

公募型見積合わせ公告

国立大学法人大阪大学において、次のとおり公募型見積合わせ方式に付します。

1. 調達内容

- (1) 調達番号 薬004
- (2) 請負の表示 Agilent 6545XT LC/Q-TOFシステム年間保守 一式  
(別紙仕様書のとおり)
- (3) 請負期間 2025年4月1日から2026年3月31日
- (4) 請負場所 大阪大学薬学研究科

2. 見積参加資格

- (1) 国立大学法人大阪大学契約規則第7条及び第8条の規定に該当しない者であること。
- (2) 本学と取引実績のある者であること。

3. 見積書の提出場所等

- (1) 見積書の提出場所、契約条項を示す場所、国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得の交付場所及び問合せ先  
〒565-0871 大阪府吹田市山田丘1-6  
国立大学法人大阪大学薬学研究科会計係  
電話 06-6879-8150
- (2) 国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得の入手方法  
本公告の日から上記3(1)の交付場所にて交付する。また、インターネットにより本学ホームページにアクセスし、参加者心得を出力することもできる。
- (3) 見積書提出期限  
2025年3月25日(火) 17時15分

4. その他

- (1) 契約保証金 免除
- (2) 契約書作成の要否 要
- (3) その他詳細は、国立大学法人大阪大学が定めた「国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得」による。

# 仕 様 書

## 1. 目的

本仕様書は、Agilent 6545XT LC/Q-TOF システム（以下、「本システム」という）において不時の障害が発生した際の保守業務（以下、「本業務」という）を目的とするものである。

## 2. 業務期間 2025年4月1日から2026年3月31日まで

## 3. 本業務の実施場所

本業務の実施場所は、本システムが採用されている対象機器の設置場所である国立大学法人大阪大学薬学研究科とする。

## 4. 本業務の内容

受注者は、本システムについては別紙「Agilent Technologies CrossLab サービス基本仕様書（第 46 版）」p.18 に記載の CrossLab ブロンズ（官公庁／大学向け）につき、必要な保守業務を速やかに実施するものとする。また、業務期間内に 1 回、定期点検として、同仕様書 p.23 に記載の「CrossLab メンテナンス」を本システム LC/Q-TOF に実施するものとする。

## 5. 除外作業

次の各号に定める作業については、本業務の対象外とする。

ただし、必要があると認めるときは、発注者は、受注者と協議のうえ、実施時期、対価その他必要事項を定め、当該作業を依頼できるものとする。

- (1) 日常的なメンテナンスや通常操作のための消耗部品および補用品の交換（有償）
- (2) マウス・キーボード・プリンタの保守（本装置に付随する PC、ディスプレイは保守対象ではあるが、納入後 3 年以上経過している PC、ディスプレイは各メーカーの状況により、ベストエフォート対応とする）
- (3) 発注者の都合による移転に伴う本システム関連の作業および立会
- (4) 発注者の過失に起因して生じた障害・故障の修理・修復
- (5) 天災・地変等により本システムに生じた障害・故障の修理・修復

## 6. 代金の支払

請負代金は、一括前払いとし、請求書発行日の属する月の翌々月末までに支払うものとする。

## 7. その他

- (1) 本業務の実施に際し、本学の研究・業務に支障をきたさないように十分配慮すること。
- (2) 本業務の実施に当たって使用する光熱水料は、発注者が負担する。
- (3) 本仕様書に記載のない事項及び仕様書に疑義を生じた場合には、発注者と受注者との協議の上、取り決めるものとする。

以上



**Agilent Technologies**  
**CrossLab サービス 基本仕様書**

## 目次

1	CROSSLAB サービス.....	4
2	延長保証 .....	9
3	延長保証 (MS 部) .....	13
4	修理作業費保証+点検 (官公庁／大学向け) .....	14
5	CROSSLAB ブロンズ.....	15
6	CROSSLAB ブロンズ (MS 部) .....	17
7	CROSSLAB ブロンズ (官公庁／大学向け) .....	18
8	CROSSLAB シルバー.....	19
9	CROSSLAB ゴールド.....	21
10	CROSSLAB メンテナンス.....	23
11	MS 部メンテナンス.....	25
12	MS 部ポンプ メンテナンス .....	26
13	追加オーバーホール.....	27
14	クリーニング作業.....	29
15	オフサイト リペア契約 .....	29
16	適格性評価サービス .....	31
17	機能確認サービス.....	33
18	ソフトウェア アップグレード契約 .....	34



19	EXTENDED SERVICE 契約*	35
20	EXTENDED SERVICE PM	37
21	EXTENDED SERVICE OQ	37
22	AGILENT サポートサービスに関する基本事項	38
23	改訂履歴	42

## 1 CrossLab サービス

### 1.1 概要

アジレントの CrossLab サービスは、お客様のラボの生産性を向上させる年間保守契約によるサポートプランです。CrossLab サービスは以下のプランから選択できます。また必要に応じてオプションを組み合わせることで、最適なソリューションをご提供します。契約は最長 5 年間の複数年契約が可能です。

**表 1-1 サポートプラン一覧**

サポート サービス	サポート概要
CrossLab 延長保証	機器購入時の保証サービスの延長。 年間定額で、ハードウェアの電氣的・機械的故障に対応（派遣回数は無制限）
CrossLab 延長保証（MS 部） （限定機種）	延長保証を MS 部分に限定したサービス。GC/MS と LC/MS を対象
CrossLab ブロンズ	延長保証と同等の内容。ただし、修理訪問時に弊社エンジニアが診断や現象確認の目的で交換が必要と判断した場合は消耗部品も対象となります。
CrossLab ブロンズ（MS 部） （限定機種）	ブロンズを MS 部分に限定したサービス。GC/MS と LC/MS を対象
CrossLab ブロンズ （官公庁／大学向け限定）	ブロンズを官公庁または大学のお客様に限定したサービス
修理作業費保証＋点検 （官公庁／大学向け限定）	修理時の作業費保証と点検を官公庁または大学のお客様に限定したサービス
CrossLab シルバー	ブロンズに年 1 回の CrossLab メンテナンスを追加
CrossLab ゴールド	シルバーのサービス内容に最優先対応（24 時間、または 48 時間以内対応）

#### 【補足事項】

- 1, NMR 製品やバイオ製品につきましては提供できないサポートサービスがありますのでお問い合わせください。
- 2, EGS (End of Guarantee Support) モジュールが含まれている場合、EGS モジュールに限りベストエフォートと対応となります。
- 3, 弊社製品に付属して使用する他社製品 (ゲステル等一部製品は除く) は、弊社サポート契約の対象外となります。
- 4, 修理時に交換した消耗品の機能低下の原因が、通常使用による経年劣化やサンプル由来であると弊社エンジニアが判断した場合には、弊社サポート契約の対象外となります。



**表 1-2 その他のサポート製品一覧**

サポート サービス	サポート概要
CrossLab メンテナンス	消耗部品の定期交換と洗浄／清掃作業を中心とする保守メンテナンス作業
MS 部メンテナンス（限定機種）	質量分析計のみを対象とした CrossLab メンテナンス
MS 部ポンプ メンテナンス（限定機種）	CrossLab メンテナンス実施の MS システムを対象とする、MS 部ポンプのオイル交換作業
追加オーバーホール（限定機種）	CrossLab メンテナンスで交換しない部品を交換。
クリーニング作業（限定機種）	質量分析計イオン源部分のクリーニング作業。
適格性評価作業（OQ 等）	Agilent 作成の計画書に基づく適格性評価作業の実施と報告書の作成
機能確認サービス（FVS）	Agilent 作成の機能確認サービスに基づく作業の実施と報告書の作成
Extended Service	部品保有期限を越えた分析機器の年間定額修理保証サービス（修理部品費用を含む）
Extended Service PM	部品保有期限を越えた分析機器の「CrossLab メンテナンス」
Extended Service OQ	部品保有期限を越えた分析機器の「稼動性能適格性確認作業（OQ）」

**【補足事項】**

- 1, NMR 製品やバイオ製品につきましては提供できないサポートサービスがありますのでお問い合わせください。
- 2, EGS( End of Guarantee Support) モジュールが含まれている場合、EGS モジュールに限りベストエフォートと対応なります。



## サービス システム

CrossLab サービスでは、分析システム全体がサービス対象に含まれていることでお客様に安心していただけるように、システム構成全体に対する総合的なサポートを提供します。

アジレントの分析システムを CrossLab サービスに適用するために、「サービス システム」という考え方を採用します。サービス システムは、分析技術（GC or LC 等）、機種またはグループ、およびシステムの複雑度の三種類のパラメータでシステムを定義します。考え方のご紹介として、サービス システムの定義について概要を下表に示します。

表 1-3 サービス システムの概要

複雑度 分析技術 機種／グループ	M (Mainframe)	ベース	-E (Enhanced)	-X (Advanced)
GC (GC-7890、島津 GC-2010 等)	ALS 含まない	ALS を含む	HSS 含む	その他サンプル導入機器等
GCMS (GM-5977T、QQQ 等)	N/A	ソース数不問	HSS 含む	その他サンプル導入機器等
LC (LC-1200、Waters Alliance/Acquity、島津 LC20A 等)	N/A	各モジュール 1 個	ポンプ、サンプル、検出器を 2 個まで含む	CTC を含む
CE (SYS-CE 等)	N/A	CE システム	N/A	N/A
LCMS (LM-QUAD、Waters SQD/TQD、AB sciex API4000 等)	N/A	各モジュール 1 個	LC-E and/or 複数ソース	CTC を含む 他社製の Inet LC が UHPLC を含む
ICPMS (IM-7900,8800 等)	N/A	サンプルラ含む	GC or LC を含む	N/A
ICPOES (IO-5800、SH SPS5520 等)	本体のみ	オートサンプラ、水素化物発生装置、dilluter のいずれかを含む	N/A	N/A
Atomic Absorption (AA-280 等)	本体のみ	サンプラ、水素化物発生装置などを含む	SPI、GTA のいずれかと PSD オートサンプラを含む	N/A
FTIR (IR-4500 等)	本体のみ	アクセサリ 1 個	アクセサリ 2 個	アクセサリ 3 個
Cary/8453	標準シングル	M+GoupA	M+GroupA	M+GroupA



	セルホルダー サーモスタット なし	アクセサリ	と GroupB	と GroupB が 2 個
Flash (SYS-FC-310 等)	N/A	Flash システム + コントロールユ ニット、ポンプ 検出器、カラム ステーション 又はフラコレ	Base システム+ ELSD	N/A
Fluorescence (SYS-FL 等)	アクセサリ無	アクセサリ 1 個	アクセサリ 2 個	アクセサリ 3 個  又は バイオメルトパ ック
NMR (NM-V500 等)	標準液体 NMR マルチチャネル PFG、ALS 等 を含む	M システム+ 7600, SMS 又は VAST	M システム+LC や Micro Imaging などを 1 個含む	M システム+LC や Micro Imaging などを 2 個含む
Cold Probe (NM-CPSH 等)	N/A	クライオ コンプレッシャー  CCC	N/A	N/A
MRI (RP-MRI 等)	標準 2 チャネル MRI システム 各アンプコイル	M システム+ マグネット  (コールドヘッ ドは除く)  2 グラジエント コイル	M システム+ マグネット  (コールドヘッ ドを含む)  2 グラジエント コイル	N/A
Genomics (SN-ARRAY, PCR 等)	N/A	マイクロアレイ システム  バイオアナライ ザシステム  テープステーシ ョンシステム	N/A	N/A



## 1.2 GC-X と GM-X の対象サービス

GC および GM (GCMS) の「-X」システムは、アジレントが販売した<sup>1</sup>その他のサンプル導入機器および特殊検出器が含まれます。これらの中には、適用できない CrossLab プランまたはサポート サービスがあります。

**表 1-4 GC-X, GM-X の対象サービス**

	CrossLab プラン	CrossLab メンテナンス	適格性評価サービス
GERSTEL	Yes (シルバー以上)	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	No
フロンティアラボ社製 パイロライザ	Yes	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	No
PT5000J/Stratum パーミアントラップ	Yes (シルバー以上)	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	No
CTC 社製オートサンプ ラ	Yes	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	Yes
SCD/NCD 検出器	Yes	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	No
Markes	Yes	Yes (単独作業は不可 <sup>2</sup> )	No

<sup>1</sup> CrossLab サービスの対象機器は「CrossLab サービス仕様書(別紙)」をご参照ください。

<sup>2</sup> GC または GCMS システムとの同時作業を前提とします。

## 2 延長保証またはワランティ延長\*

製品オプション: 8Dx、契約: R-28D-501

### 2.1 サポート概要

延長保証またはワランティ延長は、機器納入時の1年間保証と同レベルのサービスで、ハードウェアの電氣的・機械的故障を一定の金額で保証するサポートプランです。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3年以上たっているPC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

\*ワランティ延長は製品と同時にご契約いただいたものに限りです。保証の内容は同じです。

### 2.2 サポート内容

#### 2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付

ご契約機器に万一不具合が発生した場合には、まずは弊社カスタマ コンタクト センターにご連絡ください。

専用優先フリーダイヤルをご利用いただけます。

受付時間は、弊社休日を除く月曜日から金曜日の9:00～12:00、13:00～17:00<sup>3</sup>です。

#### 2.2.2 電話による第1次応答

お問い合わせには、一般のお客様に優先して対応します。その際、正確に機器の状態を把握するため、口頭による現状の説明、自己診断テストの実施、データの提出等をお願いする場合がありますのでご協力をお願いします。

テレフォン コンサルタントが状況を検討した結果、設定条件の変更、消耗部品の交換等の簡単な作業で不具合の改善が可能であると判断した場合には、迅速な問題解決のため、お客様にご協力をお願いすることもあります。

応答時間は、弊社休日を除く月曜日から金曜日の9:00～12:00、13:00～17:00<sup>3</sup>です。

#### 2.2.3 オンサイト修理等による第2次応答

電話による対応では状況の改善が困難であり、カスタマ コンタクト センターが修理を必要と判断した場合には、一般のお客様に優先してカスタマ エンジニアを派遣し、修理作業を行います。

<sup>3</sup> 天災などの影響が予測される場合また社会状況に応じて、予告なくコンタクトセンターの受付・応答時間を変更することがあります。

修理応答時間は、72 時間以内<sup>4</sup>です。

部品の入手状況等により、万一 72 時間以内に修理開始ができない場合には、その旨をご相談させていただきます。

また、「-X システム」や PC 等、弊社以外に修理を依頼する必要がある機器についてはこの限りではありません。

## **2.3 修理作業について**

### **2.3.1 作業時間**

修理実施の場合には、原則として弊社休日を除く月曜日から金曜日の 9:00 ～ 18:00 を目安として実施させていただきますが、作業の進捗状況等によりお客様のご了承を得た上で延長する場合がありますので、ご了承ください。

### **2.3.2 修理完了までの作業について**

弊社が派遣するエンジニアは、製品が動作可能な状態になるか、不具合改善にむけて、進展が見られるまで作業を続行します。万一、必要な部品等が手元にない場合には、一時作業を中断し、必要な部品等が入手し次第、作業を再開します。また、その間に暫定的処置を行う場合もありますので、ご協力ください。

修理作業は、エンジニアが故障箇所の修復を確認し、お客様のご了承を得て作業完了とさせていただきます。

ただし、一部製品は海外での修理対応となるものがございますのでお時間がかかる場合がございます。また、法的規制の理由で代替品の準備ができかねる場合がございますので、ご了承ください。

### **2.3.3 感度の回復・維持について**

お客様のサンプル分析時の感度維持・回復は、日常メンテナンスの実施状況、消耗部品の劣化状態等に大きく左右されてしまいます。そのため、感度に関する不具合・問題点が発生した場合には、ハードウェアの電氣的・機械的修理のみでは解決できず、消耗部品の交換や、洗浄・清掃等のメンテナンス作業が必要となる場合があります。その場合には消耗部品、作業費は別途有償となりますので予めご了承ください。

また、不具合再発を防止するための予防保全について、カスタマ コンタクト センター対応時やカスタマ エンジニアによる作業実施時にご提案・アドバイスをさせていただきます。

なお、修理作業実施時には、弊社エンジニアが必要と判断した場合のみ規定のカラムおよび標準サンプルにてチェックアウトを行い、電氣的・機械的不具合解消の確認を行います。

---

<sup>4</sup> ただし、カスタマ コンタクト センターにお電話をいただき、電話対応の結果弊社コンタクトセンター エンジニアにて修理が必要と判断した時点から起算するものとします。なお、弊社営業日(弊社休日を除く月～金曜日)を算出基準とします。  
BioTek/ACEA/V1 製品に関しては、この限りではありません。

### 2.3.4 修理料金

修理を実施する際の技術者派遣費、技術料、および部品代（ただし消耗部品を除く）は、本仕様書「22.4 適用除外」に該当する場合を除き、契約料金に含まれます。

## 2.4 部品について

### 2.4.1 補修用性能部品

修理時に使用する補修用性能部品は契約金額内に含まれます。補修用性能部品とは、「2.4.2 消耗部品」に該当する部品を除く、修理に必要な部品を指します。

ただし、「2.4.3 特例部品」は消耗部品ですが契約金額内に含まれます。

交換部品がアジレントの定めるエクスチェンジ部品（交換部品）である場合には、新品あるいは同等の部品を使用します。エクスチェンジ部品（交換部品）については、交換後の不良部品は原則としてアジレントが引き取らせていただくものとし、それ以外はお客様に処分をお願いいたします。

#### ※LTM のコラムについて：

LTM システムではコラムのヒーターや温度センサーに不具合が発生した場合、LTM カラムをヒーター&センサーごと交換する必要があります。ヒーターまたは温度センサーを含む場合でもこれらを補修用性能部品としては扱いません。LTM カラムは、ヒーターおよび温度センサーを含めて消耗部品と見なしますので、契約には含まれず、別途有償にて請求させていただきます。

#### ※Micro GC のコラムについて：

Micro GC のコラムは、通常の GC のコラムと異なり、お客様による交換が困難であるため、補修用性能部品として扱います。ただし、コラムの劣化によるサンプルパスの汚染が原因の部品交換については、年二回までとさせていただきます。三回目からは、部品代を有償にて請求させていただきますので、あらかじめご了承ください。

### 2.4.2 消耗部品

消耗部品は、すべて有償となります。消耗部品とは、原則<sup>5</sup>として製品ごとに発行されている消耗部品カタログ（最新版）に掲載されている部品類です。

---

<sup>5</sup> 消耗品の定義は、厳密には弊社が各部品に設定するプロダクトラインにより定められています。特定の部品について消耗部品であるかをお知りになりたい場合、対象部品が消耗品カタログにて確認ができない場合には、カスタムコンタクト センターまたはお客様担当営業までご相談ください。

### **2.4.3 特例部品**

デガッサーに使用されている消耗部品の Vacuum Chamber と Vacuum tube set に関しては、補修用性能部品と見なします。不具合が発生したときは、本契約内で交換・修理させていただきます。

## **2.5 ご契約前の確認・修理について**

ご契約前に機器の状況を確認させていただきます。不具合がある場合は、修理を実施後、正常な動作状態にあることを確認した上で契約を開始させていただきます。



### **3 延長保証（MS 部）**

製品オプション: 9Dx、契約: R-29D-501

#### **3.1 サポート概要**

延長保証サービスを MS 部分のみに限定したプランです。対象は GCMS または LCMS の各機種です。ICP-MS は対象外となります。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3 年以上たっている PC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

#### **3.2 サポート内容**

延長保証「2.2 サポート内容」と同様です。

#### **3.3 修理作業について**

延長保証「2.3 修理作業について」と同様です。

#### **3.4 部品について**

延長保証「2.4 部品について」と同様です。

#### **3.5 ご契約前の確認・修理について**

延長保証「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。





## **4 修理作業費保証+点検（官公庁／大学向け）**

製品オプション: 9Rx、契約: R-29R-601

### **4.1 サポート概要**

1年間の修理時の技術者派遣費、技術料の保証と年1回の点検の組み合わせを官公庁および大学のお客様に限定したプランです。大学は国公立／私立を問いません。

PC、ディスプレイのハードウェア故障に関しましては、本契約に含まれません。弊社エンジニアによる再インストール作業などは本契約に含まれます。但し納入後3年以内のPC、ディスプレイはPCメーカーの保証がついています。マウス・キーボード・プリンタも本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

### **4.2 サポート内容**

メンテナンスは CrossLab メンテナンス「10.2 サポート内容」と同じです。

保証部分は延長保証「2.2 サポート内容」と同様ですが、修理応答時間の保証はございません。

### **4.3 修理作業について**

延長保証「2.3 修理作業について」と同様です。

### **4.4 部品について**

修理で交換が必要な部品はすべて有償となります。

### **4.5 ご契約前の確認・修理について**

延長保証「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。



## 5 CrossLab ブロンズ

製品オプション: 8Cx、契約: R-28C-301 or 501

### 5.1 サポート概要

CrossLab ブロンズは、延長保証またはワランティ延長と同レベルのサービスで、ハードウェアの電氣的・機械的故障を一定の金額で保証するサポートプランです。ただし、修理訪問時に交換した消耗部品の取り扱いにつきまして、延長保証と異なります。CrossLab ブロンズでは、修理訪問時に弊社エンジニアが故障箇所の診断や現象確認の目的で交換が必要と判断した場合は対象となります。なお、この場合、交換した消耗部品の機能不全の原因が、通常使用による経年劣化やサンプル由来であると弊社エンジニアが判断した場合には、保守契約の対象外となります。

消耗部品の扱いは、「5.4.2 消耗部品」に準じます。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3年以上たっているPC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

### 5.2 サポート内容

#### 5.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付

延長保証「2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付」と同様です。

#### 5.2.2 電話による第1次応答

延長保証「2.2.2 電話による第1次応答」と同様です。

#### 5.2.3 オンサイト修理等による第2次応答

延長保証「2.2.3 オンサイト修理等による第2次応答」と同様です。

### 5.3 修理作業について

延長保証「2.3 修理作業について」と「2.3.3 感度の回復・維持について」内の消耗部品の扱いについて同等ですが、CrossLab ブロンズの場合、修理に必要な消耗部品の扱いは「5.4.2 消耗部品」に準じます。



## 5.4 部品について

### 5.4.1 補修用性能部品

延長保証「2.4.1 補修用性能部品」と同様です。

### 5.4.2 消耗部品

ご使用の機器の日常的なメンテナンスや通常操作のための消耗部品および補用品は含まれておりません。予備品のご準備を推奨いたします。一般的に、サンプル分析時の感度維持・回復は、日常メンテナンスの実施状況、消耗部品の劣化状態等に大きく左右されます。その為、感度に関する不具合・問題点が発生した場合の修理作業においては、ハードウェアの電氣的、機械的修理のみでは解決できず、消耗部品の交換、あるいは、洗浄・清掃等のメンテナンス作業が必要となる場合があります。このような場合において、CrossLab ブロンズでは、修理訪問時に弊社エンジニアが診断や現象確認の目的で消耗部品の交換が必要と判断した場合は保守契約の対象となります。ただし、この交換につきましても、弊社エンジニアが、交換した消耗部品の機能不全の原因が、通常使用による経年劣化やサンプル由来であると最終的に判断した場合には、ご契約対象外となります。また、修理作業とは関連のない経年劣化による消耗部品につきましても、ご契約対象外となります。

### 5.4.3 契約対象外部品

下表の部品は契約対象外となりますのでご注意ください。

表 5-1 契約対象外の消耗部品 一部例

品名
バイアル／キャップ類、カラム類、サンプル／試薬類、シリンジ類、外部配管／継ぎ手類、外部トラップ類、プリンタ用インク／用紙類、他社製消耗品 など

## 5.5 ご契約前の確認・修理について

延長保証「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。

## **6 CrossLab ブロンズ (MS 部)**

製品オプション: 9Bx、契約: R-29B-501

### **6.1 サポート概要**

CrossLab ブロンズ サービスを MS 部分のみに限定したプランです。対象は GCMS または LCMS の各機種です。ICP-MS は対象外となります。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3 年以上たっている PC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

### **6.2 サポート内容**

CrossLab ブロンズ「5.2 サポート内容」と同様です。

### **6.3 修理作業について**

CrossLab ブロンズ「5.3 修理作業について」と同様です。

### **6.4 部品について**

CrossLab ブロンズ「5.4 部品について」と同様です。

### **6.5 ご契約前の確認・修理について**

CrossLab ブロンズ「5.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。



## **7 CrossLab ブロンズ（官公庁／大学向け）**

製品オプション: 9Cx、契約: R-29C-601

### **7.1 サポート概要**

CrossLab ブロンズ サービスを官公庁および大学のお客様に限定したプランです。大学は国公立／私立を問いません。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3年以上たっているPC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

#### **7.1.1 カスタマ コンタクト センター優先受付**

延長保証「2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付」と同様です。

#### **7.1.2 電話による第1次応答**

延長保証「2.2.2 電話による第1次応答」と同様です。

#### **7.1.3 オンサイト修理等による第2次応答**

電話による応対では状況の改善が困難であり、カスタマ コンタクト センターが修理を必要と判断した場合には、一般のお客様に優先してカスタマ エンジニアを派遣し、修理作業を行います。

ただし、修理応答時間はお約束いたしません。

### **7.2 修理作業について**

CrossLab ブロンズ「5.3 修理作業について」と同様です。

### **7.3 部品について**

CrossLab ブロンズ「5.4 部品について」と同様です。

### **7.4 ご契約前の確認・修理について**

CrossLab ブロンズ「5.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。



## **8 CrossLab シルバー**

製品オプション: 8Rx、契約: R-28R-301 or 501 (コンプライアンス バンドルは別途あり)

### **8.1 サポート概要**

CrossLab シルバーは、CrossLab ブロンズのサービス内容に年 1 回の「CrossLab メンテナンス」を追加したサポートプランです。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3 年以上たっている PC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

### **8.2 サポート内容**

#### **8.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付**

延長保証「2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付」と同様です。

#### **8.2.2 電話による第 1 次応答**

延長保証「2.2.2 電話による第 1 次応答」と同様です。

#### **8.2.3 オンサイト修理等による第 2 次応答**

延長保証「2.2.3 オンサイト修理等による第 2 次応答」と同様です。

#### **8.2.4 CrossLab メンテナンス**

契約期間中、年一回の CrossLab メンテナンスを実施します。詳細は「10 CrossLab メンテナンス」をご参照ください。

### **8.3 修理作業について**

ブロンズ「5.3 修理作業について」と同様です。

※ TapeStation やバイオアナライザの修理対応は、交換修理または引取修理のどちらかをご選択いただきます。基本的にオンサイトでの修理対応はありません。

### **8.4 部品について**

ブロンズ「5.4 部品について」と同様です。



## **8.5 ご契約前の確認・修理について**

延長保証「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。

## **8.6 シルバーPlus 契約(R-38R-501)**

重水素ランプを使用する検出器を含む LC システムの CrossLab シルバー契約では、重水素ランプは保証対象外です。シルバーPlus 契約(R-38R-501)は検出器 1 台につき年 1 個重水素ランプが担保されます。また、CrossLab シルバーPlus 契約の保証内容は、CrossLab シルバー準じます。なお、ランプは修理で使用しない限り原則として点検時に交換し、交換されない場合はお客様にランプをお渡しします。シルバー+OQ 契約では重水素ランプは保証対象となります。



## 9 CrossLab ゴールド

製品オプション: 8Ex、

契約: R-18E-501 (コンプライアンス バンドルは別途あり)

### 9.1 サポート概要

CrossLab ゴールドは、CrossLab シルバーのサービス内容に最優先対応を追加したサポートプランです。

PC、ディスプレイに関しましては、本契約に含まれます。但し納入後、3年以上たっているPC、ディスプレイに関しては、本契約に含まれますが各メーカーの基準に準じます。各メーカーの状況によりベストエフォート対応とさせていただきます。マウス・キーボード・プリンタは本契約に含まれません。ご質問等についてはカスタマ コンタクト センターまたはお客様担当営業までお問合せください。

### 9.2 サポート内容

#### 9.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付

延長保証「2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付」と同様です。

該当のサポートサービス拠点長、アカウントエンジニアへの直連絡先を提供します。

(一部対象外の機種がございます。)

#### 9.2.2 電話による第1次応答

延長保証「2.2.2 電話による第1次応答」と同様です。

#### 9.2.3 オンサイト修理等による第2次応答

電話による対応では状況の改善が困難であり、カスタマ コンタクト センターが修理を必要と判断した場合には、一般のお客様に優先してカスタマ エンジニアを派遣し、修理作業を行います。

修理応答時間は、24時間以内<sup>6</sup>です。(一部機種は48時間)

部品の入手状況等により、万が一24時間、または48時間以内に修理開始ができない場合には、その旨をご相談させていただきます。

#### 9.2.4 CrossLab メンテナンス

シルバー「8.2.7 CrossLab メンテナンス」と同様です。

<sup>6</sup> ただし、カスタマ コンタクト センターにお電話をいただき、電話対応の結果弊社コンタクトセンター エンジニアにて修理が必要と判断した時点から起算するものとします。なお、弊社営業日(弊社休日を除く月～金曜日)を算出基準とします。対象機種はGC/GCMS(旧 Varian 製品除く)、LC/LCMS(旧 Varian 製品除く)、ICPMS,AA,ICPOES になります。



### **9.3 修理作業について**

延長保証「2.3 修理作業について」と同様です。

### **9.4 部品について**

ブロンズ「5.4 部品について」と同様です。

お客様にご了承をいただいた上で専用ケースに使用頻度の高い修理部品、修理消耗品を在庫し、機器の設置場所に保管します。各部品の在庫管理、補充はアジレントのカスタマエンジニアが行います。(一部対象外の機種がございます。)

### **9.5 ご契約前の確認・修理について**

延長保証「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。



## 10 CrossLab メンテナンス

製品オプション: 0Lx、オンデマンド: R20L091、契約: R-20L-501

### 10.1 サポート概要

「CrossLab メンテナンス」は、『定期的に行う点検整備作業（保守点検）』を代行するサポートサービスで、長周期で劣化する消耗品や補修用性能部品の交換を中心に、清掃、洗浄、調整等を実施します。

点検時に機器の不具合がある場合には、お客様にご相談のうえで追加消耗部品の交換や故障修理も併せて実施し、「CrossLab メンテナンス チェックリスト」にて報告します。

定期的点検整備の実施頻度につきましては、標準的には以下の実施頻度を目安に、お客様の分析状況、サンプルに合わせて設定することをお勧めします。

表 10-1 Agilent の推奨する点検整備の実施頻度

システム	実施頻度の目安(回/年)	システム	実施頻度の目安(回/年)
GC	1	HPCE	1
GCMS <sup>7</sup>	1 ～ 2	ICP-MS <sup>7</sup>	1 ～ 2
LC	1	ICP-OES	1
LCMS <sup>7</sup>	1 ～ 2	FT-IR	1

### 10.2 サポート内容

「CrossLab メンテナンス」では、以下の作業を実施します。具体的な作業内容については、「機種別 CrossLab メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

- 清掃、洗浄、調整等作業
- 指定消耗部品の交換作業
- その他の劣化・摩耗部品の点検および必要に応じて交換（部品代別途有償<sup>8</sup>）
- 動作確認
- 報告書の記入・提出

なお、弊社指定の作業内容以外の作業をご希望の場合には、別途特別仕様にて承りますのでご相談ください。

<sup>7</sup> GCMS、LCMS および ICP-MS については、「MS 部メンテナンス」をご利用ください。

<sup>8</sup> CrossLab ブロンズ、シルバー、ゴールドのいずれかを CrossLab メンテナンスと併せてご契約の場合、部品代の要否は「5.4.2 消耗部品」に準じます。

## **10.3 作業内容**

### **10.3.1 作業実施前の確認事項(電話にて)**

- 対象システムの稼動状況／日常メンテナンスの実施状況について
- 問題点、不具合箇所等について
- 解決策、対応策の提案とご相談
- 作業日程

### **10.3.2 作業内容**

機種／システム構成によって異なります。詳細は、「機種別 CrossLab メンテナンス チェックリスト」または「CrossLab サービス仕様書（別紙）」をご参照ください。

該当作業の終了をもって、作業完了とさせていただきます。

### **10.3.3 作業完了後の報告**

作業完了後に、弊社指定標準報告書にて作業報告を行います。報告書は、後日郵送することもあります。

お客様指定の報告書による報告や、その他証明書や写真等の提出が必要な場合には、事前にご相談ください。

## **10.4 部品について**

### **10.4.1 交換指定消耗部品について**

機器の性能維持のために定期的な交換が必要な部品は、契約金額内に含まれています。

### **10.4.2 その他の部品**

その他の部品を交換する場合には、部品代が有償となります。

## **10.5 オーバーホールについて**

システムの経年劣化に対応するために実施するオーバーホール作業では、汎用に設定された標準点検作業に追加して、消耗部品の交換や修理の実施等が必要となります。

お客様の機器の状態に合わせて、最適のプランをカスタマイズし提案させていただきますので、ご相談ください。



## **11 MS 部メンテナンス**

対象機器 (GC/MS、LC/MS)

製品オプション: 9Lx、オンデマンド: R29L091、契約: R-29L-501

### **11.1 サポート概要**

システムの MS 部分だけを対象とした、CrossLab メンテナンスです。

GC や LC のメンテナンスはご自分で実施できるが、MS 部分のメンテナンスだけは依頼したい場合、または、使用頻度の高い MS システムや、高感度分析 MS システムに、CrossLab メンテナンスを補完する補助的なメンテナンス作業として、CrossLab メンテナンスと組み合わせてご利用ください。

### **11.2 サポート内容**

「MS 部メンテナンス」は、CrossLab メンテナンスの MS 部分に関わる作業を実施します。具体的な作業内容については、各 MS システム用の「機種別 CrossLab メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

なお、弊社指定の作業内容以外の作業をご希望の場合には、別途特別仕様にて承りますのでご相談ください。

### **11.3 作業内容**

#### **11.3.1 作業実施前の確認事項(電話にて)**

CrossLab メンテナンス「10.3.1 作業実施前の確認事項（電話にて）」と同様です。

#### **11.3.2 作業内容**

CrossLab メンテナンス「10.3.2 作業内容」と同様です。

#### **11.3.3 作業完了後の報告**

CrossLab メンテナンス「10.3.3 作業完了後の報告」と同様です。

### **11.4 部品について**

CrossLab メンテナンス「10.4 部品について」と同様です。



## 12 MS 部ポンプ メンテナンス

製品オプション: 0Rx、オンデマンド: R20R091、契約: R-20R-501

### 12.1 サポート概要

MS システムの性能維持に必要な、最低限のメンテナンス作業です。

使用頻度の高い MS システムや、高感度分析 MS システムに、CrossLab メンテナンスを補完する補助的なメンテナンス作業として、CrossLab メンテナンスと組み合わせてご利用ください。

LC/MS は TOF/QTOF のみご提供可能です。

### 12.2 サポート内容

「MS 用追加メンテナンス」では、以下の作業を実施します。具体的な作業内容については、「機種別 追加メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

- ラフ ポンプ オイルの交換作業
- 動作確認
- 報告書の記入・提出

なお、弊社指定の作業内容以外の作業をご希望の場合には、別途特別仕様にて承りますのでご相談ください。

### 12.3 作業内容

#### 12.3.1 作業実施前の確認事項(電話にて)

CrossLab メンテナンス「10.3.1 作業実施前の確認事項（電話にて）」と同様です。

#### 12.3.2 作業内容

機種／システム構成によって異なります。詳細は、「機種別 追加メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

#### 12.3.3 作業完了後の報告

CrossLab メンテナンス「10.3.3 作業完了後の報告」と同様です。

### 12.4 部品について

CrossLab メンテナンス「10.4 部品について」と同様です。



## 13 追加オーバーホール

製品オプション: 0Ux、オンデマンド: R20U091、契約: R-20U-301 or 501

### 13.1 サポート概要

G1888A・G455xA HSS を含む GC または GCMS システム、または HPLC（一部除外有）または LCMS システムの追加メンテナンス作業です。CrossLab メンテナンスと組み合わせる必要があります。

G1888A・G455xA HSS では、通常の CrossLab メンテナンスでは交換しないほとんどの流路部品を交換します。高沸点成分、マトリックスが汚いサンプル、流路に吸着しやすいサンプル、または高感度な分析が必要なシステムに推奨します。

HPLC（一部除外有）では、通常の CrossLab メンテナンスで交換しないほとんどの半消耗品的な部品を交換します。稼働率の高い機器、または腐食性溶媒や緩衝液を多用するシステム等に推奨します。

### 13.2 サポート内容

「追加オーバーホール」では、以下の作業を実施します。具体的な作業内容については、各機器用の「追加メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

- 特定部品の交換作業
- 動作確認
- 報告書の記入・提出

なお、弊社指定の作業内容以外の作業をご希望の場合には、別途特別仕様にて承りますのでご相談ください。

### 13.3 作業内容

#### 13.3.1 作業実施前の確認事項(電話にて)

CrossLab メンテナンス「10.3.1 作業実施前の確認事項（電話にて）」と同様です。

#### 13.3.2 作業内容

詳細は、各機器用の「追加メンテナンス チェックリスト」をご参照ください。

#### 13.3.3 作業完了後の報告

CrossLab メンテナンス「10.3.3 作業完了後の報告」と同様です。



## **13.4 部品について**

CrossLab メンテナンス「10.4 部品について」と同様です。

## 14 クリーニング作業

製品オプション: 0Mx、オンデマンド: R20M091、契約: R-20M-501

### 14.1 サポート概要

MS システムのイオンソース クリーニング作業です。なお、GCMS、GCMSMS のイオンソースが複数ある場合は（同一ソースは除く）、全てのソースクリーニング作業を対象とします。

使用頻度の高いシステムや、高感度分析システムに、CrossLab メンテナンスを補完する補助的なメンテナンスとして、CrossLab メンテナンスまたは追加メンテナンスと組み合わせてご利用ください。

## 15 オフサイト リペア契約

（引取／交換対応 定額保証修理）

### 15.1 サポート概要

本サポート商品は、引取修理もしくは交換修理をすることを前提に設計された製品を対象とする定額保証修理契約です。引取修理とは、弊社オフサイト リペアセンタもしくはアジレント・テクノロジー社の工場において、一時引取修理を行う修理形態です。交換修理とは、アセンブリ交換による修理方法を取るため、不具合の際には製品の交換を行う修理形態です。

### 15.2 サポート内容

#### 15.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付

延長保証「2.2.1 カスタマ コンタクト センター優先受付」と同様です。

#### 15.2.2 電話による第1次応答

延長保証「2.2.2 電話による第1次応答」と同様です。

### 15.3 引取修理作業について

引取修理作業には、技術料、部品代が含まれます。

搬送用のダンボール／梱包材等については、必要に応じて弊社より提供しますので、ご連絡ください。

梱包・発送作業および費用は、お客様負担とさせていただきます。





#### **15.4 交換修理について**

交換修理の場合、まずは弊社から交換製品をお客様にお送りします。

お客様は、交換製品受領後、故障品をその搬送材に梱包し、1週間以内にご返送ください。

故障品の返送に際しての梱包・発送作業および費用は、お客様負担とさせていただきます。

## 16 適格性評価サービス

製品オプション: 6Nx、オンデマンド: R26N091、契約: R-26N-501 (IQ)

製品オプション: 6Jx、オンデマンド: R26J091、契約: R-26J-501 (OQ)

製品オプション: 6Hx、オンデマンド: R26H091、契約: R-26H-501 (AIQ)

製品オプション: 6Bx、オンデマンド: R26B091、契約: R-26B-501 (Extra Tests)

製品オプション: 6Dx、オンデマンド: R26D091、契約: R-26D-501 (Triple Extra Tests)

製品オプション: 契約: R-30R-501 (OQ+RQ)

### 16.1 サポート概要

GLP、GMP および ISO 17025 等の規制やガイドラインに対応するためには、バリデーションのすべてのステップを計画・実行し、その結果を記録するという、多大な労力が要求されます。このバリデーションの中でも、機器の適格性評価 (Qualification) に関しては、手間と時間がかかる上、校正された計測器材等も必要なため、ユーザーの皆様には負担の大きい部分といえます。

### 16.2 CE と EE

アジレントが提供する適格性評価作業には、クラシック エディション (CE: Classic Edition) とエンタープライズ エディション (EE: Enterprise Edition) の二種類があります。EE は 2007 年から提供を開始したサポート プログラムです。2007 年以降販売が開始されたハードウェアおよびソフトウェアは、基本的に EE でサポートされます。それ以前から提供している適格性確認プログラムを EE と区別するために CE と呼びます。

EE についての詳細は機種別 EQP をご参照ください。

### 16.3 IQ (据付時適格性評価)

アジレントが行う据付時適格性評価 (IQ : Installation Qualification) は、分析機器が適切な環境に設置され、定められた仕様で組み立て・据え付けられたことを評価・記録する作業です。規定の作業実施後に、弊社基準の報告書にて全ての検査結果をご報告いたします。

作業詳細につきましては、機種別の「機器適格性評価計画書」 (EQP : Equipment Qualification Plan) をご参照ください。



## **16.4 OQ（運転時適格性評価）**

アジレントが行う運転時適格性評価（OQ：Operational Qualification）<sup>8</sup>は、設置時や定期的な保守点検整備時等に行う分析機器の適格性評価作業を、お客様に代わって実施するものです。規定の作業実施後に、弊社基準の報告書にて全ての検査結果をご報告いたします。

作業詳細につきましては、機種別の「機器適格性評価計画書」（EQP：Equipment Qualification Plan）をご参照ください。

なお、GCMS/GCMSMS、及び、LCMS/LCMSMS は、同一ソース除く全てのソースが OQ 検査対象となります。

## **16.5 Extra Tests（追加検査）**

アジレントが行う運転時適格性評価（OQ：Operational Qualification）<sup>9</sup>の際に、標準検査に加えて追加検査を行う場合に実施するものです。

## **16.6 RQ（修理後の再適格性評価）**

アジレントが行う修理後の再適格性評価（RQ：Re-Qualification after repair）は、定期的にアジレントの OQ を実施しているシステムを対象に、機器の重要なパラメータに影響を及ぼすような修理の後に、システムの適格性を再評価します。USP 1058（AIQ: Analytical Instrument Qualification）においても、「大きな修理または変更を機器に実施した場合、関連のある OQ テストを実施するべきである」と明記されています。

作業詳細につきましては、機種別の「機器適格性評価計画書」（EQP：Equipment Qualification Plan）をご参照ください。

RQ は CrossLab メンテナンス、シルバーおよびゴールドに OQ を組み合わせた年間契約でご提供しております。RQ の単発販売は一部の現行機種のみ有償修理と同様に販売しています。

---

<sup>8</sup>CrossLab シルバーとゴールドのコンプライアンスバンドルをご購入頂いたお客様には、OQ 保証が付いています。保証とは、OQ 作業時一部のテスト項目がパスしなかった場合、保証内で修理後改めて OQ を実施致します。但し、弊社推奨値（設定値・基準値）にて検査を実施した場合とさせていただきます。

## 17 機能確認サービス

製品オプション: 6Vx、オンデマンド: R26O091、契約: R-26O-501

### 17.1 サポート概要

ISO/IEC17025は、認定資格を必要とするラボの評価に用いられる基準です。この基準では、使用する分析機器の校正を実施し、ラボの仕様要件を遵守することを初め、数多くのガイドラインが定められています。

この品質基準の厳格化により、化学や環境、食品、香料、法医学、受託検査などの分析機関では、システムの適切なメンテナンスと校正を証明することが困難になっています。

### 17.2 FVS (Functional Verification Service)

アジレントが行う機能確認サービス (FVS : Functional Verification Service) は、ISO/IEC17025や同様の管理条件のもとでの作業を求められるラボに最適なサービスです。

トレーサビリティを有する器材や、校正済みの計測器材、認定済みの標準物質により、工業規格を満たすLC、GC、GC/MS システムの性能や管理を保証します。

測定標準による試験を行います。重要なシステム機能の精度を確認し、機能確認を実施します。測定の作業実施後に、お客様の品質基準や認定資格をサポートする完全な書類および機能確認の報告書をご提供します。

本サービスの前に標準メンテナンス作業の実施を推奨いたします。



## 18 ソフトウェア アップグレード契約

契約: R-11V-501/R-11W-501

### 18.1 サポート概要

「ソフトウェア アップグレード契約」は、年間定額でデータ システム ソフトウェアのアップグレードおよび電話でのサポートを提供するものです。ご契約期間中にソフトウェアのアップグレード版がリリースになった場合には、自動的に最新ソフトウェアを送付します。

### 18.2 サポート内容

- 最新版アップグレード・ソフトウェアの自動送付

ソフトウェア送付作業は、弊社指定の配送業者に委託する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- 電話サポート（ソフトウェアのインストール等を電話にてサポート）

### 18.3 作業内容

ソフトウェアのアップグレード作業は、お客様ご自身でお願いいたします。ご不明の点については、カスタマ コンタクトセンターにご相談ください。または、CrossLab メンテナンス等で弊社カスタマ エンジニアがお伺いした際に作業をお申し付けください。



## 19 Extended Service 契約\*

契約: R-xxx-999

### 19.1 サポート概要

「Extended Service 契約」は、部品保有期間（EGS: End of Guarantee Support）を超過した分析機器を対象に、ハードウェアの電氣的・機械的故障を一定の金額で可能な限り保証するサポート契約です。「Extended Service 契約」でご契約いただけるサポートサービスおよびサポート内容は 表 19-1 をご参照ください。

また、上記のご契約にメンテナンス作業は含まれません。メンテナンス作業を含むには Extended Service PM、または Extended Service Silver を併せてご契約いただくことをお薦めします。

Extended Service の提供期間に関しては、機種により最大契約年数やサポートできるサービスが異なりますのでご注意ください。修理部品の保有期間が終了していますので、契約期間中はベストエフォートでの対応となります。

表 19-1 Extended Service 契約でご契約いただけるサポートサービス

Extended Service	型名	サポート概要
CrossLab 延長保証 Extended	R-28D-999	年間定額で、ハードウェアの電氣的・機械的故障に対応（派遣回数は無制限）  「2 延長保証」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
CrossLab 延長保証 （MS 部） Extended （限定機種）	R-29D-999	延長保証を MS 部分に限定したサービス。GC/MS と LC/MS を対象。  「3 延長保証（MS 部）」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
CrossLab ブロンズ Extended	R-28C-999	年間定額で、ハードウェアの電氣的・機械的故障に対応（派遣回数は無制限）。修理訪問時に弊社エンジニアが診断や現象確認の目的で交換が必要と判断した場合は対象となります。  「5 CrossLab ブロンズ」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。

## Agilent Technologies CrossLab サービス基本仕様書

CrossLab ブロンズ (MS 部) Extended (限定機種)	R-29B-999	ブロンズを MS 部分に限定したサービス。GC/MS と LC/MS を対象。  「6 CrossLab ブロンズ (MS 部)」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
CrossLab ブロンズ (官公庁／大学向け) Extended (限定顧客)	R-29C-999	ブロンズを官公庁または大学のお客様に限定したサービス。修理時の優先対応はありません。  「7 CrossLab ブロンズ (官公庁／大学向け)」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
修理作業費保証＋点検 (官公庁／大学向け) Extended (限定顧客)	R-29R-999	修理時の作業費保証と点検を官公庁または大学のお客様に限定したサービス。修理時の優先対応はありません。  「4 修理作業費保証＋点検(官公庁／大学向け)」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
CrossLab シルバー Extended	R-28R-999	ブロンズに年 1 回の CrossLab メンテナンスを追加。  「8 CrossLab シルバー」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。
CrossLab シルバー Plus Extended (限定機種)	R-38R-999	LC のみ対象。ブロンズに年 1 回の CrossLab メンテナンス、および不具合時のランプを 1 個含みます。  「8.6 CrossLab シルバー Plus」と同様です。但しベストエフォートと対応となります。

\* CrossLab ゴールドには Extended Service 契約はございません。

\* アジレントサービスギャランティは適用外です。



## 19.2 部品について

### 19.2.1 修理部品が入手できない場合

EGS 後の機器においては、部品保有期限を過ぎているため、修理に必要な部品が入手できず機器の回復ができない場合があります。また、部品入手が可能な場合でも、入手までに通常よりもお時間をいただく場合もありますのであらかじめご了承ください。

### 19.2.2 補修用性能部品

延長保証 Extended 「2.4.1 補修用性能部品」と同様です。

### 19.2.3 消耗部品

ブロンズ Extended 「5.4.2 消耗部品」と同様です。

### 19.2.4 契約対象外部品

ブロンズ Extended 「5.4.3 契約対象外部品」と同様です。

## 19.3 ご契約前の確認・修理について

延長保証 「2.5 ご契約前の確認・修理について」と同様です。

## 20 Extended Service PM

### 20.1 サポート概要

「Extended Service PM」は、修理部品保有期間（EGS: End of Gurarntee Support）を超過した分析機器を対象に、『定期的に行う点検整備作業（保守点検）』を代行するサポートサービスで、長周期で劣化する消耗品や補修用性能部品の交換を中心に、清掃、洗浄、調整等を実施します。

点検時に機器の不具合がある場合には、お客様にご相談のうえで追加消耗部品の交換や故障修理も併せて実施し、「CrossLab メンテナンス チェックリスト」にて報告します。

具体的なサポート内容、作業内容、部品等の取り扱いは全て、「CrossLab メンテナンス」と共通ですので、「9 CrossLab メンテナンス」の項をご参照ください。

## 21 Extended Service OQ

### 21.1 サポート概要

「Extended Service OQ」は、修理部品保有期間（EGS: End of Gurarntee Support）を超過した分析機器を対象に、定期的な保守点検整備時等に行う分析機器の適格性評価作業です。

具体的なサポート内容は全て、「運転時適格性評価（OQ）」と共通ですので、「16.4 OQ（運転時適格性評価）」の項をご参照ください。





## 22 Agilent サポートサービスに関する基本事項

本仕様書は、サポート サービスを契約・履行するにあたっての一般的・基本的事項について定めるものです。CrossLab メンテナンスの機種毎の具体的な作業内容・交換部品等につきましては、別途発行の機種別チェックリストをご参照ください。

### 22.1 契約適用製品について

- アジレント・テクノロジーもしくはその販売店が販売／納入し、かつ弊社発行の「機種別据付前要領書」に定められたユーティリティや使用環境の基準・条件等を満たし、正常な動作状態にある製品。
- 運転時適格性評価（OQ）を実施の場合には、該当機種 EQP でサポートされていること。
- システムの一部のモジュールだけのご契約はお受けできません。
- 

### 22.2 契約基本条項

#### 22.2.1 日常メンテナンスの実施

ご契約機器の日常メンテナンスは、お客様に行っていただくものとします。日常メンテナンスとは、通常の分析を実施するために行う、消耗部品の交換や洗浄等の作業です。実施方法詳細につきましては、各機器添付のマニュアル類をご参照ください。また、弊社カスタムトレーニングセンターにて開催する機種別「メンテナンス基礎」コースをご利用ください。

#### 22.2.2 機器の状態確認

ご契約に際して、機器の状態を正確に把握するために、自己診断テストの実施や分析結果等のご提出をお願いする場合がありますのでその際にはご協力をお願いします。秘守義務については別途契約書に定めるものとします。

なお、機器の状態により、契約事前に別途修復作業をご提案させていただく場合もあります。

### 22.3 作業実施要領

#### 22.3.1 実施作業内容

具体的な実施作業内容については、CrossLab メンテナンスについては「機種別チェックリスト」に、運転時適格性評価（OQ）については、機種別 EQP に記載するものとします。その他一般的事項に関しては、本仕様書に定めるとおりです。

#### 22.3.2 便宜の提供

各作業を実施するにあたって、必要な作業スペースの確保をお願いします。作業台等が必要な場合には、事前にご相談させていただきます。



作業時には、ユーティリティ（ガス、電気、水道等）、溶媒および実験器具等はお客様のものを借用させていただきます。詳細は、別途機種別チェックリストに記載させていただきます。

### **22.3.3 作業時の立ち会い**

作業実施の際には、作業開始時および終了時には、お客様にお立ち会いいただきます。また作業実施中も、作業担当エンジニアがお客様に連絡をとれるようご配慮ください。

### **22.3.4 秘守義務**

作業実施にあたって担当エンジニアが必要と判断した情報をご提示にご協力ください。秘守義務については、別途契約書に定めるものとします。

### **22.3.5 規則の遵守、安全の確保**

施設、設備、サンプル等の安全に関する情報（原子力関連施設、バイオハザード等）につきましては、カスタムエンジニアの安全確保のため事前にお知らせください。

弊社では、作業の実施にあたり労働基準法、労働安全衛生法、その他関連法令に定める事項を遵守し、善良なる管理者の注意をもって作業を実施します。

### **22.3.6 報告書の扱い**

作業実施後に提出する報告書は弊社では保存いたしませんので、お客様にて保管ください。

### **22.3.7 作業時のシステム停止**

作業実施に際しては、システムを室温に戻し作業可能な状態にするため、事前にシステムを停止していただく場合がございますので、予めご了承の上ご協力をお願いいたします。

また、製品ごとに定められた作業時間中は、システムを停止していただくことになります。

## **22.4 適用除外**

### **22.4.1 作業対象**

次の各項に該当する事由に起因する修復作業は、契約作業時もしくは契約期間中であっても契約対象外とさせていただきます。

- お客様の誤った操作や取扱い上の不注意に起因する、損傷、性能上のトラブル、機器の故障
- お客様による不適当な修理、改造に起因する、損傷、性能上のトラブル、機器の故障
- 弊社発行の「据付前要領書」に定めた基準以外の不適切なユーティリティや使用環境に起因する損傷、性能上のトラブル、機器の故障
- 本来の用途以外の使用に起因する損傷、性能上のトラブル、機器の故障
- 弊社もしくは弊社指定の業者以外による、装置の分解、改造修理、移動等に起因する故障



- 火災、地震、風水害、落雷等に起因する損傷、故障
- ストライキ、暴動、騒動、戦争行為、放射能汚染

#### **22.4.2 対象部品**

次の各項に該当する部品は、別途定めのない限り契約金額に含まれないものといたします。

##### **消耗品および補用品**

消耗品とは、機器分析に必要な部品で、分析実施により摩耗・消耗・劣化するものを指します。

基本的に、どの保守契約プランにも、ご使用の機器の日常的なメンテナンスや通常操作のための消耗品および補用品は含まれておりません。予備品のご準備を推奨いたします。一般的に、サンプル分析時の感度維持・回復は、日常メンテナンスの実施状況、消耗部品の劣化状態等に大きく左右されます。その為、感度に関する不具合・問題点が発生した場合の修理作業においては、ハードウェアの電氣的、機械的修理のみでは解決できず、消耗部品の交換、あるいは、洗浄・清掃等のメンテナンス作業が必要となる場合があります。このような場合において、CrossLab ブロンズ以上の保守契約プランでは、修理訪問時に弊社エンジニアが診断や現象確認の目的で消耗品の交換が必要と判断した場合は保守契約の対象となります。ただし、この交換につきましても、弊社エンジニアが、交換した消耗部品の機能不全の原因が、通常使用による経年劣化やサンプル由来であると最終的に判断した場合には、ご契約対象外となります。また、修理作業とは関連のない経年劣化による消耗部品につきましても、ご契約対象外となります。

消耗部品に関しては、機種別に発行されているカタログやマニュアル類のメンテナンスに関する項目で、定期的な交換が推奨されている消耗部品、カラム類、および補用品になります。

一般的には消耗品カタログに掲載されている部品を消耗部品としますが、消耗部品の定義は、厳密には弊社が各部品に設定するプロダクトラインにより定められています。特定の部品について消耗部品であるかをお知りになりたい場合は、カスタム コンタクト センターまたはお客様担当営業までご相談ください。

**ユーティリティ関連(電気、ガス、溶媒 等)**

**機器性能および操作に影響を及ぼさない外装部品の欠損 等**

**改装、改造、移設等の作業及びそれに要する部品**

**電気、配管(ガス、液)の変更工事**

## **22.5 その他**

- 弊社は本仕様書および保守契約書に定める責任を負う他、不具合により生じた直接的、間接的な損害、偶発的、または付随的に生ずるいかなる責任も負わないものとします。
- 契約締結に際し、対象製品に不具合のある場合は、正常な状態に修復した後に契約を行うものとし、その修復費は別途料金とします。
- 他社製品との組合せによるシステムの場合、他社製品が原因で弊社製品に不具合が生じ修理を実施した場合には、その修理は別途有償となることもありますので予めご了承ください。
- 記載内容は、お断りなく変更することがありますので、ご了承ください。



## 23 改訂履歴

表 23-1 改訂履歴

版	主な変更	改訂日
第 1 版	初版	31-Aug-2008
第 2 版	「5.4.2 消耗部品」年間の個数制限を削除。「5.4.3 契約対象外部品」に部品一覧の表を追加（別紙の表を移動）。「9 CrossLab メンテナンス」、「9.1 サポート概要」、表 9-1 の表の名称変更。「9 CrossLab メンテナンス」、「9.1 サポート概要」、表 9-1 の LCMS に注記を追加。	24-Nov-2008
第 3 版	「2.4.1 補修用性能部品」に Micro GC のカラムに関する注意事項を追加。	15-Feb-2009
第 4 版	「11 MS 部メンテナンス」を追加。「追加メンテナンス」の名称を「MS 部ポンプ メンテナンス」に変更。「HSS 追加メンテナンス」の名称を「追加ヘッドスペース オーバーホール」に変更。	04-Mar-2009
第 5 版	フッター表示の不具合を修正。	08-Mar-2009
第 6 版	「14 クリーニング作業」の ICP-MS に関する記述を修正。	25-Mar-2009
第 7 版	1100/1200 LC のサポート開始に伴い、「13 ヘッドスペース 追加オーバーホール」を「13 追加オーバーホール」に変更。「5.2.4 リモート アドバイザー」、「アシスト」に注記を追加。CrossLab ブロンズ、シルバー、ゴールドそれぞれに。	11-May-2009
第 8 版	「3 延長保証 (MS 部)」を追加。「6 CrossLab ブロンズ (MS 部)」を追加。	01-Jun-2009
第 9 版	「2.4.3 特例部品」、部品番号の誤記を修整。「サービス システム」を追加。「1.2 GC-X と GM-X の対象サービス」を追加。「16.2 CE と EE」に CE サポート終了のコメントを追記。「5.3 修理作業について」消耗部品の扱いに関する誤記訂正。	25-Aug-2009
第 10 版	「7 CrossLab ブロンズ (官公庁／大学向け)」を追加。	05-Dec-2009
第 11 版	「1.2 GC-X と GM-X の対象サービス」の CrossLab メンテナンスについての説明を修整。	26-May-2010
第 12 版	「1.1 概要」のプランの数の誤記を修整。「20 Extended Service PM」の型番の誤記を修正。「2.2.3 オンサイト修理等による第 2 次応答」に他社へ修理を依頼する場合の注記を追加。「2.4.1 補修用性能部品」に LTM カラムの注記を追加。	12-Jul-2010
第 13 版	旧 Varian 製品を対象装置に追加。	17-Jul-2011
第 14 版	「2.3.2 修理完了までの作業について」に但し書きを追加。	22-Dec-2011



版	主な変更	改訂日
第 15 版	「1.1 概要」 ・サービスシステムの変更 及び*2) を追記。「1.2 GC-X と GM-X の対象サービス」に <b>Stratum</b> を追加。「2.1 サポート概要」に PC の但し書きを追加。「12 追加オーバーホール」に <b>G455xA</b> を追加。 「17Extended Service 契約」の文章一部追記 及び*2) 追記。フッターに <b>OQ 保証</b> の説明を追記。	21-May-2012
第 16 版	「表 1-2 その他のサポート製品一覧」に機能確認サービスを追加。「15 適格性評価サービス」に型名を追記。「16 機能確認サービス」を追加。	2-Jul-2012
第 17 版	「10 MS 部メンテナンス」から ICP-MS を削除。「2.1 サポート概要」の PC の内容を変更とフッターにプリンタ保守の説明を追記。	30-Oct-2012
第 18 版	「2.4.1 補修用性能部品」の定義を修正。	26-Nov-2012
第 19 版	「表 1-3 サービスシステム一覧」に <b>Waters Alliance/Aquity</b> を追加。	9-Jan-2013
第 20 版	「2.1 サポート概要」にディスプレイを追加。「2.3.2 修理完了までの作業について」の記述を一部修正。「4 CrossLab ブロンズ」「7 CrossLab シルバー」「8 CrossLab ゴールド」に型名を追加。「7.3 修理作業について」を「4.3 修理作業について」に準ずるに修正。「9 CrossLab メンテナンス」に注記を追加。	8-Feb-2013
第 21 版	「2.4.3 特例部品」の部品を修正。	19-Apr-2013
第 22 版	「1.2 GC-X と GM-X の対象サービス」に <b>Markes</b> を追加	8-Jul-2013
第 23 版	「2.1 サポート概要」に PC の但し書きを追加/修正。	28-Aug-2013
第 24 版	「8 CrossLab ゴールド」の内容を一部追加	1-Jul-2014
第 25 版	「表 1-3 サービスシステム一覧」に島津 GC-2010、Waters SQD/TQD、AB sciex API4000 を追加。	20-Oct-2014
第 26 版	「Advantage サービス」を「CrossLab サービス」に変更	18-May-2015
第 27 版	「アセットマックス」を「Extended Service」にアップデート。SAP/Sieble 表記をオンデマンド/契約 に変更。部品保有期間終了(EOS)を修理部品保有期間終了(EGS)に変更	1-Jun-2015
第 28 版	「CrossLab シルバー」に LC の重水素ランプの保障に関する注意書きを追加	4-Nov-2015
第 29 版	「CrossLab 延長保証付きメンテナンス官公庁／大学向け」を追加	29-Feb-2016
第 30 版	「18 Extended Service」にサポートサービス名と内容を追加	14-Mar-2016
第 31 版	9 ページの注釈を修正	6-Apr-2016
第 32 版	誤記を修正	5-Oct-2016
第 33 版	「CrossLab ゴールド」の型番を修正	13-Oct-2016
第 34 版	「CrossLab ゴールド」の時間外割引の記載を削除	7-Jul-2017



版	主な変更	改訂日
第 35 版	カスタムコンタクトセンターの時間を修正	19-Mar-2018
第 36 版	「FVS」の型番を修正	2-Oct-2018
第 37 版	「シルバー」の修理対応に AriaMx の引取修理に関する内容を追記	23-Jan-2019
第 38 版	誤記修正。プリンタの保証に関する内容を修正	18-Feb-2019
第 39 版	「ゴールド」に 24 時間対応機種を追記。「表 19-2」の対象機種を変更、延長契約と最大契約年数の項目を削除	26-Aug-2020
第 40 版	「GC-X と GM-X の対象サービス」の表 1-4 で Markes の適格性評価サービスを Yes から No に変更	29-Sep-2021
第 41 版	消耗品の保証に関する表記を修正、リモートアドバイザーを削除、Extended service 対象機器リストを削除、他、一部修正。	14-Feb-2022
第 42 版	4 項の「延長保証+点検（公官庁／大学向け）」を、「修理作業費保証+点検（官公庁／大学向け）」に変更。それに伴い保証内容も修正。	23-Mar-2022
第 43 版	16 項の「適格性評価サービス」に関する商品を追加。それに伴い説明文書を一部修正。	12-Dec-2022
第 44 版	Extended service の表 19-1 に記載のあったリモートアドバイザーの内容を削除。	2-Feb-2023
第 45 版	「2.2.3 オンサイト修理等による第 2 次応答」の対象外製品を記載。「22.4.2 対象部品」に記載のカタログを削除。他、一部修正。	24-Apr-2023
第 46 版	ブロンズ以上の保守契約に含まれる消耗品に関する記載を一部修正。	1-Apr-2024

第2号様式

見 積 書

調達番号 : 薬004

請負の表示 : Agilent 6545XT LC/Q-TOFシステム年間保守 一式

見積金額 金 円也

国立大学法人大阪大学が定めた製造請負契約基準を熟知し、公募型見積合わせ方式参加者心得を承諾の上、上記の金額によって見積します。

年 月 日

国立大学法人大阪大学 殿

住 所  
会 社 名  
氏 名  
電話番号

[印]

- 1 見積金額は、消費税額及び地方消費税額を除いた金額を記載してください。
- 2 見積書の日付は、提出日を記載してください。

※ 再度見積及び参加者不在の取扱いに係る見積書は、本様式以外のものを使用することができる。



## 請 負 契 約 書 (案)

請負の表示 Agilent 6545XT LC/Q-TOF システム年間保守 一式

請負代金額 金 円也 (うち消費税額及び地方消費税額 円)

上記の消費税額は、消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72条の83の規定に基づき、請負代金額に110分の10を乗じて得た額である。

発注者 国立大学法人大阪大学大学院薬学研究科 研究科長 小比賀 聡 と受注者との間において、上記の請負業務(以下「業務」という。)について、上記の請負代金額で次の条項によって請負契約を結ぶものとする。

第1条 受注者は、別紙の仕様書に基づいて、業務を行うものとする。

第2条 受注者は、業務を行う上で知り得た発注者に関する事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

第3条 受注者は、業務を行う上で知り得た個人情報については、別紙「個人情報取扱の特記事項」を遵守して取り扱うものとする。

第4条 業務は、国立大学法人大阪大学大学院薬学研究科において行うものとする。

第5条 契約期間は、2025年4月1日から2026年3月31日とする。

第6条 受注者は発注者に対し、業務完了後、完了通知書を国立大学法人大阪大学大学院薬学研究科会計係に送付する方法で交付するものとする。

第7条 請負代金は、契約開始後前払いするものとし、適法な請求書受領後、当該月の翌々月末までに支払うものとする。

第8条 契約保証金は免除する。

第9条 この契約についての必要な細目は、別冊の国立大学法人大阪大学が定めた製造請負契約基準を準用するものとする。

第10条 この契約について、発注者と受注者との間に紛争を生じたときは、発注者所在地の所轄裁判所の裁決により、これを解決するものとする。

第11条 この契約に定めのない事項について、これを定める必要がある場合は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。上記契約の成立を証するため発注者及び受注者は、次に記名し、印を押すものとする。

この契約書は2通作成し、双方で各1通を所持するものとする。

2025年 月 日

発注者

大阪府吹田市山田丘1番6号

国立大学法人大阪大学大学院薬学研究科

研究科長 小比賀 聡

印

受注者

印

個人情報取扱の特記事項

(基本的事項)

第1 この契約により、発注者から業務を請け負った者（以下「受注者」という。）は、この契約による業務を行う上で、個人情報を取り扱う際には、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(秘密保持)

第2 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は本契約を履行する以外の目的に使用してはならない。

2 受注者は、この契約による業務に従事する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は本契約を履行する以外の目的に使用してはならないこと、その他個人情報の保護に関して必要な事項を周知させなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(保管及び搬送)

第3 受注者は、この契約による業務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の厳重な保管及び搬送に努めなければならない。

(再委託の禁止)

第4 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

(契約目的以外の利用等の禁止)

第5 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報を当該業務の処理以外の目的に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第6 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る個人情報を複写若しくは複製してはならない。

(事故発生時の報告義務)

第7 受注者は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の返還等)

第8 受注者は、この契約が終了し、又は解除されたときは、この契約による業務に係る個人情報を速やかに発注者に返還し、又は漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

(適正な管理)

第9 受注者は、この契約による業務を学外で実施する場合には、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。この場合において、発注者の求めに応じ、責任者等の管理体制及び個人情報の管理状況に係る検査に関する事項等についての書面を提出しなければならない。

(違反した場合の措置等)

第10 発注者は、受注者がこの特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。