

ANNEXE – CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES « DIGITAL AND COMPUTATIONAL PATHOLOGY »

1. Services.

1.1. **Première inspection.** Dans les 90 jours suivant la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, Philips effectuera la première visite d'entretien préventif, inspectera chaque Appareil qui n'a pas été entretenu précédemment par Philips et signalera au Client tout Équipement ne répondant pas aux spécifications du fabricant. Philips fournira au Client une évaluation écrite des réparations nécessaires pour mettre l'Équipement en conformité avec les spécifications du fabricant. À la demande du Client, Philips effectuera les réparations nécessaires aux tarifs de main-d'œuvre de Philips alors en vigueur. Si le Client choisit de ne pas faire réparer cet Équipement, Philips pourra retirer l'Équipement du présent Contrat. Le consentement et l'autorisation du Client concernant la modification susmentionnée du présent Contrat sont implicites (car le Client choisit de ne pas faire réparer).

1.2. **Couverture des pièces et de la main-d'œuvre.** Sauf indication contraire dans l'Offre :

- 1.2.1. Le Customer Care Center est joignable 24 heures sur 24 pour enregistrer les réclamations par téléphone (pendant les heures de bureau uniquement), par e-mail ou via des formulaires Web.
- 1.2.2. Pièces : en vertu du présent contrat, les pièces de rechange pour l'UFS (scanner) et pour le matériel informatique fourni par Philips sont couvertes comme décrit dans l'Offre.

1.3. **Entretien préventif.** Dans la mesure décrite dans l'Offre, Philips assurera l'entretien préventif planifié, dont l'inspection générale de l'Équipement et les activités d'entretien planifiées de nature non urgente, ainsi que la surveillance de l'Équipement via une connexion réseau externe, afin d'identifier les problèmes techniques potentiels de l'Équipement et de lancer de manière proactive des activités d'entretien pour résoudre ce problème potentiel. Dans la plupart des cas, l'activité d'entretien ainsi lancée est effectuée sur site pour le scanner et à distance pour les autres pièces, dans le cadre des activités d'entretien planifiées. Philips assure l'entretien planifié susmentionné pendant les heures de couverture (telles que définies dans l'Offre) à un moment convenu d'un commun accord. Philips fournira au Client un calendrier d'entretien planifié de l'Équipement.

1.4. **Entretien correctif.** Dans la mesure décrite dans l'Offre, Philips assurera l'entretien correctif, dont les activités de réparation résultant d'un Équipement défectueux et la fourniture de pièces de rechange sur la Base de reprise (telle que définie ci-après), dans la mesure nécessaire pour réparer l'Équipement.

1.5. **Services complémentaires.**

- 1.5.1. **Délai de livraison des pièces.** Philips fournit les pièces nécessaires à l'entretien de l'UFS sur site sur la Base de reprise (telle que définie ci-dessous), comme indiqué dans l'Offre. Les pièces de remplacement fournies par Philips peuvent être des pièces officiellement

reconditionnées. Tous les composants utilisés sont soumis aux procédures d'inspection et de contrôle qualité de Philips. Leurs performances sont équivalentes à celles de pièces neuves.

Les pièces retirées pour remplacement et les pièces de rechange non utilisées deviennent la propriété de Philips. Philips les évacuera du site (« Base de reprise »). Le Client ne peut pas revendre ou échanger ces pièces avec des tiers. Le Client doit mettre ces pièces à disposition et les retourner à Philips ou aux collaborateurs des sous-traitants de Philips qui exécutent les services. Si le Client ne retourne pas la pièce de rechange, Philips facturera la valeur de celle-ci en sus.

À moins qu'une livraison prioritaire ne soit prévue dans l'offre, toutes les pièces de rechange seront expédiées selon la méthode d'expédition standard de Philips, en fonction de la disponibilité. Les autres dispositions relatives à l'expédition sont prises à la demande et à la charge du Client.

1.5.2 **Operation Management Suite (OMS).** Dans la mesure décrite dans l'Offre, Philips mettra à la disposition du Client un déploiement et un compte pour l'OMS en vue d'une surveillance avancée et d'une analyse des journaux système.

1.5.3 **Mises à jour, correctifs et FCO pour les logiciels.** Comme indiqué dans l'Offre, Philips installera les mises à jour des logiciels système mises à disposition par Philips ou par l'Original Equipment Manufacturer (OEM) de l'équipement. Les mises à jour logicielles sont des modifications apportées au logiciel système propriétaire de Philips ou de l'OEM qui permettent de résoudre des problèmes critiques de performance de l'équipement sans étendre les fonctionnalités ni modifier le matériel. Nonobstant ce qui est proposé dans l'Offre, Philips installera toujours les FCO (Field Change Orders) dits obligatoires.

1.6. **Formation.** Sur demande, Philips assurera une formation à distance sur les produits et/ou un cours de recyclage sur site ou une formation technique sur site pour le nombre d'heures et le nombre de personnes spécifiés dans l'Offre, à distance, sur le site du Client ou dans un lieu convenu d'un commun accord.

1.7. **Entretien des serveurs.** Philips, par l'intermédiaire de ses sous-traitants, assurera l'entretien des serveurs indiqués dans l'Offre (le cas échéant). Philips est le premier interlocuteur du Client pour une demande d'entretien d'un serveur.

2. **Couverture du service.** Philips fournira les éléments de service contenus dans le Contrat comme indiqué dans l'Offre (« Couverture du service »). Le Client peut demander une intervention en dehors de la Couverture du service (par exemple, intervention en dehors des heures de couverture, ou pièces de rechange ou de réparation non reprises autrement dans le présent Contrat). Sous réserve de la disponibilité du

personnel et des pièces de rechange, Philips fournira ces pièces de rechange et de réparation supplémentaires et les facturera au Client aux tarifs de main-d'œuvre de Philips alors en vigueur et au prix catalogue alors en vigueur pour les pièces Philips indiquées dans la demande.

- 2.1. **Temps de travail et de déplacement.** Sauf indication contraire dans l'Offre, les temps de travail et de déplacement (sur site et à distance) nécessaires à l'exécution des services sont compris dans le Contrat.
 - 2.2. **Assistance technique par téléphone.** Sauf indication contraire dans l'offre, Philips assurera une assistance technique par téléphone via le Customer Care Centre (CCC) et le Remote Support Center (RSC) afin de fournir une aide à distance spécialisée pour le diagnostic et le dépannage des erreurs et des problèmes.
 - 2.3. **Assistance technique à distance.** Sauf indication contraire dans l'Offre, Philips assurera un service à distance sur l'Équipement via une connexion VPN (Virtual Private Network) sous la forme d'une assistance extérieure au personnel du Client qui utilise l'Équipement, de mises à jour du logiciel de l'équipement, de notifications automatiques de l'état de l'Équipement et de téléchargements réguliers de fichiers de données de l'équipement (tels que, mais sans s'y limiter, journaux d'erreurs et données d'utilisation pour l'amélioration des produits et services Philips et l'agrégation en nouveaux services) aux conditions visées à l'article 3.7 des Conditions générales de service.
 - 2.4. **Heures de couverture.** Philips assurera l'entretien préventif et correctif pendant les heures de service indiquées dans l'offre, à l'exception des jours fériés nationaux observés par Philips dans le pays du site. Dans la mesure où aucun horaire de couverture n'est indiqué dans l'Offre, la couverture est fournie pendant les heures normales de bureau : du lundi au vendredi, entre 8h30 et 17h30, heure locale du Client, sauf les week-ends et jours fériés dans le pays du Site.
 - 2.5. **Délai d'intervention.** Philips s'emploiera à fournir une première réponse (un expert Philips rappelle le Client pour évaluer le problème) et à exécuter l'intervention sur site/à distance (début de la réparation ou des mesures de réparation par Philips, à distance ou sur site) dans les délais d'intervention spécifiés dans l'Offre.
3. **Exceptions.** Les services ne comprennent pas ce qui suit :
 - 3.1. l'entretien ou la réparation de produits de tiers, sauf indication contraire dans l'Offre ;
 - 3.2. l'entretien ou la réparation, y compris leur coût, nécessaires à la suite de l'utilisation de l'équipement sans respecter les conditions ambiantes recommandées, du nettoyage de lentille en raison d'une mauvaise préparation de coupe, de virus informatiques, de chevaux de Troie, de vers, de portes dérobées, de bombes logiques, de dispositifs de désactivation ou d'autres codes ou routines de programmation conçus pour désactiver, endommager, perturber, impacter négativement, intercepter furtivement, déposséder ou permettre un accès non autorisé aux systèmes, au matériel, aux logiciels, aux données, aux équipements informatiques ou de télécommunications ; la résolution de problèmes résultant (i) de modifications (non effectuées par

Philips) des paramètres Active Directory de l'IMS, (ii) de modifications à la suite de la gestion de correctifs par le Client ou (iii) de produits antivirus utilisés par le Client ou de la gestion antivirus par le Client.

L'indisponibilité résultant de problèmes causés par les points (i), (ii) ou (iii) n'est pas considérée comme une indisponibilité au sens des engagements relatifs à la garantie de disponibilité.

4. **Responsabilités du Client.** Pendant la Durée du présent Contrat, le Client devra entretenir le Site et l'environnement d'utilisation conformément aux spécifications et à l'IFU (Instructions for Use, mode d'emploi) de Philips, y compris, mais sans s'y limiter, le système informatique. Le Client est tenu de communiquer tout changement au service d'assistance de Philips en temps utile afin que Philips puisse signaler les éventuels problèmes. Si l'Équipement tombe en panne ou est interrompu à la suite d'une modification informatique activée par le Client, la réparation nécessitera des efforts plus conséquents, et les niveaux de service et délais d'intervention convenus ne s'appliqueront pas tant que l'Équipement ne sera pas remis en bon état. Les éventuels frais supplémentaires encourus par Philips pour adapter l'Équipement aux modifications informatiques initiées par le Client seront à charge du Client. Philips ne garantit pas que Philips sera en mesure d'adapter l'Équipement à toutes les modifications que le Client souhaite apporter ou à une modification informatique ou d'environnement activée qui entraînerait une panne ou une interruption de l'équipement.
5. **Accès à l'Équipement.** Le Client doit mettre l'Équipement à disposition conformément au calendrier d'entretien planifié de Philips. Si Philips ne peut pas trouver l'Équipement ou si l'Équipement n'a pas été mis à disposition pour un entretien planifié, Philips informera le Client qu'il dispose de 90 jours pour mettre l'Équipement à disposition pour l'entretien planifié ; à défaut, le Client perdra le droit de bénéficier du service et Philips sera en droit de retirer l'Équipement du présent Contrat. Un manquement du Client à cet égard constituera une renonciation du Client à l'entretien planifié et libérera Philips de ses obligations en vertu du Contrat. Le Client accepte de payer à Philips le temps que Philips ou le sous-traitant aura dû attendre pour accéder à l'Équipement aux tarifs de prestation de service alors en vigueur.
6. **Gestion du contrat.** Les Parties dresseront un inventaire de tous les équipements énumérés dans l'Offre afin de répertorier les équipements couverts. L'inventaire sera actualisé pendant la Durée du Contrat. Le Client peut demander que des systèmes supplémentaires soient ajoutés à l'inventaire en contactant Philips. Le Client et Philips conviennent d'un prix et d'une date de début de contrat réciproquement acceptables. L'équipement est ajouté au présent Contrat dès réception du formulaire de modification de l'inventaire signé. Le Client ne peut retirer du matériel de l'inventaire que dans les cas suivants : (i) le Client met définitivement l'équipement hors service ou (ii) cet équipement n'est plus la propriété exclusive ou sous le contrôle exclusif du Client ; Philips en informe le Client par écrit au moins 3 mois à l'avance. Cet Équipement est retiré du présent Contrat dès réception du formulaire de modification de l'inventaire signé.