附件1:

**28C安捷伦铜牌优势服务条款**

1. 服务时间：

乙方的服务时间为除国家规定的节假日外，每周一至周五上午8点至下午5点半。

2 服务范围

乙方为甲方提供服务的范围,为主合同中仪器清单所列明的化学分析仪器产品硬件,化学分析仪器的软件升级服务不在本合同服务范围之内。

3 服务内容：

3.1 电话热线服务：由乙方向甲方提供产品报障热线，协助指导甲方独立排除故障并及时重新进行正常分析。对甲方服务通知，乙方应在接报后及时给予响应并提供服务，并在接到通知后 2 小时内为甲方提供解决方案。

3.2 工程师现场维修服务

若线上无法完成故障维修或甲方提出现场服务要求的，由乙方有资质的工程师对本合同所指定的仪器到甲方现场排除故障，由乙方承担与此相关的所有合理费用，其中包括工时费、差旅费、全部的零部件费。但是乙方并不为甲方提供日常分析操作所需消耗品，所以所需消耗品如属于日常分析所需，仍是甲方的责任.本项服务的响应时间为48小时，乙方须在到场后12小时内解决故障或由于不可控因素导致无法解决故障，与甲方协商后进行推迟。并且现场维修服务无维修服务次数的限制。

3.3 现场维修服务包括但不限于对仪器的故障现场诊断及排除不正常工作现象。排除不正常工作包括经甲方同意后采用暂时措施并由甲方继续观察故障直到彻底解决故障。一旦故障排除开始， 由乙方有资质的工程师确定所需用的部件及其它资源是否充分，如需要这些部件及额外资源，工程师将暂时中断故障排除并迅速准备此部件，并在得到所需部件及资源后立刻开始工作直到故障彻底排除。

3.4 若在规定时间内乙方仍未能有效解决，甲方有权要求乙方须免费提供同档次的硬件等予甲方临时使用，由此产生的相关费用由乙方承担。

3.5 现场服务所用零部件均为新部件，所换下的部件由乙方带回统一处理.

3.6 软件重装服务，如仪器的软件产生故障，乙方以电话指导或上门服务的方式进行软件重装服务以保障软件的正常运行。

4.甲方责任：

4.1 甲方应按照乙方仪器手册中规定的仪器使用操作方法正确使用仪器并对仪器进行正常维护，例如离子源清洗、检测器喷嘴清洗等日常工作。

4.2甲方应自备日常所需色谱柱和消耗品。乙方仅提供工程师现场服务时所需消耗品。详细部件号见附表1、2。

4.3 甲方在向乙方提出服务请求时，应自行对仪器进行一定的自检或其它一些标准检查，以便乙方工程师在到达现场前通过与甲方的电话交流准确判断仪器故障。如仪器故障是由于仪器分析所致污染、使用不合规定的气体、不良样品进入等非仪器硬件本身故障所造成的原因所致，则乙方在发现该等原因并经双方确认后有权向甲方收取额外费用。

5.乙方责任范围与补偿方法：

5.1 乙方保证其具有从事本合同约定维护服务的资质。

5.2 乙方应严格履行本合同约定义务。

5.3乙方为甲方提供现场服务，进入甲方现场，须严格遵守包括安全制度在内的甲方制度。

5.4 乙方应为其在甲方现场作业的人员配备法律法规及甲方要求的所有合格的劳动防护用品，并监督该等人员正确使用。

附表1:

气相色谱仪消耗品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 进样口衬管 Liners\* | O-形环 O-rings | 密封圈 Washers |
| 密封垫片 Seals | 进样隔垫 Septa\* | 柱接头螺帽 Column nuts |
| 石墨垫 Ferrules | 接头垫圈 Insert springs | FID检测器喷嘴 FID jet |
| 氮磷检测器铷珠 NPD bead \* | 电子捕获检测器池体 ECD cell \* | 点火线圈 Detector ignitors |

附表2:

质谱仪消耗品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Electron multiplier  电子倍增器 | O-rings  O 形圈 | Vacuum gauge tubes  真空规管 |
| Filaments  灯丝 | Gaskets  垫圈 |  |

注:1. 带 \* 号的消耗品每年仅提供一个,

2. 以上列表是为了明确合同所能提供的消耗品,因在3.2 节中已经规定服务合同承担所有的零部件费,故请无需担心因没有零部件列表而不被提供零部件.