



# Kundendienst von Agilent Life Sciences and Chemical Analysis: Reparatur im Dienstleistungszentrum und Fernreparatur

## Exhibit 21C

Die folgenden Bestimmungen sowie die Agilent Geschäftsbedingungen für Service und Support gelten für Fernreparaturen und Reparaturen im Dienstleistungszentrum der Life Sciences (Biowissenschaften) und chemischen Analysetechnik von Agilent Technologies.

### 1. Reparatur im Dienstleistungszentrum

#### A. Enthaltene Kundendienstleistungen

##### a. Reparaturleistungen (R-20B).

Beinhaltet die Diagnose und Behebung von Fehlfunktionen und Defekten. Gegebenenfalls werden im Rahmen der Reparatur auch kostenfrei 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.

**b. Reparaturzeit.** Die Reparaturzeit wird von dem Tag an gemessen, an dem das Gerät im Agilent Reparaturzentrum eintrifft, bis zum Rücksendezeitpunkt. Eine Reparatur im Agilent Reparaturzentrum nimmt normalerweise fünf (5) Arbeitstage in Anspruch. Bei Geräten mit nur gelegentlich auftretenden Fehlfunktionen wird

unter Umständen mehr Zeit benötigt. Wenn es erforderlich ist, ein Gerät an ein zentrales Reparaturzentrum weiterzusenden, gilt als Reparaturzeit die Verweildauer im zentralen Reparaturzentrum.

##### c. Telefonische Unterstützung.

Beinhaltet telefonische Unterstützung von Agilent zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen.

#### B. Optionale Kundendienstleistungen

Auf Anfrage führt Agilent die folgenden optionalen Kundendienstleistungen gegen zusätzliche Gebühren durch:

**a. Geräte austausch (R-20D).** Agilent liefert dem Kunden ein identisches, generalüberholtes Austauschgerät, das nach den aktuellen technischen Spezifikationen zertifiziert ist. Mit dem Austauschgerät erhält der Kunde ein Testzertifikat, ein Begleitschreiben und eine Anleitung zur Installation. Das Austauschgerät wird normalerweise innerhalb von 24 Stunden während der üblichen Agilent Geschäftszeiten versandt. Wird das defekte Kundengerät nicht innerhalb von fünf Werktagen an Agilent eingeschickt, wird dem Kunden der aktuelle Listenpreis des Geräts in Rechnung gestellt. Die Versand- und Verpackungskosten des defekten Gerätes sind enthalten.

**b. Leihgeräte (R-20F).** Agilent liefert dem Kunden normalerweise innerhalb von 24 Stunden während der üblichen Agilent Geschäftszeiten ein Leihgerät. Die Versand- und Verpackungskosten des defekten Gerätes sind enthalten. Das reparierte Gerät wird entsprechend den aktuellen technischen Agilent Spezifikationen aktualisiert. Das Leihgerät ist in der bereits vorbezahlten Transportverpackung, die von Agilent zur Verfügung gestellt wird, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Erhalt des reparierten Kundengerätes an das Agilent Reparaturzentrum zurückzusenden. Wird das Gerät nicht innerhalb dieser Zeit zurückgesandt, wird es gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

#### C. Verantwortungsbereich des Kunden

**a. Bedienung und Wartung.** Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde die Bedienungs- und Wartungsprozeduren so vornimmt, wie es in der entsprechenden mitgelieferten Dokumentation von Agilent beschrieben ist. Diese Prozeduren schließen Routinewartungen und andere Routinewartungsprozeduren, die normalerweise mit dem Betrieb eines Agilent Geräts verbunden sind, mit ein.

**b. 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.

**c. 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 und schriftlich mitzuteilen, dass aufgrund der Anwendung im Kundenlabor keine gesundheits-, umwelt- oder sicherheitsrelevanten Risiken bestehen.

**d. Geeignete Transportverpackung.** Jedes zurückgesandte Gerät muss sorgfältig in einer geeigneten Transportverpackung versandt werden.

## 2. Ferndienstleistung für Hardware

### A. Enthaltene Kundendienstleistungen

Telefonische Unterstützung (R-20H). Agilent liefert telefonische Unterstützung zur Analyse und Lösung von Problemen bis hin zur Identifizierung des erforderlichen Ersatzteils oder einer Platine. Diese Kundendienstleistung wird für einen autorisierten Anrufer oder dessen Vertreter geleistet. Die Reaktionszeit beträgt vier (4) Stunden innerhalb der normalen Geschäftszeiten. Möglicherweise wird der Kunde gebeten, nach der Durchführung von Tests oder bestimmten Verfahren zurückzurufen. Stellt Agilent während der Reparatur fest, dass die Maßnahmen einen angemessenen Zeitrahmen für die Fehlerbehebung per Telefon überschreiten, wird empfohlen, eine Reparatur vor Ort oder eine andere Hilfestellung hinzuzuziehen. Die Reparatur vor Ort wird nach den Agilent Standard Konditionen der Kundendienstleistung Intelligent Repair in Rechnung gestellt.

### B. Optionale Kundendienstleistungen

Auf Anfrage führt Agilent die folgenden optionalen Kundendienstleistungen gegen zusätzliche Gebühren durch:

**a. Telefonische Unterstützung mit Ersatzteilen (R-20J).** Agilent liefert dem Kunden die erforderlichen Ersatzteile zur Fehlerbehebung, falls der Defekt identifiziert werden konnte und der Austausch keine speziellen Werkzeuge oder Hilfsmittel erfordert. Es fallen keine Kosten für Arbeitszeit, Anreise oder Ersatzteile an. Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien, Zubehör oder Werkzeuge zur Diagnose und Fehlerbehebung sind nicht enthalten. Wenn Ersatzteile an den Kunden geliefert wurden, ist dieser dafür verantwortlich, dass defekte Austauschteile zusammen mit dem EHS-Formular innerhalb von 5 Arbeitstagen an Agilent zurückgesandt werden. Die Versandkosten sind vom Kunden zu tragen. Nicht an Agilent zurückgegebene Ersatzteile werden dem Kunden zum Standard-Listenpreis in Rechnung gestellt.

**b. Selbstreparatur-Paket (R-20K).** Agilent bietet technische Informationen, die Möglichkeit zum Anwendertraining, telefonische Unterstützung und Hilfe bei der Fehlerbehebung an. Service-Hinweise, Handbücher und andere Daten werden vierteljährlich auf einer CD-ROM zur Verfügung gestellt. Die Nutzung dieser Daten ist ausschließlich Kunden vorbehalten, die mit Agilent einen Vertrag über ein Selbstreparatur-Paket abgeschlossen haben, und dürfen nur mit dem Gerät verwendet werden, auf das sich dieser Vertrag bezieht. Die Weitergabe der Daten ist nicht gestattet. Ersatzteile sind enthalten. Kosten für Schulungen und Reisekosten sind nicht enthalten. Arbeiten vor Ort sind in dieser Kundendienstleistung nicht enthalten. Falls eine Reparatur vor Ort erforderlich ist, kann diese mit verschiedenen Reaktionszeiten angeboten werden. Diese Kundendienstleistung ist für Labors mit einer kundeninternen Servicegruppe und mit einem Minimum von 20 oder mehr Agilent Gerätekomponenten mit jeweils eigener Seriennummer verfügbar.

## C. Verantwortungsbereich des Kunden

**a. Bedienung und Wartung.** Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde die Bedienungs- und Wartungsprozeduren so vornimmt, wie es in der entsprechenden mitgelieferten Dokumentation von Agilent beschrieben ist. Diese Prozeduren schließen Routinewartungen und andere Routinewartungsprozeduren, 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. In der Nähe der Geräte muss eine ausreichende Arbeitsfläche zur Verfügung stehen. Alle benötigten Informationen und Hilfsmittel müssen bereitgestellt werden.

**c. Qualifizierte Mitarbeiter.** Der Kunde ist für die Fehlersuche, den Austausch von defekten Teilen und die Überprüfung der Geräteleistungsfähigkeit verantwortlich. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden sicherzustellen, dass zur Fehlerbehebung oder Reparatur von Geräten durch den Kunden nur Personen eingesetzt werden, die über die erforderliche technische Fachkenntnis und Qualifizierung verfügen. Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass die mit der Fehlerbehebung und Reparatur betrauten Mitarbeiter alle hierfür erforderlichen Trainings, Zertifikate oder anderen Anforderungen erfüllen. Der Kunde hat darüber hinaus für sichere Arbeitsbedingungen zu sorgen, sowie dafür, dass das Gerät von der Stromversorgung getrennt wird, bevor die Abdeckung entfernt wird.

Sind die Mitarbeiter oder Beauftragten nicht ausreichend qualifiziert oder unsicher hinsichtlich der Durchführung von Reparatur- oder Diagnosemaßnahmen, wie sie von Agilent empfohlen werden, so sollte die Maßnahme abgebrochen werden. Das Gerät wird dann zu Standardkonditionen entsprechend der

Kundendienstleistung Intelligent Repair repariert oder an das Agilent Reparaturzentrum eingesandt.

- d. Geeignetes Werkzeug.** Der Kunde muss über die erforderlichen Werkzeuge verfügen, die zur Durchführung grundlegender elektromechanischer Reparaturen erforderlich sind. Zu diesen Werkzeugen gehören u. a. Messgeräte, Schraubenzieher, Schraubenschlüssel sowie ein ESD-Armband oder andere Mittel gegen elektrostatische Entladung. Das Fehlen solcher Werkzeuge kann die Möglichkeiten zur Fehlerbehebung und Reparatur stark einschränken.
- e. 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 Call-Centers erfolgen können. Für die Übertragung von Patches und Informationen sind ein Internetzugang, E-Mail und FAX erforderlich.
- f. 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.
- g. Inventar.** Gegebenenfalls wird der Kunde dazu aufgefordert, ein Inventar für Agilent Ersatzteile zu erwerben und vor Ort zu pflegen.

### 3. Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen gelten für die in Abschnitt 1 und 2 definierten Kundendienstleistungen:

- a. Eignung des Produkts.** Sofern nicht anderweitig angegeben, sind nur ausgewählte Agilent Geräte für Qualifizierungen geeignet und unterliegen der örtlichen Verfügbarkeit. Jede nicht im erworbenen Kundendienstpaket enthaltene Kundendienstleistung

(einschließlich, aber nicht beschränkt auf Softwareunterstützung) wird zu Agilent Standardkonditionen in Rechnung gestellt. Das zu wartende Agilent System muss wenigstens mit der Minimal-konfiguration oder einer anderen, in der entsprechenden Gerätedokumentation spezifizierten Konfiguration ausgerüstet sein.

- b. Verfügbarkeit des Kundendienstes.** Der Kundendienst ist 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 mit zu hoher Anwendungshäufigkeit genutzt, ist deren Service auf Arbeitszeit und Materialaufwand beschränkt, die separat in Rechnung gestellt werden.
- d. Technisch veraltete Geräte.** Geräte oder Produkte, für die der Unterstützungszeitraum überschritten ist, werden nicht länger durch Standard Kundendienstleistungen von Agilent abgedeckt. Agilent kann die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für diese Produkte oder Geräte über den spezifizierten Unterstützungszeitraum der Geräte hinaus nicht garantieren. Nach Ablauf des Unterstützungszeitraums bietet

Agilent nach eigenem Ermessen Kundendienstleistungen an. Agilent gibt aber keine Garantie oder Gewährleistung bezüglich einer erfolgreichen Reparatur.

- 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.** Agilent Dienstleistungen enthalten keine Betriebs- und Verbrauchsmaterialien, die bei normalem Betrieb und den üblichen Wartungsarbeiten eines Agilent Geräts oder Produkts regelmäßig ersetzt werden. Unabhängig davon können bestimmte Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien im Rahmen einer Reparatur oder Diagnose von Geräten oder Produkten ersetzt werden. Informationen über diese Betriebs- und Verbrauchsmaterialien einschließlich der vertraglich zugesicherten Höchstmengen, die für eine Reparatur oder Dienstleistung erforderlich sind, können unter [www.agilent.com/chem/svconsumables](http://www.agilent.com/chem/svconsumables) 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.

Änderungen der technischen Information, der Kundendienstbeschreibungen und Berechtigungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt in Deutschland, 8. August 2007  
5989-6176DEE



Agilent Technologies