



Agilents supporttjänster för Life Sciences och kemisk analys: Programvarusupport och PC-återställningsservice

Bilaga 21S

Agilent Technologies
Programvarusupport och
PC-återställandeservice för
Life Sciences och kemiska
analysinstrument regleras av
denna bilaga samt Agilents
Allmänna villkor för service
och underhåll (E16S).

1. Programvarutjänster

A. Tjänster

Agilents programvarutjänster (R-21V) och Agilent Informatics programvarutjänster (R-21X, R-21W) omfattar följande:

a. Tillgång till teknisk assistans.

Agilent tillhandahåller telefonsupport för två (2) namngivna beställare för att fastställa och lösa problem med programvaran. 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.

b. Uppdateringar. Enligt

Agilents gottfinnande kan programvaruuppdateringar och dokumentation levereras automatiskt till kunden eller tillhandahållas via webbportaler där möjligt. Agilent upplåter en licens för användning av uppdateringarna i enlighet med villkoren för programvarulicensen som tillhör den underliggande programvaran.

c. **Nyhetsblad.** Kunden får tillgång till nyhetsblad om programvarustatus som dokumenterar kända problem och rekommenderar tillfälliga lösningar.

d. **Agilents programvarutjänster (R-21V)** omfattar därutöver följande tjänster:

1. **Spårning.** Agilent loggar och spårar kundens beställningar av programförbättringar och problemrapportering. Kunden får dessutom genom nyhetsblad om programvarustatus information om kommande revisioner, inklusive specifika korrigeringar, ändringar eller förbättringar.

2. **Extra systemsupport och licenser.** Kunden får installera uppdateringar av Agilent-programvara på ytterligare ett system som körs med samma Agilent-programvarurevision på samma plats och som stöds av samma utsedda beställare.

f. **Agilents Informatics programvarutjänster (R-21X, R-21W)** omfattar därutöver följande tjänster:

1. **Svar på förfrågningar.** Kunden har möjlighet att registrera förfrågningar om förbättringar hos Agilent Informatics supportcenter.

B. Förutsättningar

a. **Allmänt.** Agilent tillhandahåller service endast för programvara som kunden har korrekt licensierat 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 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 problemrapport för programvaran till Agilent.
- e. **Ytterligare förutsättningar för Agilents applikationsprogramvaruservice (R-21V):**
- 1. Programvaruuppdateringar för varje instrument.** Kunden måste köpa tjänsten, om den finns tillgänglig, för varje programvara för kemisk analys som finns i systemet.
 - 2. Mottagare av materiel.** Kunden måste utse en mottagare av programvaruuppdateringar och annat skriftligt materiel för varje system som omfattas av tjänsten.
 - f. Ytterligare förutsättningar för Agilent Informatics programvaruservice (R-21X, R-21W):**
- 1. Programvarulicens krävs.** Support måste köpas för programvaran till Agilent Informatics server och för varje ytterligare licens, modul eller plug-in-komponent till Agilent Informatics system.
 - 2. Fjärråtkomst.** Kunden måste upprätta de nödvändiga anslutningarna för att Agilent skall kunna komma åt kundens system på distans. Agilent kommer bara att komma åt systemet med kundens tillstånd och kan kräva att kunden utför tillfälliga rutiner under telefonsupporten.
 - 3. Underhåll för flera system.** Kunden måste köpa support för varje Agilent Informatics system individuellt.
- C. Programvarulicens och upphovsrätt**
- a. **Licensvillkor.** Kundens användning av uppdateringar av Agilent-programvara regleras av Agilents programvarulicens med verkan

från det datum då Agilent skickar uppdateringen till kunden. Agilent äger och har full upphovsrätt till uppdateringarna, förutom vad som anges i Agilents programvarulicensvillkor.

- b. **Ytterligare villkor för programvara som täcks av Agilents applikationsprogramvaruservice (R-21V):**
- 1. Ytterligare användarlicens.** För varje programvarulicens från Agilent har kunden rätt att göra en kopia av uppdateringen och använda denna på tillhörande maskinvaruenumhet förutsatt att kunden har köpt en licens till den ursprungliga Agilent-programvaran på det systemet.
 - 2. Kopia av mindre programvarurevisioner.** Kunden kan kopiera mindre uppdateringar av Agilent-programvara som köpts tillsammans med ett nytt Agilent-instrument eller som anskaffats genom ett befintligt serviceavtal för Agilent-programvara förutsatt att det befintliga systemet stöder programvarurevisionen och täcks av ett befintligt avtal för programvarusupport och att det nya instrumentet stöder kundens befintliga programvara.
 - 3. Meddelanden om upphovsrätt och varumärken.** Kunden skall reproducera och tydligt märka alla kopior av uppdateringar som kunden gör som säkerhetskopior och till förvaring av uppgifter med meddelanden om upphovsrätt och varumärken.
- c. **Ytterligare villkor för programvara som täcks av Agilent Informatics programvaruservice (R-21X, R-21W):**
- 1. Användarlicens.** För varje användar- eller modullicens som kunden köper för ett Agilent Informatics-system upplåter Agilent en licens att använda en uppdatering av

Agilent Informatics-programvara när kunden köper support för denna användarlicens.

2. Säkerhetskopiering för återställning av hårddisk (R-20N)

A. Tjänster

- a. **Systemsäkerhetskopiering.** Agilent tillhandahåller säkerhetskopiering för hela systemet och den information som behövs för att återställa kundens operativsystem, applikationer och alla specialinställningar till den ursprungliga konfigurationen. Denna tjänst är inte avsedd för säkerhetskopiering eller återställning av data. Säkerhetskopieringen av den ursprungliga konfigurationen inkluderar programvara för säkerhetskopiering, tio CD-R-skivor och disketter, förvaringslåda och den första säkerhetskopieringen av hela systemet. Installationen av programvaran för säkerhetskopiering och en CD-brännare som tillval finns för PC som godkänts av Agilent med specificerad CD-brännare från Hewlett-Packard. CD-brännaren ingår inte i tjänsten. Resekostnader tillämpas på service köpt på tillfällig eller separat basis.
- b. **Telefonsupport.** Tjänsten inkluderar telefonåtkomst till Agilent för teknisk support till återställningsprocessen.
- c. **Fullständig systemåterställning.** När tjänsten säljs tillsammans med Intelligent Repair-service för en Hewlett Packard-dator, använder HP eller Agilent den senaste kopian av mediet för fullständig säkerhetskopiering för att initiera den fullständiga systemåterställningsprocessen. Agilent tillhandahåller utbildning i fullständig systemåterställning vid installation av systemet. Telefonsupport ingår också.

- d. **PC-kompatibilitet.** Den här tjänsten omfattar endast specifika fabriksstödda konfigurationer av Agilent's programvarusystem för fristående persondatorer som Agilent levererat efter november 1999, med undantag för vissa persondatorer av typen small form factor och för bärbara datorer.
- e. **Valfri uppdateringservice.** När detta köps som ett tillval till ett servicepaket upprepar Agilent den fullständiga säkerhetskopieringsproceduren och fångar upp eventuella nya applikationer, uppgraderingar eller konfigurationsändringar som har gjorts sedan den första installationen. Dessa säkerhetskopieringar utförs vid tidpunkten då schemalagt förebyggande underhåll enligt avtal utförs.

3. Kundens ansvar och begränsningar i servicen

Följande begränsningar gäller för de tjänster som definieras i avsnitt 1 och 2 ovan:

- a. **Drifts- och underhållsrutiner.** Kunden förväntas följa de drifts- och underhållsrutiner som specificeras i dokumentation till Agilent-instrumentet. Dessa rutiner inkluderar rutinmässigt driftsunderhåll och annat rutinmässigt underhåll som hör samman med användningen av ett Agilent-instrument.
- b. **Åtkomst.** Kunden måste bereda Agilent tillgång till instrumenten, tillräckligt arbetsutrymme och tillgång till all den information och de hjälpmedel som krävs för att kunna utföra servicen.

- c. **Godkända produkter.** Om inte annat anges är endast ett urval Agilent-instrument godkända för service och dessa är dessutom beroende av lokal servicetillgänglighet. All service som inte omfattas av den beställda avtalsenliga servicen, inklusive men inte begränsat till programvaruservice, debiteras enligt Agilent's gängse servicetaxa. Det Agilent-system som det utförs service på måste ha den minimikonfiguration eller annan konfiguration som anges i tillämplig dokumentation till instrumentet.
- d. **Tjänsternas tillgänglighet.** Täckningstid är Agilent's normala kontorstider (08:00 till 16:00), måndag till fredag utom lokala helgdagar.
- e. **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.
- f. **Gamla instrument.** Agilent's 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 reparation blir framgångsrik.

- g. **Föreningar.** Ytterligare kostnader debiteras för service på reservdelar och instrument som har blivit förorenade när de används i hälsovådliga miljöer eller som används för att analysera hälsovådliga material. Kunden ansvarar för att allt förorenat material omhändertas på lämpligt sätt, inklusive förorenade reservdelar som inte på ett säkert sätt kan returneras till Agilent.
- h. **Förbrukningsartiklar, tillbehör och reservdelar.** Agilent's tjänster omfattar inte förbrukningsartiklar som byts ut rutinmässigt under den normala användningen eller det normala underhållet av Agilent's instrument eller produkter. Eventuellt kan dock en del förbrukningsartiklar komma att bytas ut under reparation eller diagnostisering på instrumenten eller produkterna. Information om dessa tillbehör och förbrukningsartiklar, inklusive gällande begränsningar i antal, som krävs under reparation eller underhåll anges på www.agilent.com/chem/svconsumables. 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.

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

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Med ensamrätt

Tryckt i Holland 5 juni 2007
5989-6179SVSE



Agilent Technologies