i samband med instrumentreparation.

Tillämpligt vid Kvalificeringstjänster:

**a. Förebyggande underhåll.** En förebyggande underhållsprocedure kan, när så rekommenderas av tillverkaren, utföras före kvalificeringstjänsterna. Denna bekostas av kunden om inte annat anges i serviceavtalet.

Tillämpligt för programvaruservice:

- a. Allmänt.** Agilent tillhandahåller telefonsupport endast för programvara som kunden har korrekt licensierad och som används på instrument eller maskinvara som uppfyller Agilents specifikationer för den programvaran. Support ges för den aktuella programvaruversionen och för den föregående versionen under minst ett (1) år efter det datum den upphört att säljas. Om täckningen med support löper ut, kan extra avgifter utgå.
- b. Supportbeställare.** Kunden måste utse en huvudbeställare och en alternativ beställare som båda har genomgått lämplig utbildning hos Agilent eller som har motsvarande erfarenhet av att använda de aktuella Life Sciences- och kemiska analysinstrumenten eller Informatics-systemen.
- c. Telefonåtkomst.** Kunden måste tillhandahålla en telefon i närheten av Agilent-systemet eller på en annan överenskommen plats, där kunden kan utföra programvaruingrepp som krävs under lösningen av problem.
- d. Programvara för diagnostik och underhåll.** Kunden måste medge att Agilent installerar programvara för system- och nätverksdiagnostik och -underhåll på kundens system eller på installationsplatsen, uteslutande avsedd för diagnostik och underhåll. Kunden kan bli ombedd att hjälpa Agilent med att köra dessa program, som är Agilents egendom och får tas bort av Agilent när supportavtalet upphör att gälla, före inlämning av en problemlapp för programvaran till Agilent.

### 4. Kundens ansvar

- a. Drift- och underhållsrutiner.** Kunden måste följa de drift- och underhållsrutiner som specificeras i Agilents dokumentation. Dessa rutiner inkluderar rutinmässigt driftunderhåll och annat rutinmässigt underhåll som hör samman med användningen av ett Agilent-instrument.
- b. Åtkomst.** Om det är aktuellt måste kunden bereda Agilent tillgång till instrumenten, tillräckligt arbetsutrymme och tillgång till all den information och de hjälpmedel som krävs för att kunna utföra servicen.
- c. Lämpliga kommunikationsmöjligheter.** Kunden måste ha fullgod tillgång till telefoner i närheten av instrumenten och behärska ett språk som Agilents lokala servicecenter stöder. Åtkomst till webben, e-post och fax krävs för överföring av programkoder och information.
- d. Möjligheter till sändning och mottagning av materiel.** Kunden måste ha möjlighet till transport och mottagning av reservdelar, inklusive möjlighet att hantera reservdelar som är känsliga för statisk elektricitet samt skyddsförpackningar.

Tillämpligt vid Reparation på servicecenter:

- a. Följande av Agilents process.** Kunden måste följa Agilents standardrutiner för beställning, rapportering och kvalificering av ett maskinvaruproblem. Tillämplig information om instrumentet måste tillhandahållas.
- b. EH&S-formulär.** Kunden måste bifoga det ifyllda EH&S-formuläret (Environmental Health & Safety) eller, om inget formulär finns, tillhandahålla ett skriftligt intyg på att inga hälsorisker föreligger vid användning av instrumentet i kundens laboratorium.

- c. Lämpligt emballage.** Alla eventuella returnerade instrument måste noggrant förpackas i lämpligt emballage.

Tillämpligt vid Rengöringsservice för MS-jonkälla:

- a. Luftning.** Kunden måste lufta MS-systemet innan Rengöringsservice för MS-jonkälla utförs. Det åligger även kunden att tillhandahålla alla lösningsmedel som behövs för rengöring av jonkälla.

Tillämpligt vid Kvalificeringstjänster:

- a. Omplanerade tjänster.** Kunden är ansvarig för kostnader som åsamkas Agilent till följd av att kvalificeringstjänster skjuts upp eller planeras om.
- b. Affärsbeslut.** Affärsbeslut som fattas eller åtgärder som vidtas av kunden som resultat av eventuella kvalificeringsservicerutiner sker på kundens ansvar.
- c. Information om upphovsrätt.** Materiel till vilken Agilent har upphovsrätt får inte kopieras utan skriftligt tillstånd från Agilent.

## 5. Begränsningar i servicen

Följande begränsningar gäller för alla Servicepaket och Förlängning av garantitiden:

- a. Godkända produkter.** Om inte annat anges är endast ett urval Agilent- och icke-Agilent-analysinstrument godkända för service och dessa är dessutom beroende av lokal service-tillgänglighet. För alla tjänster som inte täcks av avtalet för beställd service tillkommer Agilents gängse servicetaxor. Det system på vilket service utförs måste ha den minimikonfiguration eller annan konfiguration som anges i tillämplig dokumentation till instrumentet.
- b. Tjänsternas tillgänglighet.** Täckningstid är Agilents normala kontorstider (08:00 till 16:00), måndag till fredag utom lokala helgdagar, om inte annat anges i avtalet.

- c. Maximal nyttjandenivå.** Agilent har rätt att ta ut ytterligare serviceavgifter för vissa elektromekaniska anordningar, baserat på det uppmätta nyttjandet av enheten, om en uppgift om maximalt nyttjande specificeras på instrumentets produktblad eller bruksanvisning. Kunden måste tillåta Agilent att installera respektive avlägsna driftsmätare och regelbundet tillhandahålla mätaravläsningar. En extra avgift debiteras för tids- och materielåtgång vid underhåll av instrument som används utöver den rekommenderade nivån.
- d. Gamla instrument.** Agilents standardtjänster täcker inte instrument eller produkter vars specificerade supportperiod har överskridits. Agilent kan inte garantera att reservdelar kommer att finnas till gamla produkter eller instrument. Agilent genomför tjänsten inom vad som anses kommersiellt rimligt, men Agilent garanterar inte att reparations- och underhållstjänster blir framgångsrika.
- e. Föroreningar.** Ytterligare kostnader debiteras för service på delar och instrument som har blivit förorenade när de använts i hälsovådliga miljöer eller som används för att analysera hälsovådliga material. Kunden ansvarar för att allt förorenat material omhändertas på lämpligt sätt, inklusive förorenade delar som inte på ett säkert sätt kan returneras till Agilent.
- f. Förbrukningsartiklar, tillbehör och reservdelar.** Tillbehör eller förbrukningsartiklar för rutinmässigt underhåll eller normal drift av Agilent-instrument eller -produkter ingår ej.

- g. Programvarusupport.** Agilent tillhandahåller telefonsupport, som innebär att två (2) utsedda beställare fastställer och avhjälper programvaruproblem eller problem med Agilents tillämpningsprogram, inklusive men inte begränsat till arbetsstationer i serierna ChemStation, ChemStore och EZChrom Elite. Support för operativsystem eller andra programvaror som används i samma system, avancerad utbildning, rådgivning eller specialuppdrag, inklusive anpassning av programvara, ingår inte. Svarstiden är fyra (4) timmar under Agilents kontorstider. Problem som inte löses på distans hanteras genom Agilents service på plats och debiteras enligt Agilents gängse taxa.
- h. Agilent Informatics-programvarusupport.** Support för Agilent Informatics-programvara, inklusive men inte begränsad till Agilent OpenLab, Agilent ECM och Agilent EZChrom Elite Client/Server, ingår ej. Supporttäckning för Agilent Informatics-programvara kan köpas separat.
- i. Moduler för Reparation på servicecenter.** Agilent-system kan innehålla maskinvarumoduler som kräver reparation på Agilents servicecenter. Dessa moduler är inte föremål för service på plats.
- j. Programvaruuppdateringar.** Programvaruuppdateringar eller -uppdateringar tillhandahålls endast under Agilents Servicepaket Silver med programvaruuppdateringar. Ingen av Agilents övriga Servicepaket omfattar programvaruuppdateringar eller -uppdateringar. Avtalsenliga tjänster för uppdatering av programvara kan köpas till en extra kostnad.

## 6. Uppsägning eller avbeställning

Kunden har rätt att, oaktat de Allmänna villkor för service och underhåll denna bilaga avser, genom skriftligt meddelande sextio (60) dagar (minst 2 kalendermånader) i förväg ta bort produkter från eller i sin helhet säga upp det Serviceavtal denna bilaga avser, som inkluderar men inte är begränsat till sådana tjänster som Reparation på servicecenter, Service på plats, Kundcenter, applikations- och teknisk assistans samt programvaruuppdateringar.

Kunden erhåller ersättning i proportion till Serviceavtalets giltighetstid. Vid uppsägning av ett fastställt Serviceavtal eller borttagning av en produkt från ett Serviceavtal, som inkluderar men inte är begränsat till sådana tjänster som kalibrering och förebyggande underhåll, kommer en avgift uppgående till 10 % av priset för den uppsagda eller avbeställda tjänsten att debiteras. Kunden betalar även för all service som tillhandahållits enligt det fastställda Serviceavtalet. Information om tillämpliga servicetaxor finns tillgänglig på begäran. Ett Serviceavtal som innehåller mer än en typ av service får endast sägas upp i sin helhet. Kunden har inte rätt att säga upp en del av eller en enskild tjänst som tillhandahålls enligt ett sådant Serviceavtal.

Tekniska uppgifter, beskrivningar av tjänster och rättigheterna som ingår i detta dokument kan komma att ändras utan föregående meddelande.

© Agilent Technologies, Inc. 2008  
Med ensamrätt

Tryckt i USA 4 mars 2008  
5989-7983SVSE



**Agilent Technologies**