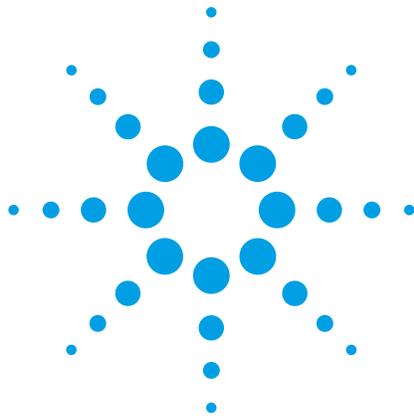


Remote Advisor



Häufig gestellte Fragen

Der Agilent Remote Advisor ergänzt zu den Dienstleistungsverträgen eine externe Geräteüberprüfung und -diagnose. Durch eine gesicherte Fernverbindung zwischen Ihren Geräten und dem Agilent Kundendienstzentrum kann Agilent den Zustand Ihrer Geräte kontinuierlich überwachen, interaktive Ferndiagnosen durchführen, entsprechende Dienstleistungen anbieten und so die Verfügbarkeit Ihrer Geräte und die Leistung Ihres Labors nochmals steigern.

Dieser Leitfaden gibt Antworten auf Ihre Fragen hinsichtlich Inanspruchnahme des Remote Advisors, Sicherheit und Produktverfügbarkeit.

FA Allgemein

Was ist der Remote Advisor?

Der Remote Advisor bietet eine Geräteüberprüfung durch Fernzugriff und Echtzeitdiagnose. Der Remote Advisor bedient sich des Internets und greift auf eine patentierte, sichere Technologie zurück, um Agilent Schlüsselparameter und Systemdiagnoseinformationen direkt aus Ihrem Gerät auszulesen - Informationen, die von Agilent verwendet werden, um die Verfügbarkeit Ihrer Geräte und die Leistung Ihres Labors zu optimieren.

Drei praktische Lösungen:



- **Remote Advisor - Assist/Unterstützung** ermöglicht es dem Anwender, mit einem Mausklick eine Serviceanfrage zu öffnen, und bietet direkten Zugang zu kompetenten Agilent Spezialisten.
- **Remote Advisor - Report/Zustandsberichte** liefert individuell auf Abruf oder per Subskription Bestandsinventarlisten und Zustandsberichte, um die Produktivität des Labors vorausschauend zu optimieren.
- **Remote Advisor - Alert/Störmeldung** verschickt Mitteilungen in Echtzeit per SMS oder E-Mail, wenn Geräteprobleme auftreten oder Wartungsgrenzwerte erreicht sind, um die Betriebszeit und den Probendurchsatz im Labor zu maximieren.

Welche Daten werden vom Remote Advisor gesammelt, und wie werden diese genutzt?

Der Agilent Remote Advisor sammelt ausschließlich spezifische Informationen zur Wartungsfrüherkennung (EMF), zur Diagnose und Statusinformationen, die zur Fehlersuche und für einen Fehlerbericht notwendig sind. Der Remote Advisor sammelt keine Chromatographiedaten.

Birgt der Remote Advisor Sicherheitsrisiken für Ihr Netzwerk und Ihren Computer?

In keiner Weise. Agilent arbeitet eng mit Ihrer IT-Abteilung zusammen, um den Remote Advisor in Ihre existierende Netzwerksicherheitsinfrastruktur einzubinden. Dazu wird eine patentierte Firewall-freundliche Technologie verwendet, die alle Komponenten hinter Unternehmensfirewalls schützt.

Wie wird Agilent mit den Geräten verbunden?

Agilent installiert vor Ort die Remote Advisor Datasource Software, die permanent die Betriebsparameter und Diagnoseinformationen jedes Geräts überwacht. Außerdem installiert Agilent Remote Advisor Gateways, die diese Informationen sammeln und mit Agilent eine Verbindung über das Internet aufbauen. Jedes Remote Advisor Gateway ist mit einem Remote Advisor Gateway Controller ausgestattet, mit dem Sie sämtliche Zugriffskriterien- und -rechte für jedes Ihrer Geräte in Bezug auf den Remote Advisor kontrollieren und festlegen können.

Our measure is your success.



FA Leistung

Muss der Remote Advisor auf dem Datensystemrechner laufen, der zum jeweiligen Gerät gehört?

Nicht unbedingt. Agilent kann Ihr Gerät auf zwei verschiedene Arten mit dem Remote Advisor verbinden.

1. Agilent kann die Remote Advisor Datasource Software völlig unabhängig vom Datensystem und vom Datensystem-Rechner einsetzen. Dies findet hauptsächlich in Labors mit einem zentralisierten Datensystem Anwendung.
2. Ferner kann Agilent die Remote Advisor Datasource Software auf dem PC installieren, der Ihr Gerät steuert. Dies bietet einen zusätzlichen Nutzen, da es ermöglicht, Informationen zur Fehlersuche und Diagnose auf Ihrem Datensystem-Rechner zu sammeln.

Sind für den Remote Advisor eine ChemStation-Software oder andere Agilent Datensysteme nötig?

Nein. Der Agilent Remote Advisor benötigt keine ChemStation oder andere Agilent Gerätesteuerungssoftware. Der Agilent Remote Advisor sammelt Diagnoseinformationen direkt aus dem Gerät, ohne Einbeziehung der Steuerungssoftware des Datensystems.

Beeinflusst der Remote Advisor die Geräteleistung oder das lokale Netzwerk?

Nein. Der Remote Advisor verwendet die Remote Advisor Datasource Software, um Einsicht in jedes angeschlossene Gerät zu nehmen. Die Dateien, die von der Intelligent Datasource zum Intelligent Gateway geschickt werden, sind kleiner 35kB und beeinflussen in keiner Weise die Geräteleistung oder die Analyse. Ferner sorgt der Intelligent Gateway für einen geringen Datenverkehr, indem er nur inkrementale Updates an den Agilent Remote Advisor Enterprise Server schickt.

FA Sicherheit

Muss man für den Einsatz des Remote Advisors an bestehenden IT-Sicherheitsrichtlinien Änderungen vornehmen?

Nein. Der Agilent Remote Advisor wird in Übereinstimmung mit der bestehenden Netzwerkinfrastruktur, den Firewalls und Proxyservern Ihres Labors installiert. Es bedarf keiner Änderungen etablierter Verfahren, um den Remote Advisor einsetzen zu können.

Wie gewährleistet Agilent eine sichere Datenübertragung?

Der Agilent Remote Advisor nutzt eine firewallfreundliche Infrastruktur, die Proxy-Unterstützung, Verschlüsselung, HTTPS-Kommunikation und 128-Bit-SSL-Authentifizierung beinhaltet. Der Remote Advisor arbeitet auf dem gleichen Sicherheitsniveau für die Datenübertragung wie internationale Bank- und Finanzinstitutionen, um die Datenübertragung zu schützen und eine sichere Kommunikation zu gewährleisten.

Wie kann ich die Kontrolle über den Agilent Remote Advisor im Labor behalten?

Der Agilent Remote Advisor stellt zwei Kontrollebenen zur Verfügung und gewährleistet damit, dass Ihre Geräte und Informationen geschützt und sicher sind.

1. Der Remote Advisor Gateway Controller erlaubt Ihnen, die spezifischen Zugangskriterien und Rechte für jedes überwachte Gerät in Ihrem Labor zu steuern.
2. Ein detaillierter, bei Ihnen verbleibender Prüfbericht stellt sicher, dass Sie stets genauestens darüber informiert sind, wie der Remote Advisor mit Ihren Geräten zusammenwirkt.

FA Installationsumgebung

Benötigt der Remote Advisor eine VPN-Verbindung?

Nein. Virtual Private Networks (VPN) werden typischerweise für Dauerverbindungen genutzt. Der Agilent Remote Advisor kommuniziert nicht auf diese Weise. Stattdessen initiiert der Remote Advisor Gateway nur dann eine HTTPS-Verbindung über das Internet, wenn ein Datenaustausch erforderlich ist. Für die Übereinstimmung mit Ihrer sicheren Computerumgebung setzt der Remote Advisor eine SSL-Authentifizierung ein und stellt damit sicher, dass die Kommunikation nur zwischen dem Remote Advisor Gateway und dem Agilent Remote Advisor Enterprise Server stattfindet und alle Daten unverfälscht ankommen. Es ist nicht erforderlich, den Remote Advisor auf einem VPN zu installieren.

Kann man den Remote Advisor nutzen, wenn Labors oder Geräte keinen Internetzugang haben?

Ja. Der Remote Advisor funktioniert in nahezu jeder Laborumgebung. Der Remote Advisor Gateway ist der einzige Bestandteil des Remote Advisors in Ihrem Labor, der einen Internetzugang benötigt. Ihre Geräte oder Labors benötigen keinen Internetzugang. Es muss aber die Möglichkeit bestehen, mit dem Agilent Remote Advisor Gateway zu kommunizieren.

Muss man die Firewall ändern?

Nein. Der Remote Advisor kommuniziert für die Verbindung nach außen über vorhandene Accesspoints in Ihrer Firmen-Firewall und Ihrem Proxy Server. Es ist kein eingehender Zugang notwendig. Dadurch bleibt eine maximale Sicherheit garantiert.

Arbeitet der Remote Advisor mit Proxy-Servern?

Ja. Der Remote Advisor kann in einer Proxy-Server-Umgebung arbeiten.

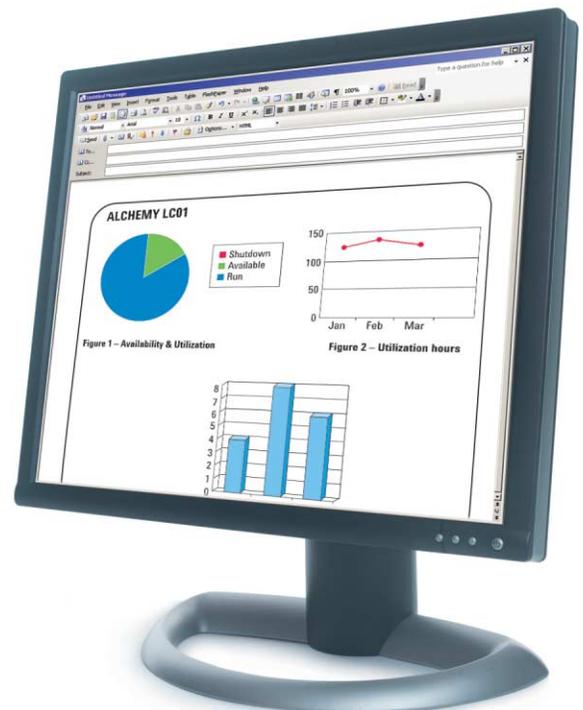
Können Daten des Remote Advisors das Netzwerk behindern?

Nein. Das Software-Datentransferprotokoll ist so erstellt, dass es kleine effiziente Nachrichten liefert, wodurch die Bandbreitennutzung und der Einfluss auf Ihr Netzwerk gering bleibt.

FA Compliance

Muss man Agilent Geräte nach der Installation des Remote Advisors requalifizieren?

Die Qualifizierung Ihres Systems ist generell vom Remote Advisor unabhängig. Vorher installierte Chromatographie-datensysteme oder Gerätesteuerungssoftware müssen nicht requalifiziert werden, da der Remote Advisor vollkommen unabhängig von den Applikationen des Datensystems und dessen Dateien ist. Bei neuen Systemen kann zum Nachweis des qualifizierten Zustands der bereits installierte Remote Advisor mit qualifiziert werden. Der installierte Remote Advisor beinhaltet Verfahren zur Dokumentation der erfolgreichen Installation. Bitte fragen Sie an, ob ein Validierungshandbuch mit hilfreichen Testdaten verfügbar ist.



Weitere Information zum Remote Advisor

Der Agilent Remote Advisor hat Bewertungen der IT-Sicherheit erfolgreich bestanden und wurde bereits in internationalen Pharmaunternehmen in Nordamerika und Europa installiert.

Kontaktieren Sie Ihren Agilent Vertriebsbeauftragten für Dienstleistungsvor Ort oder einen autorisierten Agilent Vertriebspartner, um zu erfahren, wie Sie den Remote Advisor in Ihrem Labor einsetzen können.

Weitere Information erhalten Sie im Internet unter <http://www.agilent.com/chem/remoteadvisor>

oder telefonisch unter 0800/603-1000 (Deutschland, gebührenfrei), 01/25125-6800 (Österreich) oder 0848/803560 (Schweiz).

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Gedruckt in den USA, 12. Februar 2008
5989-6440DEE