



Kundendienst von Agilent Life Sciences und Chemical Analysis: Kundendienstleistung Intelligent Repair

Exhibit 21T

Die folgenden Bestimmungen sowie die Agilent Geschäftsbedingungen für Service und Support gelten für den Intelligent Repair Service der Life Sciences (Biowissenschaften) und chemischen Analysentechnik von Agilent Technologies.

A. Kundendienstleistungen

Die Kundendienstleistung Intelligent Repair (R-21A) beinhaltet die telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen sowie Fehlersuche und Reparatur vor Ort. **Falls verfügbar, sind Intelligent Service Push for Help (Hilfe auf Knopfdruck) und Zusammenarbeit in Echtzeit ebenfalls inkludiert.**

Kosten für Arbeitszeit, Anreise und Ersatzteile für die Reparatur sind enthalten. Die ausgetauschten Geräteteile gehen in das Eigentum von Agilent über. Die Reparatur wird ohne Unterbrechung durchgeführt, außer Agilent legt fest, dass zusätzliche Ersatzteile oder weitere Unterstützung erforderlich sind. In diesem Fall wird Agilent die Reparatur unterbrechen und fortsetzen, sobald die Ersatzteile oder die zusätzliche Unterstützung verfügbar ist. In Sonderfällen wird eine temporäre Lösung herbeigeführt, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

a. Intelligent Service Push for Help (Hilfe auf Knopfdruck). Ermöglicht dem Kunden das Versenden einer Meldung an den Kundendienst durch Drücken der Hilfe-Taste, sofern die Systeme mit Agilent verbunden sind. Die Push-for-

Help-Meldung wird innerhalb von dreißig (30) Minuten registriert, und Kunden erhalten innerhalb einer (1) Stunde einen Rückruf durch Agilent zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen.

b. Intelligent Service Zusammenarbeit in Echtzeit. Ermöglicht es dem Kunden, eine sichere, internet-basierte Verbindung mit Agilent für Diagnose und Unterstützung in Echtzeit herzustellen.

B. Optionale Kundendienstleistungen

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

a. Intelligent Repair einschließlich der für die Reparatur benötigten Verbrauchsmaterialien (R-21C).

Zusätzlich zu den in Abschnitt A. beschriebenen Kundendienstleistungen beinhaltet dieses Kundendienstpaket die während der Reparatur benötigten Agilent Verbrauchsmaterialien. Eine detaillierte Liste von Verbrauchsmaterialien, die vertraglich abgedeckt sind, ist unter www.agilent.com/chem/svconsumables oder auf Anfrage bei Agilent erhältlich. Täglich im Labor verwendetes Verbrauchsmaterial oder Material für den Laborbetrieb sind nicht enthalten.

b. Reaktionszeitoptionen. Die Reaktionszeit für die Kundendienstleistung Intelligent Repair wird von dem Tag an gerechnet, an dem die Meldung bei Agilent eingeht, bis zu dem Tag, an dem

der Kundendiensttechniker vor Ort eintrifft. Die Standardreaktionszeit variiert je nach Entfernung von der jeweiligen Agilent Niederlassung. Die Gebühren für die verschiedenen Reaktionszeitoptionen, entsprechend den lokalen oder servicespezifischen Beschränkungen, betragen:

1. Reaktionszeiten von einem, zwei oder drei Tagen **mehr** als die im jeweiligen Land geltende Standardreaktionszeit führen zu einer Reduktion des Vertragspreises um 5 %, 10 % oder 15 %.

C. Voraussetzungen für Kundendienstleistungen

a. Empfohlene Änderungen an den Geräten zur Verbesserung der Zuverlässigkeit und zur Leistungssteigerung. Der Kundendiensttechniker ist berechtigt, am Gerät des Kunden von Agilent empfohlene Änderungen vorzunehmen, um die Übereinstimmung mit behördlichen Richtlinien zu gewährleisten oder die Leistungsfähigkeit des Geräts zu verbessern. Diese Dienstleistung wird nicht verrechnet. Derartige Änderungen werden während der Laufzeit des Intelligent Repair Vertrages nach terminlicher Absprache mit dem Kunden oder zusammen mit einer Gerätereparatur vorgenommen.



D. Verantwortungsbereich des Kunden und Einschränkungen

- 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. 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. Kontamination.** Kundendienstleistungen für kontaminierte Geräteteile, die in einer gesundheitsgefährdenden Umgebung bzw. mit gesundheits-

gefährdenden 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. 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 über den spezifizierten Unterstützungszeitraum von Geräten 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. 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 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
5989-6973DEE



Agilent Technologies