

# Prestations de services Agilent pour les Sciences de la vie et l'Analyse chimique : services d'extension de garantie et les plans de service Advantage

## Annexe 21X

Les services d'extension de garantie et les plans de service Advantage du groupe Sciences de la Vie et Analyse Chimique d'Agilent Technologies sont régis par le présent document et par les conditions de vente et de prestations de services Agilent.

### 1. Prestations de service

Les services d'extension de garantie et les plans de service combinent des prestations de service Agilent en un tout que l'utilisateur ne peut modifier. Les services intégrés suivants sont disponibles :

#### a. Extension de garantie (R-28D).

L'Extension de garantie propose un niveau de service équivalent à la garantie pour les instruments Agilent. Elle comprend une assistance téléphonique pour isoler et résoudre les problèmes matériels, le diagnostic et le dépannage sur site avec un délai d'intervention standard identique à celui proposé dans la garantie afférente au système ou module matériel concerné. Tous les frais de main-d'oeuvre et de déplacement et les pièces utilisées pour la réparation sont inclus.

#### b. Agilent Advantage Bronze (R-28C).

Le plan de service Agilent Advantage Bronze comprend l'assistance téléphonique pour isoler et résoudre les problèmes matériels et logiciels, le diagnostic et le dépannage sur site avec le délai d'intervention standard. Tous les frais de main-d'oeuvre et de déplacement ainsi que les pièces – y compris les consommables – nécessaires à la réparation sont inclus. S'il est disponible, le service Remote Advisor-Assist Agilent est également inclus.

#### c. Agilent Advantage Silver (R-28R).

Le plan de service Agilent Advantage Silver comprend l'assistance téléphonique pour isoler et résoudre les problèmes matériels et logiciels, le dépannage en atelier\* ainsi que le diagnostic et le dépannage sur site, avec le délai d'intervention standard. Tous les frais de main-d'oeuvre et de déplacement et les pièces – y compris les consommables – nécessaires à la réparation sont inclus. Ce plan comprend en outre une Maintenance préventive, et s'ils sont disponibles : les services à distance Agilent Remote Advisor-Assist, Remote Advisor- Report et Remote Advisor-Alert.

#### d. Agilent Advantage Silver avec QO/VP

édition Classic (R-28S). Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause c. et en plus, une qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent édition Classic assortie d'une garantie de réussite.

#### e. Agilent Advantage Silver avec QO/VP et QR

édition Classic (R-28T). Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause c. et en plus, une qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent édition Classic assortie d'une garantie de réussite, et une Qualification de réparation (RQ) édition Classic qui permet un nombre illimité de requalifications après une réparation pendant la période contractuelle.

#### f. Agilent Advantage Silver avec QO

édition Enterprise (R-28U). Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause c. et en plus, une qualification opérationnelle (QO) Agilent édition Enterprise assortie d'une garantie de réussite.

#### g. Agilent Advantage Silver avec QO et QR

édition Enterprise (R-28V). Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause c. et en plus, une qualification opérationnelle (QO) Agilent édition Enterprise assortie d'une garantie de réussite, et une Qualification de réparation (RQ)



édition Enterprise qui permet un nombre illimité de requalifications après une réparation pendant la période contractuelle.

- h. Agilent Advantage Silver avec mises à jour des logiciels (R-28W).** Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause c. et en plus les mises à jour des logiciels de la station de travail.
- i. Agilent Advantage Gold (R-28E).** Le Plan de services Agilent Advantage Gold comprend l'assistance téléphonique pour isoler et résoudre les problèmes matériels et logiciels, le dépannage en atelier\* ainsi que le diagnostic et la réparation du matériel sur site, avec le délai d'intervention prioritaire. Tous les frais de main-d'œuvre et de déplacement ainsi que les pièces – y compris les consommables – nécessaires à la réparation sont inclus. Ce plan comprend en outre une Maintenance préventive, et s'ils sont disponibles : les services à distance Agilent Remote Advisor-Assist, Remote Advisor- Report et Remote Advisor-Alert.
- j. Agilent Advantage Gold avec QO/VP édition Classic (R-28F).** Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause i. et en plus, une qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent édition Classic assortie d'une garantie de réussite.
- k. Agilent Advantage Gold avec QO/VP et QR édition Classic (R-28G).** Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause i. et en plus, une qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent édition Classic assortie d'une garantie de réussite, et une Qualification de réparation (RQ) édition Classic qui permet un nombre illimité de requalifications après une réparation pendant la période contractuelle.

- l. Agilent Advantage Gold avec QO édition Enterprise (R-28H).** Prestations incluses : les prestations définies ci-dessus, clause i. et en plus, une qualification opérationnelle (QO) Agilent édition Enterprise assortie d'une garantie de réussite.
- m. Agilent Advantage Gold avec QO et QR édition Enterprise (R-28J).** Ce service comprend : les prestations définies ci-dessus, clause i. et en plus, une qualification opérationnelle (QO) Agilent édition Enterprise assortie d'une garantie de réussite, et une qualification de réparation (RQ) édition Enterprise qui permet un nombre illimité de requalifications après une réparation pendant la période contractuelle.

\* La réparation en atelier n'est pas disponible pour tous les produits.

## 2. Définition des prestations :

- a. Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel et de logiciel.** Comprend un accès téléphonique à Agilent dans le but spécifique d'isoler et de résoudre les problèmes de matériel et/ou de logiciel, logiciels Agilent Informatics exclus.
- b. Diagnostic et réparation, sur site** Cette prestation comprend le diagnostic et la correction des dysfonctionnements et des pannes sur le site du client. La réparation s'effectue sans aucune interruption dans la mesure où Agilent n'a pas besoin de pièces ni de ressources supplémentaires. Dans ce dernier cas, Agilent interrompt en effet la prestation de réparation et la reprend dès la disponibilité des pièces ou des ressources. La réparation peut comporter des procédures temporaires que le client doit appliquer dans l'attente d'une solution définitive.

- c. Consommables nécessaires au dépannage.** Cependant, certaines fournitures et pièces consommables pourraient être remplacées car nécessaires au diagnostic ou à la réparation de l'instrument ou produit. Des informations sur les fournitures et pièces consommables, dont les limites pratiques de quantité nécessaire à la réparation ou prestation, sont définies à la page [www.agilent.com/chem/svc/consumables](http://www.agilent.com/chem/svc/consumables). Sauf stipulation contraire, les quantités de ces consommables comprises dans le contrat de service sont limitées aux quantités nécessaires pour la remise en état de fonctionnement normal de l'instrument.
- d. Dépannage en atelier.** Cette prestation comprend le diagnostic et la correction des dysfonctionnements et des pannes dans le centre de services Agilent le plus proche. Le cas échéant, Agilent pourra apporter des améliorations techniques et procéder au nettoyage, au réglage, à la lubrification, au contrôle et au test de l'instrument. Les instruments font l'objet d'un contrôle et d'un certificat de bon fonctionnement après réparation. Toute la main d'œuvre nécessaire ainsi que les pièces et les consommables sont compris. Les pièces remplacées deviennent la propriété d'Agilent.
- e. Maintenance préventive.** Comprend le remplacement de pièces spécifiques, le nettoyage, le réglage, la lubrification, la vérification du système ou des procédures de test. Agilent peut également exécuter des procédures de maintenance opérationnelle de routine. La prestation inclut la main d'œuvre et les pièces nécessaires pour exécuter les procédures de maintenance d'Agilent ainsi que les frais d'un déplacement sur le site du client pendant la période contractuelle.

La maintenance préventive est exécutée dans le respect des procédures recommandées par Agilent selon un calendrier établi d'un commun accord ou à l'occasion de l'exécution d'une prestation commandée par le client comme l'étalonnage de l'instrument ou sa qualification opérationnelle. Des listes de vérification des procédures de maintenance spécifiques des instruments sont disponibles auprès d'Agilent sur demande.

**f. Qualification opérationnelle édition**

**Classic.** Détermine la performance opérationnelle d'un chromatographe via les procédures et la méthodologie de la Qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent, édition Classic, au moyen d'un échantillon chimique de test de concentration connue. Cette prestation est annuelle.

**g. Qualification de réparation édition**

**Classic.** Utilise les procédures et la méthodologie de l'édition Classic Agilent pour vérifier qu'après sa réparation, un système est bien conforme aux spécifications opérationnelles Agilent. Le service est fourni après réparation des parties du système qui auraient un impact sur ses performances opérationnelles.

**h. Qualification opérationnelle Enterprise**

**Edition.** Détermine la performance opérationnelle d'un chromatographe via les procédures et la méthodologie de la Qualification opérationnelle (QO/VP) Agilent, édition Enterprise, au moyen d'un échantillon chimique de test de concentration connue. Ce service est compatible avec tous les instruments Agilent et certains produits non Agilent. Cette prestation est annuelle.

**i. Qualification de réparation édition**

**Enterprise.** Utilise les procédures et la méthodologie de l'édition Enterprise Agilent pour vérifier qu'après sa réparation, un système est bien conforme aux spécifications opérationnelles Agilent. Le service est fourni après réparation des parties du système qui auraient un impact sur ses performances opérationnelles.

**j. Agilent Remote Advisor-Assist.**

Permet au client de lancer une requête de service sur ses systèmes connectés à Internet en cliquant sur l'icône Push for Help. Agilent accuse réception de la requête Push for Help dans les trente (30) minutes et rappelle le client dans l'heure afin d'identifier et de résoudre les problèmes matériels. Permet en outre au client de bénéficier de l'interactivité du diagnostic et de l'assistance à distance Agilent en ouvrant une session de collaboration en temps réel. Ce service n'est pas disponible pour tous les produits.

**k. Agilent Remote Advisor-Report.**

Élabore pour les instruments connectés des rapports comprenant leur configuration, leur disponibilité et leur utilisation. Ces rapports peuvent être imprimés ou accessibles sur le web par le biais d'un portail sécurisé. Ce service n'est pas disponible pour tous les produits.

**l. Agilent Remote Advisor-Alert.** Permet au client de définir des alertes par courriel ou par écrit de sorte qu'il soit prévenu lorsque les seuils de maintenance de l'instrument sont atteints ou lorsque l'instrument nécessite une intervention de l'utilisateur. Ce service n'est pas disponible pour tous les produits.

**m. Prestations en heures supplémentaires.**

Les heures supplémentaires sont définies comme les heures d'assistance prolongée ou effectuées en dehors des heures ouvrables habituelles : de 8h à 17h, heure locale du lundi au vendredi en dehors des jours chômés locaux (peut varier d'un pays à l'autre).

**n. Délai d'intervention.** Le délai d'intervention pour tous les services Agilent Advantage est mesuré en jours de couverture écoulés à partir du jour de la demande d'intervention jusqu'au jour d'arrivée de l'intervenant Agilent sur le site du client. Le délai standard varie en fonction de la distance qui sépare le client de l'agence Agilent responsable. La définition des zones de déplacement varie selon les pays.

Le délai d'intervention prioritaire est défini comme le délai d'intervention standard diminué d'un jour. Le délai d'intervention prioritaire n'est pas applicable dans les pays pour lesquels le délai standard est d'un jour.

**o. Mises à jour de logiciels.** Au choix d'Agilent, les mises à jour des logiciels et leur documentation peuvent être expédiées automatiquement chez le client ou – lorsque ce service est disponible – téléchargées via les portails du site. Agilent accorde une licence d'utilisation des mises à jour, en accord avec les conditions de licence attachées au logiciel d'origine. Remarque : seul le service Agilent Advantage Silver avec prestations sur les logiciels bénéficie des mises à jour des logiciels.

### 3. Conditions préalables

Applicables aux différents Plans de service Agilent Advantage

**a. Modifications recommandées, amélioration de la fiabilité et des performances** Dans le cadre des contrats de service, Agilent peut à ses frais effectuer sur les instruments, des modifications recommandées pour augmenter leur fiabilité ou leur facilité d'entretien, pour les mettre en conformité avec des dispositions légales, ou pour améliorer leurs performances. Les opérations rentrant dans cette catégorie sont réalisées, pendant la durée du contrat, à une date convenue par accord mutuel ou à l'occasion d'une intervention pour réparation.

Applicable aux prestations de Qualification :

**a. Maintenance préventive.** Une procédure de maintenance préventive, lorsqu'elle est recommandée par le constructeur et à moins qu'elle ne soit par ailleurs couverte par un contrat de service, peut être effectuée aux frais du client avant d'entreprendre le processus de qualification.

Applicable aux prestations concernant les logiciels :

- a. Généralités.** Agilent fournit une assistance téléphonique uniquement pour les logiciels dont le client possède la licence et qui sont utilisés sur des instruments ou du matériel conformes aux spécifications d'Agilent concernant ces logiciels. L'assistance est disponible pour les versions en cours et immédiatement précédente pour un (1) an au moins à partir de leurs dates respectives de disponibilité la plus récente. À partir de l'arrêt officiel de la prise en charge du logiciel par Agilent, un supplément pourra être facturé.
- b. Correspondants désignés.** Le client doit désigner un correspondant principal et un remplaçant à contacter. Les deux doivent avoir suivi les formations Agilent appropriées ou avoir une expérience équivalente dans l'utilisation du système instrumental ou informatique du groupe Sciences de la Vie et Analyse Chimique.
- c. Accès téléphonique.** Le client doit placer un téléphone près du système Agilent ou à un autre endroit convenu d'un commun accord et permettant au client d'effectuer les manipulations logicielles requises pour résoudre les problèmes.
- d. Logiciel de diagnostic et de maintenance.** Le client doit permettre que les programmes Agilent de diagnostic et de maintenance système et réseau résident sur son système ou sur son site, dans le but exclusif d'exécuter des procédures de diagnostic et de maintenance. Avant d'examiner un rapport du client sur un problème logiciel, Agilent pourra lui demander son concours pour l'exécution de programmes dont Agilent détient la propriété exclusive et qu'il peut désinstaller lorsque le contrat d'assistance prend fin.

#### 4. Responsabilités du client

- a. Instructions d'utilisation et d'entretien.** Le client doit suivre les instructions d'utilisation et d'entretien spécifiées dans la documentation Agilent. Ces instructions portent sur l'entretien courant et autres opérations de maintenance de routine associées à l'utilisation d'un instrument Agilent.
- b. Accès.** Au besoin, Agilent doit pouvoir accéder librement aux instruments, disposer de suffisamment de place pour travailler et pouvoir utiliser toutes les informations et installations nécessaires pour entretenir les instruments sur le site du client.
- c. Capacités de communication appropriées.** Des postes téléphoniques doivent se trouver à proximité des instruments Agilent, et les correspondants doivent maîtriser la langue parlée par les experts du centre d'appel Agilent. Les logiciels de correction et les données doivent pouvoir être transmis par Internet, par courrier électronique ou par télécopie.
- d. Capacités d'expédition et de réception de matériels.** Le site du client doit être équipé pour pouvoir expédier et réceptionner des pièces délicates, manipuler des circuits sensibles aux décharges d'électricité statique, et réaliser des emballages pour les matériels fragiles.

Applicable aux prestations de dépannage au centre de services Agilent :

- a. Conformité à la procédure Agilent.** Le client doit suivre la procédure standard Agilent pour prendre contact, faire état d'un problème matériel et le décrire. Il doit fournir les informations pertinentes concernant l'instrument.
- b. Formulaire EHS.** Le client doit joindre le formulaire de sécurité EHS (Environmental Health & Safety) ou à défaut, rédiger une déclaration certifiant qu'il n'existe aucun risque pour la santé ni pour l'environnement imputable à l'utilisation de l'instrument dans son laboratoire.

- c. Emballage correct.** Tout instrument retourné doit être emballé avec soin dans un carton d'expédition approprié.

Applicable aux prestations de nettoyage de la source d'ions d'un spectromètre de masse :

- a. Mise à la pression atmosphérique.** Le client doit mettre le spectromètre de masse à pression atmosphérique avant l'intervention de nettoyage. Il lui appartient également de fournir les solvants nécessaires pour le nettoyage de la source d'ions, et d'assurer l'élimination des résidus dans le respect des règles de sécurité.

Applicable aux prestations de Qualification :

- a. Prestations replanifiées.** Les frais éventuellement engagés par Agilent du fait du report ou de la replanification, à l'initiative du client, d'une prestation de qualification sont à la charge de ce dernier.
- b. Implications commerciales.** Le client reste seul responsable de toute décision commerciale qu'il prend et de toute action qu'il engage à la suite d'une prestation de qualification effectuée par Agilent.
- c. Propriété industrielle.** Aucun document Agilent protégé par copyright ne peut être copié sans l'autorisation écrite préalable d'Agilent.

#### 5. Limites des prestations

Les limitations suivantes s'appliquent à toutes les extensions de garantie et à tous les plans Agilent Advantage Service.

- a. Éligibilité du produit.** Sauf stipulation contraire, l'éligibilité pour les services est limitée à certains instruments Agilent et non-Agilent pris en charge et la totalité des prestations n'est pas disponible dans tous les pays. Toute prestation non couverte par le contrat de service dûment passé est soumise au tarif Agilent en vigueur. Le système objet de la prestation doit avoir au moins la configuration minimale ou toute autre configuration spécifiée dans la documentation appropriée de l'instrument.



**b. Disponibilité du service.** Sauf stipulation contraire dans le contrat, les heures d'ouverture Agilent vont de 8 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi sauf les jours fériés.

**c. Limites d'utilisation.** Pour certains équipements électromécaniques, des coûts supplémentaires de maintenance sont calculés à partir de l'utilisation effective mesurée au-delà d'un taux maximal d'utilisation stipulé sur la fiche technique de l'instrument ou dans son manuel d'instructions. Le client doit autoriser Agilent à installer ou à retirer des compteurs d'utilisation, et lui communiquer périodiquement le relevé de ces derniers. La maintenance des instruments utilisés au-delà du niveau conseillé s'effectue sur la base du temps passé et des pièces requises, et elle est facturée séparément.

**d. Instruments obsolètes.** Les prestations standard Agilent ne s'appliquent pas aux instruments ni aux produits dont la période de prise en charge SAV est révolue. Agilent ne peut garantir la disponibilité des pièces détachées des instruments obsolètes. Agilent fera tous les efforts commercialement raisonnables pour dépanner et entretenir ces instruments, mais ne peut pas garantir le succès de ces tentatives.

**e. Contamination.** Les interventions sur des pièces ou des instruments ayant été contaminés parce qu'ils sont exploités dans un environnement contaminé ou qu'ils analysent des substances dangereuses peuvent nécessiter une facturation supplémentaire. Il est de la responsabilité du client de veiller à l'élimination, dans le respect de la réglementation, des pièces et des matières contaminées qui ne peuvent pas être retournées à Agilent en toute sécurité.

**f. Fournitures, consommables et pièces détachées.** Les fournitures et consommables nécessaires pour l'entretien courant ou le fonctionnement normal des instruments ou produits Agilent ne sont pas inclus.

**g. Assistance sur logiciels d'application.** Agilent fournit une assistance à distance pour deux (2) interlocuteurs désignés afin d'isoler et de résoudre les problèmes logiciels sur les logiciels d'application Agilent des stations de travail des séries ChemStation, ChemStore, et EZChrom Elite (liste non limitative). Cette prestation ne comprend pas d'assistance pour le système d'exploitation, ni pour d'autres logiciels du système. Elle ne comporte pas de formation approfondie, de conseil ni d'engagement spécifique (p. ex. personnalisation du logiciel). Le délai d'intervention est de quatre (4) heures pendant les heures ouvrables Agilent. Pour les problèmes non résolus à distance, le service – facturable – de dépannage sur site prend le relais.

**h. Assistance sur logiciels Agilent Informatics.** L'assistance sur les logiciels Agilent Informatics couvre Agilent OpenLab, Agilent ECM, et Agilent EZChrom Elite (liste non limitative). Le client/ serveur n'est pas inclus. Il est possible de commander séparément l'assistance sur logiciels Agilent Informatics.

**i. Modules pour le service de réparation chez Agilent.** Les systèmes Agilent peuvent contenir des modules matériels qui nécessitent un dépannage en atelier Agilent. Ces modules ne bénéficient pas d'une prise en charge sur site.

**j. Mises à jour de logiciels.** Les mises à jour et mises à niveau sont fournies uniquement dans le cadre des plans de service Agilent Advantage Silver incluant les logiciels. Aucun autre plan de service Agilent Advantage ne comprend de mises à jour et mises à niveau spécifiques. Il est possible de commander séparément des prestations contractuelles de mise à jour.

## 6. Annulations et suppressions

Sans préjudice des dispositions prévues par les Clauses de service auxquelles ce document s'applique, moyennant un préavis par écrit de soixante (60) jours, le client peut annuler partiellement (suppression d'un ou plusieurs produits) ou en totalité un contrat de service de dépannage auquel ce document s'applique et qui comprend, sans que cela soit limitatif, des prestations comme le retour en atelier, l'assistance sur site, l'assistance depuis un centre d'appel, pour des problèmes d'application ou techniques et les mises à jour des logiciels. Le client recevra un remboursement au prorata du montant du contrat de service. L'annulation partielle (suppression d'un ou plusieurs produits) ou totale d'un contrat de service à dates programmées comprenant, sans que cela soit limitatif, des prestations comme l'étalonnage et la maintenance préventive, sera soumise au prélèvement d'une indemnité de rupture de 10 % du montant de la ou des prestations annulées ou supprimées. Le client règlera également toutes les prestations de service effectuées dans le cadre de ce contrat de service à dates programmées. Les informations concernant les taux et charges applicables sont disponibles sur demande. Un contrat de service qui comprend plus d'un type de service ne peut être annulé qu'en totalité. Le client ne peut pas annuler une partie d'une prestation individuelle prévue dans un tel contrat de service.

Les informations, descriptions de prestations, et caractéristiques figurant dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2008  
Tous droits réservés

Imprimé aux États-Unis le 4 mars 2008  
5989-7983FRFR

