



Kundendienst von Agilent Life Sciences and Chemical Analysis: Vorbeugende Wartung und Reinigung der Ionenquelle von Massenspektrometern

Exhibit 21R

Die folgenden Bestimmungen sowie die Agilent Geschäftsbedingungen für Service und Support gelten für die Leistungen Vorbeugende Wartung und Reinigung der Ionenquelle des Massenspektrometers der Life Sciences (Biowissenschaften) und chemischen Analysetechnik von Agilent Technologies.

1. Kundendienstpaket Vorbeugende Wartung

A. Kundendienstleistungen

Das Kundendienstpaket Vorbeugende Wartung (R20L) umfasst 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. Wenn bei der Wartungsprozedur Probleme mit dem Gerät festgestellt werden, ist die Behebung dieser Probleme nicht in der Dienstleistung „Vorbeugende Wartung“ inbegriffen. 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, Überprüfung der

Funktion und dem Qualifizierungsservice (OQ) vorgenommen werden. Gerätespezifische Prüflisten für Wartungsprozeduren sind auf Anfrage bei Agilent erhältlich.

B. Optionale Kundendienstleistungen

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

- a. **Vorbeugende Zwischenwartung (R-20R).** Während der Laufzeit des Vertrages wird das Öl der Vorpumpe einmal pro Jahr vor Ort ausgetauscht.
- b. **Vorbeugende Wartung der Trockenpumpe (R-20S).** Diese Kundendienstleistung ist erforderlich für alle Trockenpumpen und wird während der Laufzeit des Vertrages einmal pro Jahr vor Ort durchgeführt. Die Wartung beinhaltet abhängig vom Modell den Austausch der Pumpendichtung bzw. den Austausch der gesamten Pumpe.

2. Kundendienstpaket Reinigung der Ionenquelle des Massenspektrometers

A. Kundendienstleistungen

Zum Leistungsumfang des Kundendienstpakets (R-20M-501) gehören das Zerlegen, Reinigen und Zusammensetzen der Ionenquelle des Massenspektrometers vor Ort. Beim ICP-MS-System umfasst diese Kundendienstleistung die Reinigung der Extraktlinse, der Einzellinse

und der Omega-Linse. Wenn bei dieser Kundendienstleistung Probleme mit dem Gerät festgestellt werden, ist die Behebung dieser Probleme nicht inbegriffen. Die Reinigung der Ionenquelle des Massenspektrometers 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, Überprüfung der Funktion und dem Qualifizierungsservice (OQ) vorgenommen werden.

3. Verantwortungsbereich des Kunden und Einschränkungen

Sofern nicht anderweitig angegeben, gelten die folgenden Einschränkungen für die in Abschnitt 1 und 2 definierten Kundendienstleistungen:

- 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.
- b. **Bedienung und Wartung.** Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde die Bedienungs- und Wartungsprozeduren so vornimmt, wie es in der entsprechenden mit-



gelieferten Dokumentation von Agilent beschrieben ist. Diese Prozeduren schließen Routinewartungen und andere Routinewartungsprozeduren, die normalerweise mit dem Betrieb eines Agilent Geräts verbunden sind, mit ein.

c. Zugang. Der Agilent Kundendienstmitarbeiter 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.

d. Eignung des Produkts. Sofern nicht anderweitig angegeben, sind nur ausgewählte Agilent Geräte für diese Kundendienstleistung 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 Geräte-dokumentation spezifizierten Konfiguration ausgerüstet sein.

e. Verfügbarkeit des Kundendienstes. Der Kundendienst ist während der normalen Geschäftszeiten (8.00 - 17.00 Uhr) von Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen verfügbar.

f. 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.

g. 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 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.

h. 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 ordnungs-

gemäße Entsorgung des gesamten kontaminierten Materials, welches nicht an Agilent zurückgegeben werden kann.

i. 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/svcconsumables 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
5989-6178DEE



Agilent Technologies