



# Prestations de services Agilent pour les Sciences de la vie et l'Analyse chimique : Services de dépannage en atelier et à distance

## Document 21C

Les services de dépannage en atelier et à distance 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. Service de dépannage en atelier

#### A. Prestations incluses

**a. Service de dépannage (R-20B).** Cette prestation comprend le diagnostic et la correction des dysfonctionnements et des pannes. Au moment de la réparation, le cas échéant, Agilent pourra gratuitement 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.

**b. Délai de dépannage.** Temps écoulé entre la réception de l'instrument au centre de dépannage Agilent et sa réexpédition. Le délai de réparation type est de cinq (5) jours ouvrés – sauf pour les

défauts intermittents, qui peuvent nécessiter davantage de temps pour le diagnostic. Dans le cas de certains instruments qu'il faut réexpédier vers un autre centre technique, le délai est compté à partir de l'arrivée de l'instrument dans ce dernier centre.

**c. Assistance téléphonique.** Comprend l'accès téléphonique à Agilent pour identifier et résoudre les problèmes matériels.

#### B. Prestations optionnelles

Sur demande, Agilent peut en outre fournir les prestations payantes optionnelles suivantes :

**a. Service d'échange d'instrument (R-20D).** Agilent livre sur le site du client un instrument de remplacement identique, entièrement reconditionné et certifié conforme aux spécifications de fabrication Agilent en cours. L'instrument est accompagné de son certificat de test, de la notification au client du remplacement et des instructions d'installation. Le délai d'échange est de vingt-quatre (24) heures pendant les heures ouvrables Agilent. Si l'instrument défectueux n'est pas retourné à Agilent dans les cinq (5) jours ouvrables, Agilent facture l'instrument au client à son prix unitaire en cours

de validité. Les frais prépayés de transport et d'emballage de l'instrument défectueux sont inclus.

**b. Instrument en prêt (R-20F).** Agilent livre sur le site du client dans un délai type de vingt-quatre (24) heures pendant les heures d'ouverture Agilent. Les frais prépayés de transport de l'instrument défectueux sont inclus. L'instrument réparé est mis au niveau des spécifications de fabrication en vigueur. Le client doit retourner à Agilent l'instrument en prêt dans l'emballage prépayé fourni par Agilent dans les cinq (5) jours ouvrables après l'arrivée de l'instrument réparé. Dans la négative, Agilent facture au client l'appareil prêté au prix en vigueur.

#### C. 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. 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.

**c. 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.

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

## 2. Services à distance pour le matériel

### A. Prestations incluses

Assistance téléphonique (R-20H). Agilent fournit une assistance téléphonique pour dépanner et identifier les problèmes matériels jusqu'au niveau des circuits imprimés ou des sous-ensembles. Ce service est fourni auprès du correspondant désigné par le client ou le cas échéant de son remplaçant. Le délai d'assistance est de quatre (4) heures pendant les heures ouvrables Agilent. Toutefois, il peut être demandé au client de rappeler après avoir effectué des tests, pour poursuivre le dépannage. L'assistance téléphonique ne couvre pas le processus de réparation devenu nécessaire quand Agilent estime avoir dépassé les délais raisonnables de dépannage. Ces prestations sont couvertes par les services Intelligent Repair et sont facturables au tarif standard Agilent.

### B. Prestations optionnelles

Sur demande, Agilent peut en outre fournir les prestations payantes optionnelles suivantes :

**a. Assistance téléphonique avec pièces détachées (R-20J).** Agilent fournit sur le site du client les pièces de rechange nécessaires pour corriger le problème s'il a été localisé et que le remplacement n'implique pas d'outils ni de compétences spéciales. Aucune main-d'œuvre, pièces détachées ni frais de déplacement ne seront facturés. Les pièces de rechange, consommables et outils nécessaires au diagnostic ou au dépannage ne sont pas inclus. Le client doit retourner à ses frais toute pièce défectueuse échangée dans les cinq (5) jours ouvrables avec leur fiche de sécurité EHS dûment remplie. Agilent facturera au tarif standard les pièces et sous-ensembles non retournés.

**b. Services intégrés pour les réparations en interne (R-20K).** Agilent fournit des informations techniques, l'accès à des formations, l'assistance téléphonique et une aide pour le dépannage. Les notes de service, les manuels et des données complémentaires sont fournies tous les trimestres sur un CD-ROM. L'exploitation de ces données est limitée aux instruments et aux clients spécifiés dans le contrat et elles ne peuvent être distribuées. Les pièces de rechange sont incluses. Les frais de formation et de déplacement y afférents ne sont pas inclus. La main-d'œuvre sur site n'est pas comprise ; néanmoins, si une intervention est nécessaire, un délai d'intervention préférentiel est prévu. Ce service est disponible pour les laboratoires disposant d'une équipe d'assistance technique interne et d'au moins vingt (20) instruments ou accessoires Agilent possédant un numéro de série.

### C. 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.** 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. Personnel qualifié.** Le client est responsable du dépannage, du remplacement des pièces défectueuses et de la vérification des performances de l'instrument. Le client doit s'assurer que le personnel fournissant lesdits services possède – selon les critères d'Agilent – les qualifications et l'expertise technique nécessaire. Le client doit s'assurer que ces personnes ont suivi toutes les formations et disposent des certifications et autres exigences nécessaires pour satisfaire à la réglementation et pour travailler en toute sécurité. Il appartient également au client de débrancher l'instrument du secteur lorsque les capots sont retirés.

Le client doit interrompre la procédure et avertir Agilent si son personnel n'est pas suffisamment qualifié ou à l'aise pour effectuer les diagnostics et les réparations suggérés par Agilent. La situation devient alors celle d'une

intervention sur site ou d'un retour pour réparation en atelier, facturable au tarif standard Agilent.

- d. Outils appropriés.** Le client doit disposer des outils nécessaires pour effectuer les dépannages électromécaniques courants, notamment : multimètres, tournevis, clés ainsi que bracelet antistatique ou autre protection efficace contre les décharges d'électricité statique (liste non limitative). Sinon, le niveau de dépannage et de réparation accessible peut se trouver fortement réduit.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Stock de pièces.** Agilent pourra demander au client de constituer et de gérer sur site un stock de certaines pièces de rechange Agilent.

### 3. Limites des prestations

Les limites suivantes sont applicables aux services définis aux paragraphes 1 et 2 ci-dessus :

- a. Éligibilité du produit.** Sauf stipulation contraire, l'éligibilité des produits pour les prestations de service est limitée à certains instruments Agilent et la totalité des prestations n'est pas disponible dans tous les pays. Toute

prestation (entre autres l'assistance logicielle) non expressément couverte par le contrat de services conclu, est facturée au tarif standard Agilent en vigueur. L'instrument Agilent doit avoir au moins la configuration minimale ou toute autre configuration spécifiée dans la documentation appropriée de l'instrument.

- b. Disponibilité du service.** 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. L'assistance fournie pour les 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 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 prestations Agilent ne comprennent pas les fournitures ni les consommables nécessaires pour l'entretien courant pendant l'exploitation ou la maintenance de routine de l'instrument ou du produit Agilent. Cependant, certaines fournitures et pièces consommables seront remplacées car faisant partie du diagnostic ou de la réparation de l'instrument ou produit. Des informations sur ces fournitures et pièces consommables, dont les limites pratiques de quantité nécessaire au service, sont définies à la page [www.agilent.com/chem/svcconsumables](http://www.agilent.com/chem/svcconsumables). 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.

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

© Agilent Technologies, Inc. 2007  
Tous droits réservés

Imprimé aux Pays-Bas le 1 Juin 2007  
5989-6176FRE



Agilent Technologies