



## Servizi di assistenza CrossLab Agilent Technologies: Servizi di aggiornamento tecnologico

Agilent  
**CrossLab**

### Allegato 22W

I servizi di aggiornamento tecnologico ("servizi") sono governati dal presente allegato e dai termini del servizio Agilent (E16S). Il presente allegato 22W ("allegato") e, congiuntamente, i termini del servizio Agilent (E16S) regoleranno i servizi, salvo un accordo scritto firmato da entrambe le parti disponga altrimenti. In caso di conflitto prevarranno le disposizioni del presente allegato.

#### **Servizi di aggiornamento tecnologico**

I servizi di aggiornamento tecnologico sono costituiti da:

- Crediti formativi Agilent
- Trasferimento del metodo
- Trasferimento dei dati
- Integrazione del sistema, incluso il software LIMS e altri software di terze parti come SimDist, MatchCompare e altri strumenti comunemente utilizzati nei flussi di lavoro in cromatografia

Agilent si riserva il diritto di progettare e modificare i contenuti dei servizi per soddisfare i requisiti tecnici concordati.

#### **Crediti formativi Agilent**

Il cliente può acquistare una formazione utilizzando i crediti formativi ("crediti") nel quadro della soluzione di servizi di aggiornamento tecnologico scelta. I crediti sono unità elettroniche prepagate che possono essere utilizzate per servizi di formazione e consulenza Agilent come per esempio la formazione presso la sede del cliente, i corsi in classe, l'Agilent University e la formazione online.

#### **Trasferimento del metodo**

Il cliente può acquistare il trasferimento del metodo nel quadro della soluzione di servizi di aggiornamento tecnologico scelta. Il costo del servizio è calcolato sulla base del numero di strumenti, ovvero l'acquisto del servizio include il trasferimento di un metodo da un unico strumento a un altro strumento. Nel caso il trasferimento del metodo non coinvolga alcuna piattaforma strumentale, il costo del servizio viene calcolato sulla base del numero di workstation. Il servizio trasferisce i precedenti metodi dalla vecchia workstation Agilent del cliente al nuovo sistema ("nuovo sistema"), che consiste in una nuova piattaforma

strumentale Agilent e/o in un nuovo software. I precedenti metodi sono quindi configurati e viene verificato il corretto funzionamento sul nuovo sistema. Il trasferimento del metodo è effettuato secondo la lista di controllo della spedizione che include i passaggi di acquisizione e analisi dei dati del metodo utilizzato e definito dal cliente.

#### **Trasferimento dei dati**

Il cliente può facoltativamente acquistare il trasferimento dei dati nel quadro della soluzione di servizi di aggiornamento tecnologico scelta. Il costo del servizio è calcolato sulla base del numero di strumenti, ovvero l'acquisto del servizio include il trasferimento dei dati da un unico strumento a un altro strumento. Nel caso il trasferimento dei dati non coinvolga alcuna piattaforma strumentale, il costo del servizio viene calcolato in base al numero di workstation. Il servizio trasferisce i dati precedenti dal vecchio sistema del cliente al nuovo sistema. I dati precedenti sono quindi verificati e pronti per essere aperti dal nuovo sistema e al cliente viene insegnato come aprire e convertire i file di dati precedenti. Tutti i dati dei risultati e della configurazione



**Agilent Technologies**

del sistema dell'attuale sistema workstation per cromatografia vengono esportati e copiati in un pacchetto di esportazione portatile, che può successivamente essere utilizzato in qualsiasi momento per effettuare la migrazione delle informazioni in un sistema OpenLAB CDS, indipendentemente dal fatto che l'apparecchiatura originale sia ancora esistente oppure no. Tutti i dati dei risultati dell'attuale workstation per cromatografia contenuti nel pacchetto di esportazione vengono compressi in un unico file senza alcuna alterazione dei file di partenza. Il trasferimento dei dati è effettuato secondo la lista di controllo della spedizione.

## **Integrazione del sistema (SimDist, MatchCompare)**

Il cliente può facoltativamente acquistare l'integrazione del sistema nel quadro della soluzione di servizi di aggiornamento tecnologico scelta. Il servizio ricollega l'intero sistema basato su file del cliente, come per esempio SimDist e MatchCompare, al nuovo sistema basato su workstation CDS Agilent, assicurando che i dati e il flusso di lavoro del cliente funzionino correttamente sul nuovo sistema. L'integrazione dei dati è effettuata secondo la lista di controllo della spedizione.

## **Integrazione del sistema LIMS**

Agilent può offrire l'integrazione del sistema LIMS nel quadro della soluzione di servizi di aggiornamento tecnologico. Il servizio è personalizzato e offerto caso per caso sulla base del campo di applicazione e della complessità dell'attività di integrazione LIMS. Il servizio ricollega tutto il sistema LIMS basato su file del cliente alla nuova workstation CDS Agilent, assicurando che i dati e il flusso di lavoro del cliente funzionino correttamente sul nuovo sistema. L'integrazione dei dati è effettuata secondo la lista di controllo della spedizione.

## **Definizioni dei servizi**

**Garanzia del servizio.** Agilent fornirà eventuali servizi che non siano stati forniti conformemente all'esecuzione e accettazione sopra dichiarata, a condizione che Agilent riceva notifica scritta dal cliente entro 30 giorni dal momento in cui tali servizi sono stati forniti. Agilent non garantisce il rispetto di alcuna scadenza specifica né il raggiungimento di alcun risultato specifico se non altrimenti specificato in forma scritta e sottoscritto da rappresentanti autorizzati di entrambe le parti.

**Crediti formativi.** I crediti formativi sono validi per un periodo di 24 mesi dall'ordine o dalla data di entrata in vigore del contratto, non sono cancellabili, non sono rimborsabili e non possono essere trasferiti a terzi. I crediti formativi che risultano inutilizzati allo scadere di 24 mesi a partire dall'ordine o dall'entrata in vigore del contratto perdono validità e non conservano alcun valore. Si consiglia pertanto al cliente di contattare il rappresentante Agilent prima della data di scadenza, in modo da poter utilizzare il saldo restante per l'acquisto di servizi di formazione o consulenza. I crediti formativi sono considerati utilizzati e non conservano alcun valore una volta che i servizi sono stati programmati e possono essere utilizzati solo nel Paese di acquisto. I crediti formativi non possono essere utilizzati per le spese di viaggio del cliente o per qualsiasi altra spesa del cliente.

**Trasferimento del metodo.** È responsabilità di Agilent garantire che il nuovo sistema sia in condizioni operative. I clienti accettano uno dei seguenti criteri standard per i metodi operativi sul loro nuovo sistema: (1) Il numero e il tempo di ritenzione dei picchi critici (picchi che interessano al cliente) nel nuovo cromatogramma corrispondono ai picchi critici presenti nel cromatogramma iniziale. (2) Gli standard del cliente (fino a tre) in una calibrazione a un livello corrispondono entro una RSD del 2%

in un massimo di tre iniezioni ripetute. Criteri aggiuntivi o personalizzati possono essere ordinati ad Agilent come servizio di consulenza distinto. I clienti possono confrontare i risultati del trasferimento del metodo con i risultati ottenuti prima dell'esecuzione del servizio; Agilent, tuttavia, non è responsabile di alcuna garanzia di prestazione oltre i criteri standard concordati del metodo del cliente. Inoltre, è necessario che il metodo trasferito funzionasse correttamente nel vecchio sistema del cliente.

**Trasferimento dei dati.** È responsabilità di Agilent garantire che i dati del cliente siano intatti e vi si possa accedere nel "nuovo sistema". I dati del cliente corrotti o in formato scorretto nel vecchio sistema non saranno trasferiti al nuovo sistema, ripristinati o sistemati da Agilent. I clienti possono confrontare la visualizzazione dei dati nel vecchio e nel nuovo sistema ma Agilent non è responsabile di eventuali differenze basate su cambiamenti del design con il "nuovo sistema".

## **Integrazione del sistema, LIMS, SimDist, MatchCompare e altri.**

Agilent garantirà che i dati e il flusso di lavoro del cliente continuino a funzionare sul "nuovo sistema". In particolare, Agilent è responsabile del ristabilimento dei collegamenti di trasferimento dei dati basati su file che esistevano precedentemente sul vecchio sistema. Agilent garantirà la compatibilità dei file con la nuova workstation CDS. Non è responsabilità di Agilent stabilire, collegare, riparare o configurare altrimenti nuovi sistemi di rete o sistemi di file remoti. Si osservi che l'integrazione del sistema LIMS è un servizio a costo personalizzato con una descrizione del lavoro (Statement of Work, SOW) esclusiva della configurazione LIMS del cliente. Questo servizio, poiché dipende dal campo di applicazione e dalla complessità dell'attività di integrazione LIMS, non può essere offerto al cliente in tutti i casi.

## **Prerequisiti del servizio e responsabilità del cliente**

**Obiettivi del cliente.** La responsabilità per il raggiungimento di qualsiasi obiettivo per il quale il cliente abbia acquistato i servizi ricadrà esclusivamente sul cliente. Agilent non sarà responsabile di nessuna decisione imprenditoriale o di altro tipo o di nessuna azione intrapresa dal cliente sulla base di qualsiasi parte dei servizi.

**Conformità.** La conformità con lo standard CFR 21 Parte 11 e con gli standard qualitativi correlati è responsabilità esclusiva del cliente. Le informazioni di audit trail e i metadati correlati generati da precedenti versioni del software CDS vengono importati e sono disponibili insieme ai dati migrati. I dati importati conservano le caratteristiche dei corrispondenti dati sorgente.

### **Condizioni relative all'interlocutore e all'accesso**

È responsabilità del cliente:

- Designare un interlocutore che fornisca informazioni e risponda a eventuali domande da parte di Agilent fino al momento della fornitura dei servizi e per tutta la loro durata. Il cliente offrirà ad Agilent supporto e collaborazione.
- Fornire infrastrutture IT, locali e apparecchiature funzionanti, nonché la documentazione necessaria, come condizione per la fruizione dei servizi.

Qualora le condizioni relative all'interlocutore e all'accesso non fossero soddisfatte o qualora il cliente non dovesse offrire una ragionevole collaborazione o dovesse offrire tale collaborazione in modo non tempestivo, Agilent ha la facoltà di riprogrammare o annullare i servizi e addebitare al cliente il costo specificato nella sezione "Annullamento e riprogrammazione dei servizi".

**Trasferimento del metodo.** È responsabilità del cliente fornire il metodo funzionante definito e uno standard di qualità controllato per svolgere il servizio. La mancata fornitura del metodo o dello standard al momento della consegna farà sì che il servizio di trasferimento del metodo non venga effettuato.

## **Annullamento e riprogrammazione dei servizi**

Entrambe le parti possono riprogrammare o annullare i servizi fornendo alla controparte una notifica scritta, che può essere inviata per via elettronica, non oltre 10 giorni lavorativi prima della data di inizio programmata. In caso di riprogrammazione, Agilent metterà in atto ragionevole sforzi commerciali per riprogrammare i servizi il prima possibile e in ogni caso non oltre 6 mesi dopo la data per la quale i servizi erano stati originariamente programmati. Qualora Agilent non dovesse provvedere alla riprogrammazione dei servizi, il cliente riceverà un rimborso completo di qualsiasi spesa sostenuta in anticipo.

La notifica si considera effettuata quando viene ricevuta dalla controparte. Una notifica effettuata dopo le 17:00 di qualsiasi giorno compreso tra lunedì e venerdì, in un giorno festivo o durante il fine settimana, si considera ricevuta il successivo giorno lavorativo, il che esclude i fine settimana e i giorni festivi. Se la notifica viene ricevuta da Agilent con un anticipo inferiore a 10 giorni lavorativi, verranno applicati i seguenti costi di annullamento (valevoli anche per i crediti formativi):

- il 50% dell'addebito se la notifica viene ricevuta con un anticipo compreso tra 2 e 9 giorni lavorativi;
- il 100% dell'addebito se non viene ricevuta alcuna notifica oppure se la notifica viene ricevuta il giorno stesso in cui i servizi sono programmati o il giorno precedente.

## **Annullamento dei crediti formativi.**

I crediti formativi sono validi per un periodo di 24 mesi dall'ordine o dalla data di entrata in vigore del contratto, non sono cancellabili, non sono rimborsabili e non possono essere trasferiti a terzi. Questa condizione non ha alcun effetto sul diritto del cliente di annullare un altro servizio del contratto di assistenza, che è soggetto ai termini di cancellazione del servizio stesso.

**Risoluzione per inadempimento.** I servizi di aggiornamento tecnologico possono essere interrotti immediatamente, a seguito di notifica scritta di una delle parti, nel caso la controparte sia incorsa in inadempimento sostanziale dell'accordo e non abbia provveduto a rimediare a tale inadempimento entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione di una notifica scritta da parte della controparte. Il cliente accetta di rimborsare Agilent per qualsiasi costo e spesa sostenuti, incluso il tempo impiegato nella fornitura dei servizi, fino al momento in cui è stata inviata la notifica di risoluzione.

## **Diritti di proprietà intellettuale**

### **Diritti relativi ai risultati del lavoro svolto.**

Agilent garantisce al cliente il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare i risultati dei servizi per scopi interni, salvo diversamente concordato in forma scritta. Agilent conserverà tutti i diritti d'autore, i diritti di brevetto, i diritti morali, i segreti commerciali, i marchi registrati e qualsiasi altro diritto intellettuale che sia stato creato, sviluppato, concepito o messo in pratica da Agilent nelle sue prestazioni ai sensi dei presenti termini.

### **Diritti d'autore relativi alla documentazione dei servizi.**

Agilent detiene tutti i diritti d'autore relativi alla documentazione dei servizi fornita. Né la documentazione relativa ai servizi o alle consulenze né alcuna parte di questa può essere riprodotta, elaborata, tradotta, distribuita, presentata o utilizzata in pubblico mediante sistemi elettronici in qualsivoglia maniera senza il consenso scritto e firmato di Agilent.

## **Riservatezza**

Nessuna delle parti rivelerà o trasmetterà a una parte terza alcuna informazione riservata in forma scritta o tangibile della controparte che sia chiaramente contrassegnata come riservata per un periodo di 7 anni a partire dal giorno della ricezione, fermo restando che la parte ricevente può trasmettere tali informazioni riservate ai propri affiliati in via riservata. La validità di questi obblighi cessa nel momento in cui tali informazioni riservate diventano pubblicamente accessibili senza inadempimento dei presenti termini, oppure vengono indipendentemente sviluppate dal ricevente o a questi rivelate da una parte terza che non è soggetta ad alcun obbligo di riservatezza relativamente alle informazioni riservate.

Le informazioni tecniche, le descrizioni dei servizi e i diritti citati possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2017

Tutti i diritti riservati.

Publicato negli Stati Uniti, 8 dicembre 2017

5991-8207/ITE

Revisione 1.0



**Agilent Technologies**