



Kundendienst von Agilent Life Sciences and Chemical Analysis: Kundendienstpaket Intelligent Repair

Exhibit 21B

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

1. Kundendienstleistungen

Kundendienstpakete enthalten festgelegte Serviceleistungen von Agilent; es können keine Elemente ausgetauscht werden. Folgende Kundendienstpakete sind bei Agilent erhältlich:

a. Intelligent Connections (R-21P).

Enthaltene Dienstleistungen: Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen, Intelligent Repair einschließlich der für die Reparatur benötigten Verbrauchsmaterialien, Reparatur im Dienstleistungszentrum und vorbeugende Wartung, sowie bei Verfügbarkeit: Intelligent Services Push for Help (Hilfe per Knopfdruck), Zusammenarbeit in Echtzeit und Intelligent Service Zustandsbericht.

b. Intelligent Connections mit Classic Edition Operational Qualification OQ (R-21B).

Enthaltene Dienstleistungen: Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen, Intelligent Repair einschließlich der für die Reparatur benötigten Verbrauchsmaterialien, Reparatur im Dienstleistungszentrum, vorbeugende Wartung, Classic Edition Operational Qualification (OQ) sowie bei Verfügbarkeit die folgenden Intelligent

Services: Intelligent Services Push for Help (Hilfe per Knopfdruck), Zusammenarbeit in Echtzeit und Intelligent Services Zustandsbericht.

c. Intelligent Connections mit Enterprise Edition Operational Qualification OQ (R-27D).

Enthaltene Dienstleistungen: Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen, Intelligent Repair einschließlich der für die Reparatur benötigten Verbrauchsmaterialien, Reparatur im Dienstleistungszentrum, vorbeugende Wartung, Enterprise Edition Operational Qualification (OQ) sowie bei Verfügbarkeit die folgenden Intelligent Services: Intelligent Services Push for Help (Hilfe per Knopfdruck), Zusammenarbeit in Echtzeit und Intelligent Service Zustandsbericht.

d. Intelligent Connections Plus (R-27C).

Enthaltene Dienstleistungen: Kundendienstleistungen wie in Abschnitt c.) beschrieben, sowie Enterprise Edition Repeat Qualification (RQ).

e. Kundendienstpaket für die Life Sciences Industrie (Biowissenschaften) (R-21D).

Enthaltene Dienstleistungen: Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen, Intelligent Repair, Reparatur im Dienstleistungszentrum, vorbeugende Wartung, Softwareaktualisierungen und telefonische Unterstützung.

Für alle Kundendienstpakete sind flexible Reaktionszeiten verfügbar.

2. Dienstleistungen:

a. Telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen.

Enthält telefonische Unterstützung durch Agilent zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen

b. Intelligent Repair.

Enthält telefonische Unterstützung zur Identifizierung und Lösung von Hardwareproblemen, sowie Fehleruche und Reparatur vor Ort. 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 ist. In diesem Fall wird Agilent die Reparatur unterbrechen und fortfahren, sowie die Ersatzteile oder die weitere Unterstützung erforderlich sind. In Sonderfällen wird eine temporäre Lösung herbeigeführt, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

c. Intelligent Repair einschließlich der für die Reparatur benötigten Verbrauchsmaterialien.

Zusätzlich zu den in Abschnitt 2.b) beschriebenen Kundendienstleistungen beinhaltet dieses Kundendienstpaket zusätzlich die während der Reparatur benötigten Agilent Verbrauchsmaterialien. Eine detaillierte Liste von Verbrauchsmaterialien, die vertraglich abgedeckt sind, ist erhältlich unter www.agilent.com/chem/svconsumables oder auf Anfrage bei Agilent. Täglich im Labor verwendetes Verbrauchsmaterial oder Material für den Laborbetrieb sind nicht enthalten.



- d. Vorbeugende Wartung.** Enthält 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.
- e. Classic Edition Operational Qualification.** Überprüfung der Funktionsfähigkeit chromatographischer Geräte unter Verwendung chemischer Testproben mit bekannter Konzentration. Diese Kundendienstleistung wird einmal jährlich durchgeführt.
- f. Reparatur im Dienstleistungszentrum.** Enthält 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.

- g. Intelligent Service Push for Help (Hilfe auf Knopfdruck).** Ermöglicht dem Kunden eine Mitteilung 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.
- h. Intelligent Service Zusammenarbeit in Echtzeit.** Ermöglicht dem Kunden, eine sichere, internetbasierte Verbindung mit Agilent für Diagnose und Unterstützung in Echtzeit herzustellen.
- i. Intelligent Service Zustandsbericht.** Liefert einen Zustandsbericht der mit Agilent verbundenen Systeme mit Informationen wie Gerätekonfiguration, Verfügbarkeit und Nutzung in gedruckter Form oder via Zugang über ein sicheres, internetbasiertes Berichtportal. Diese Dienstleistung steht nicht für alle Systeme zur Verfügung.
- j. Aktualisierungen der Software und telefonische Unterstützung.** Nach Ermessen von Agilent werden Softwareaktualisierungen 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. Agilent bietet telefonische Unterstützung für zwei (2) 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.

- k. Enterprise Edition Operational Qualification.** Diese Dienstleistung enthält eine erweiterte Installationsqualifizierung (IQ) und eine Überprüfung der Funktionsfähigkeit (OQ) für Agilent Geräte mit softwaregestützter, automatischer Berichterstellung. Diese Dienstleistung ist kompatibel mit allen Agilent Geräten und ausgewählten Geräten anderer Hersteller.
- l. Reaktionszeitoptionen.** Die Reaktionszeit für den Intelligent Service 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 Anreisedistanzen variieren je nach Land. Die Gebühren für die verschiedenen Reaktionszeitoptionen entsprechend den lokalen oder kundendienstspezifischen Beschränkungen betragen:
1. Reaktionszeit ein Tag weniger als die Standardreaktionszeit im jeweiligen Land; Vertragspreis zuzüglich 20 %;
 2. Reaktionszeiten von einem, zwei oder drei Tagen mehr als die im

jeweiligen Land geltende Standardreaktionszeit führen zu einer Reduktion des Kundendienstpreises um 5 %, 10 % oder 15 %.

3. Voraussetzungen für Kundendienstleistungen

Kundendienstleistung Intelligent Repair:

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 zeitlicher Absprache mit dem Kunden oder zusammen mit einer Gerätereparatur vorgenommen.

Qualifizierungsservice:

a. Vorbeugende Wartung. Vor der Durchführung der Qualifizierung kann bei Empfehlung des Herstellers eine vorbeugende Wartung auf Kosten des Kunden durchgeführt werden.

Kundendienstleistungen für Anwendungssoftware und Informatics Software:

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 lediglich auf die aktuellste Softwareversion und deren unmittelbare Vorgängerversion. Diese Vorversion wird nach Ablauf der Lieferbarkeit mindestens ein (1) weiteres Jahr lang unterstützt. Ist der Unterstützungszeitraum von Ihnen unterbrochen oder beendet worden, so können bei der Wiederaufnahme der Softwareunterstützung zusätzliche Gebühren anfallen.

b. Autorisierte Anrufer. Der Kunde muss einen verantwortlichen sowie einen vertretenden Anrufer/Anwender 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 Analysegeräten 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, werden Sie 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 Vertrages vom System des Kunden gelöscht werden.

e. Zusätzliche Voraussetzungen für Kundendienstleistungen zu Agilent Anwendungssoftware:

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 zugeschnittene Materialien. Für jedes Agilent System, für das Softwareaktualisierungen vereinbart wurden, muss ein Empfänger für zugeschnittene Softwareaktualisierungen und andere schriftliche Materialien benannt werden.

f. Zusätzliche Voraussetzungen für die Kundendienstleistungen zur Agilent Informatics Software:

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 durchführen.

3. Unterstützung mehrerer Systeme. Kunden mit mehreren Systemen müssen Softwareunterstützung für jedes Agilent Informatics System einzeln erwerben.

4. Verantwortungsbereich des Kunden

a. Bedienung und Wartung. Es wird vorausgesetzt, dass der Kunde die Bedienungs- und Wartungsprozeduren in Übereinstimmung mit der entsprechenden mitgelieferten Dokumentation von Agilent vornimmt. 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.

Reparaturen im Dienstleistungszentrum:

a. 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.

b. 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.

c. Gewährleistung sorgfältiger

Verpackung. Jedes zurückzusendende Gerät muss sorgfältig in einer geeigneten Transportverpackung versandt werden.

Ferndienstleistung:

a. 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 Standardbedingungen entsprechend der

Kundendienstleistung Intelligent Repair repariert oder an das Agilent Reparaturzentrum eingeschickt.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. Ersatzteilinventar. Gegebenenfalls wird der Kunde dazu aufgefordert, ein Inventar für Agilent Ersatzteile zu erwerben und vor Ort zu pflegen.

Reinigung der Ionenquelle des Massenspektrometers:

a. Belüftung. Das Massenspektrometer ist vor der Ankunft des Kundendiensttechnikers 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.

Qualifizierungsservice:

a. Verlegung von Terminen. Kosten, die durch die Verlegung bereits abgesprochener Termine auf Veranlassung des Kunden entstehen, werden in Rechnung gestellt.

b. Entscheidungen als Resultat des

Qualifizierungsservices. Für Entscheidungen oder Aktionen aufgrund eines durchgeführten Qualifizierungsservices übernimmt Agilent keine Verantwortung.

c. Agilent internes Informationsmaterial.

Urheberrechtlich geschütztes Material darf nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung durch Agilent vervielfältigt werden.

5. Einschränkungen

Die folgenden Einschränkungen gelten für alle Kundendienstpakete:

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 Standardbedingungen in Rechnung gestellt. Das zu wartende Agilent System muss wenigstens mit der Minimalkonfiguration 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 im 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 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.

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/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
5989-6992DEE



Agilent Technologies