



# Kundendienst von Agilent Life Sciences and Chemical Analysis: Softwareunterstützung und PC-Wiederherstellung

## Exhibit 21S

Die folgenden Bestimmungen sowie die Agilent Geschäftsbedingungen für Service und Support gelten für die Kundendienstleistung Softwareunterstützung und PC-Wiederherstellung der Life Sciences (Biowissenschaften) und chemischen Analysetechnik von Agilent Technologies.

### 1. Kundendienstleistungen zur Softwareunterstützung

#### A. Kundendienstleistungen

Die Kundendienstpakete zur Aktualisierung der Agilent Anwendungssoftware (R-21V) und der Agilent Informatics Software (R-21X, R-21W) enthalten folgende Leistungen:

##### a. Zugang zu technischer Unterstützung.

Agilent bietet telefonische Unterstützung für zwei autorisierte Anrufer zur Klärung und Lösung von Softwareproblemen. In dieser Dienstleistung sind die Unterstützung für das Betriebssystem bzw. andere Software auf dem System oder eine Software-Anpassung nicht inbegriffen. Nicht enthalten sind ferner auch Intensivschulungen, Beratungen und vom Kunden gewünschte Spezialaufträge. Die Reaktionszeit beträgt vier (4) Stunden innerhalb der normalen Geschäftszeiten. Probleme, die nicht durch Ferndiagnose gelöst werden können, werden vom Agilent Kundendienst vor Ort bearbeitet und gesondert in Rechnung gestellt.

**b. Aktualisierungen.** Nach Ermessen von Agilent werden Aktualisierungen von Software und die entsprechende Dokumentation automatisch oder auf Anfrage zugesandt oder sind gegebenenfalls über Webseiten-Portale erhältlich. Agilent erteilt eine Lizenz

zur Verwendung der Aktualisierungen in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen der zugrundeliegenden Software.

**c. Protokolle.** Der Kunde erhält Zugriff auf Software-Statusprotokolle, die bekannte Probleme dokumentieren und mögliche vorübergehende Lösungsempfehlungen anbieten.

**d. Das Kundendienstpaket zur Aktualisierung der Agilent Anwendungssoftware (R-21V)** enthält zusätzlich folgende Kundendienstleistungen:

**1. Erfassung von Meldungen.** Agilent registriert und bearbeitet Problembeschreibungen und Anfragen von Kunden bzgl. zusätzlicher Funktionen der Software. Der Kunde erhält über das Software-Statusprotokoll Informationen über zukünftige Revisionen einschließlich spezifischer Korrekturen, Verbesserungen oder Änderungen.

**2. Zusätzliche Systemunterstützung und Lizenzen.** Der Kunde kann die Aktualisierungen der Agilent Anwendungssoftware und die telefonische Unterstützung für dieselben autorisierten Anrufer auf ein zusätzliches System am selben Standort erweitern.

**e. Die Kundendienstpakete zur Aktualisierung der Agilent Informatics Software (R-21X, R-21W)** enthalten zusätzlich folgende Kundendienstleistungen:

**1. Erfassung der Meldungen.** Der Kunde hat die Möglichkeit, Erweiterungsanfragen beim Agilent Informatics Kundendienstzentrum registrieren zu lassen.

### B. Voraussetzungen

**a. Allgemein.** Agilent bietet Unterstützung ausschließlich für Software mit entsprechender Softwarelizenz, die auf einem Gerät oder einer Hardware verwendet wird, welche die Agilent Spezifikationen für diese Software erfüllt. Die Unterstützung bezieht sich auf die aktuellste Softwareversion und deren unmittelbare Vorgängerversion. Diese Vorversion wird nach Ablauf der Lieferbarkeit mindestens ein weiteres Jahr lang unterstützt. Ist der Unterstützungszeitraum vom Kunden unterbrochen oder beendet worden, so können bei der Wiederaufnahme der Softwareunterstützung zusätzliche Gebühren anfallen.

**b. Autorisierte Anrufer.** Der Kunde muss einen verantwortlichen Anrufer/Anwender und einen Vertreter benennen. Beide Anrufer müssen bei Agilent einen Grundkurs zur Bedienung des entsprechenden Geräts abgeschlossen haben oder eine vergleichbare Erfahrung in der Bedienung von Agilent Life Sciences Systemen, chemischen Analysengeräten oder Informatiksystemen nachweisen können.

**c. Telefonische Unterstützung.** Damit der Kunde vom Agilent Mitarbeiter bei der Lösung von Agilent Softwareproblemen wirksam per Telefon unterstützt werden kann, muss in der Nähe des Agilent Systems oder an einem anderen vereinbarten Ort ein Telefon vorhanden sein.

**d. Diagnostik- und Wartungssoftware.** Agilent ist berechtigt, Agilent System- und Netzwerkwartungsprogramme auf dem System des Kunden zu



installieren, deren ausschließlicher Zweck in der Durchführung von Systemdiagnostik und -wartung besteht. Falls erforderlich, wird der Kunde bei der Mitteilung eines Softwareproblems vom Agilent Kundendienst aufgefordert, diese Agilent Programme ablaufen zu lassen. Diese Programme sind ausschließliches Eigentum von Agilent und können zum Ablauf des Vertrags vom System des Kunden gelöscht werden.

**e. Zusätzliche Voraussetzungen für das Kundendienstpaket Agilent Anwendungssoftware (R-21V):**

- 1. Aktualisierungen der Software für jedes Einzelgerät.** Soweit von Agilent angeboten, müssen Softwareaktualisierungen und telefonische Unterstützung für jedes installierte Anwendungssoftwareprodukt getrennt erworben werden.
- 2. Empfängerangabe für zugeschickte Materialien.** Für jedes Agilent System, für das Softwareaktualisierungen vereinbart wurden, muss ein Empfänger für zugeschickte Softwareaktualisierungen und andere schriftliche Materialien benannt werden.

**f. Zusätzliche Voraussetzungen für das Kundendienstpaket Agilent Informatics Software (R-21X, R-21W) :**

- 1. Erforderliche Softwarelizenz.** Die Unterstützung muss sowohl für die Agilent Informatics Server-Software als auch für jede einzelne erteilte Benutzerlizenz, jedes einzelne Modul oder jede einzelne Plug-In-Komponente in Verbindung mit dem Agilent Informatics System erworben werden.
- 2. Fernzugriff.** Um einen Fernzugriff durch Agilent zu ermöglichen, ist vom Kunden eine geeignete Verbindungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen. Agilent wird nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Kunden auf das System zugreifen. Falls erforderlich, muss der Kunde während der telefonischen Unterstützung entsprechende temporäre Maßnahmen ausführen.
- 3. Unterstützung mehrerer Systeme.** Kunden mit mehreren Systemen müssen Softwareunterstützung für jedes Agilent Informatics System einzeln erwerben.

**C. Softwarelizenz und Copyright**

- a. Lizenzbedingungen.** Die Nutzungslizenz für die Aktualisierung der Agilent Software unterliegt den Bedingungen der Agilent Softwarelizenz und wird mit dem Datum wirksam, an dem

Agilent die Software an den Kunden liefert. Agilent ist Eigentümer der Aktualisierungen und hat das alleinige Recht daran, mit Ausnahme der in den Lizenzbestimmungen der Agilent Software genannten Punkte.

**b. Zusätzliche Bedingungen für das Kundendienstpaket Agilent Anwendungssoftware (R-21V):**

- 1. Zusätzliche Nutzungslizenz.** Der Kunde darf für jedes Agilent Hardwaregerät, für das er eine Lizenz für die Agilent Software besitzt, eine Kopie der Aktualisierungen erstellen und diese auf dem entsprechenden Hardwaregerät verwenden.
- 2. Kopien kleinerer Software-Revisionen.** Der Kunde darf von einer kleineren Aktualisierung der Agilent Software, die mit einem neuen Agilent Gerät geliefert wurde, oder die er aufgrund eines bestehenden Softwarevertrages mit Agilent erhalten hat, eine Kopie erstellen. Dieses Recht auf eine Kopie ist beschränkt auf die Systeme, die diese Software-Revision unterstützen und die durch einen bestehenden Software-Unterstützungsvertrag abgedeckt sind, vorausgesetzt, dass diese neuen Geräte die existierende Software des Kunden unterstützen.
- 3. Copyright und Warenzeichen.** Der Kunde ist verpflichtet, die Hinweise auf Copyright und Warenzeichen der Originalsoftware auf allen Kopien von Aktualisierungen anzubringen, die zu Sicherungs- und Aufzeichnungszwecken erstellt wurden.

**c. Zusätzliche Bedingungen für das Kundendienstpaket Agilent Informatics Software (R-21X, R-21W):**

- 1. Nutzungslizenz.** Agilent gewährt für jede Benutzer- oder Modullizenz, die der Kunde für ein Agilent Informatics System erwirbt, eine Nutzungslizenz für eine Aktualisierung der Agilent Informatics Software, sofern auch die Unterstützung für diese Benutzerlizenz erworben wurde.

**2. Disk-Imaging von PCs (R-20N)**

**A. Kundendienstleistungen**

- a. System-Backup.** Agilent liefert ein vollständiges System-Backup und sämtliche Informationen, die erforderlich sind, um die ursprüngliche Konfiguration des Systems wieder herzustellen, einschließlich Betriebssystem, Anwendungen und alle individuellen Einstellungen. Diese Kundendienstleistung ist nicht für ein Daten-Backup oder die Wiederherstellung von Daten gedacht. Die

Grundversion der Backup-Lösung umfasst die Backup-Software, 10 CD-ROMs, zehn Disketten, eine Schutzhülle und das erste komplette System-Backup. Die Installation der Backup-Software sowie der optionale CD-Brenner sind nur für von Agilent freigegebene PCs erhältlich. Der CD-Brenner ist nicht in der Backup-Lösung enthalten. Beim Nachkauf bzw. als Standalonelösung sind die Reisekosten für den Kundendienstmitarbeiter nicht enthalten. In diesem Fall werden gesonderte Reisekosten fällig.

- b. Telefonische Unterstützung.** Diese Kundendienstleistung beinhaltet die telefonische Unterstützung durch Agilent beim Wiederherstellungsprozess.

**c. Komplett Systemwiederherstellung.**

Wenn diese Kundendienstleistung zusammen mit dem Kundendienstpaket Intelligent Repair für einen Hewlett-Packard-PC erworben wurde, führt der Kundendienstmitarbeiter von HP/Agilent zur Systemreparatur eine komplette Systemwiederherstellung durch, wobei die zuletzt erstellte Kopie verwendet wird. Der Kunde erhält bei der Systeminstallation eine Einweisung in die Prozesse zur Wiederherstellung des kompletten Systems. Telefonische Unterstützung ist ebenfalls enthalten.

- d. PC-Kompatibilität.** Diese Kundendienstleistung ist nur für spezielle, werkseitig unterstützte Konfigurationen von Agilent Software-Systemen für Einzel-PCs erhältlich, die von Agilent nach November 1999 versandt wurden, mit Ausnahme bestimmter Slim-Line-PCs und Laptops.

- e. Optionale Aktualisierungen.** Falls die Software-Backup-Lösung zusätzlich zu einem Kundendienstpaket erworben wurde, wird Agilent das komplette Backup-Verfahren wiederholen, wobei alle neuen Anwendungen, Aktualisierungen oder Konfigurationsänderungen seit der ursprünglichen Installation erfasst werden. Diese Backups werden zusammen mit der vertraglich vereinbarten, geplanten vorbeugenden Wartung durchgeführt.

**3. Verantwortungsbereich des Kunden und Einschränkungen**

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

- 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 Kundendienst-techniker muss freien Zugang zu den zu wartenden Geräten haben. Um die Geräte muss ein ausreichender Arbeitsbereich zur Verfügung stehen. Alle benötigten Informationen und Hilfsmittel müssen bereitgestellt werden.

**c. 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 Minimalkonfiguration oder einer anderen, in der entsprechenden Gerätedokumentation spezifizierten Konfiguration ausgerüstet sein.

**d. Verfügbarkeit des Kundendienstes.**

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

**e. 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.

**f. Technisch veraltete Geräte.** Geräte oder Produkte, für die der Unterstützungszeitraum überschritten ist, werden von Agilent nicht länger durch Standard Kundendienstleistungen abgedeckt. Agilent kann die Verfügbarkeit von Ersatzteilen für technisch veraltete 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.

**g. 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.

**h. 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  
5989-6179DEE



**Agilent Technologies**