

## ANNEXE - CONDITIONS COMPLÉMENTAIRES POUR LES ÉQUIPEMENTS D'IMAGERIE (AVEC OU SANS SUPPORT DE PREMIÈRE LIGNE)

### 1. Services

- 1.1. **Inspection initiale** Dans les 90 jours suivant la Date d'entrée en vigueur du Contrat, Philips inspectera tout Équipement qui n'a pas été entretenu auparavant par Philips et informera le Client de tout Équipement qui ne répond pas aux spécifications du fabricant. Philips fournira au Client une offre écrite pour les réparations nécessaires afin de rendre tout ou partie de l'Équipement à nouveau conforme aux spécifications du fabricant. À la demande du Client, Philips effectuera les réparations nécessaires au tarif de main-d'œuvre Philips en vigueur. Si le Client choisit de ne pas faire réparer cet Équipement, Philips peut le supprimer du Contrat. Le consentement et l'acceptation d'une telle modification du Contrat du Client sont supposés implicitement (du fait que le Client n'a pas opté pour une telle réparation).
- 1.2. **Services d'entretien préventif** Sauf indication contraire dans l'Offre, Philips fournira des services d'entretien préventif programmés, y compris une inspection générale des équipements. L'action de service ainsi entamée s'inscrit dans la plupart des cas dans le cadre des activités de service prévues sur le Site. Philips effectue cet entretien programmé 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 pour l'entretien programmé de l'Équipement.
- 1.3. **Services d'entretien correctif** Sauf indication contraire dans l'Offre, Philips effectuera les services d'entretien correctif, y compris les travaux de réparation en cas de dysfonctionnement de l'Équipement, et fournira les pièces de rechange sur une base d'échange (telle que définie ci-dessous) si nécessaire pour la réparation de l'Équipement, le tout comme indiqué dans l'Offre.
- 1.4. **Mises à jour logicielles** Philips installera des mises à jour logicielles pour le système que Philips ou l'Original Equipment Manufacturer (fabricant de l'équipement d'origine, ci-après « OEM ») a obligatoirement mis à disposition pour l'Équipement. Les mises à jour logicielles sont des révisions du logiciel système propriétaire de Philips ou d'un OEM qui corrigent les problèmes de performances matérielles de l'Équipement sans augmenter les fonctionnalités et sans apporter de modifications au matériel. Philips n'installe pas de mises à jour ou de mises à niveau logicielles non obligatoires pour les nouvelles plateformes logicielles ou les options logicielles, les mises à niveau, sauf indication contraire dans l'Offre.

2. **Couverture du service** Philips fournit les éléments de service contenus dans le Contrat, comme indiqué dans l'Offre (« Couverture du service »). Le Client peut demander un service en dehors de la Couverture du service (p. ex. un service en dehors des heures de couverture, un service ou des pièces de rechange qui ne sont pas autrement inclus dans le Contrat). À condition que des collaborateurs et des pièces de rechange soient disponibles, Philips fournira ces pièces de rechange et facturera celles-ci au Client au tarif de main-d'œuvre de Philips en vigueur à ce moment et au tarif des pièces de rechange de Philips publié à ce moment.

- 2.1. **Main-d'œuvre et temps de déplacement** Sauf indication contraire dans l'Offre, la main-d'œuvre et les frais de déplacement (sur site et à distance) nécessaires à l'exécution des Services sont inclus dans le Contrat.

- 2.2.1 Si l'Offre ne comprend qu'une réponse de deuxième ligne, le Client doit suivre la procédure suivante avant de recevoir cette couverture. L'ingénieur formé par le Client doit tenter de résoudre le problème. Si l'ingénieur formé par le Client ne parvient pas à résoudre le problème, le Client contacte le Philips Customer Care Center. Si le Philips Customer Care Center ne peut pas résoudre le problème à

distance, Philips envoie un ingénieur sur place. L'ingénieur du Client sera présent lors de toutes ces visites. Si des composants stratégiques de l'Équipement doivent être remplacés (p. ex. tubes, détecteurs à panneau plat et têtes de refroidissement), Philips doit être présente pour ces remplacements. La couverture des réponses de deuxième ligne n'inclut pas l'entretien programmé, sauf indication contraire dans l'Offre.

- 2.2.2 Si le Client n'a pas acheté de couverture pour la main-d'œuvre, il peut demander un service qui ne fait pas partie de la Couverture de service. À condition que des collaborateurs soient disponibles, Philips exécutera ce service et le facturera au Client aux tarifs en vigueur à ce moment.
- 2.3. **Pièces** Philips fournit les pièces nécessaires à l'entretien de l'Équipement sur le Site sur la base d'un échange (tel que défini ci-dessous) comme indiqué dans l'Offre.
  - 2.3.1. Les pièces de rechange fournies par Philips peuvent être des pièces reconditionnées. Toutes les pièces utilisées sont soumises aux procédures d'inspection et de contrôle qualité de Philips et leurs performances sont équivalentes à celles des pièces neuves.
  - 2.3.2. Les pièces retirées pour être remplacées et toutes les pièces de rechange inutilisées deviendront la propriété de Philips, et Philips enlèvera les pièces du site (« **Base d'échange** »). Le Client ne peut pas revendre ces pièces ou les échanger avec un tiers. Le Client est tenu de mettre ces pièces à disposition et de les retourner à Philips ou aux collaborateurs des sous-traitants qui exécutent les Services. Si le client ne retourne pas la pièce de rechange, Philips facturera en sus la valeur de la pièce de rechange.
  - 2.3.3. Si l'Offre ne comprend qu'une réponse de deuxième ligne et que le Client n'a pas acheté de couverture des pièces, il peut demander des pièces pour l'entretien, la réparation ou le service de l'Équipement sur le Site sur une Base d'échange. À condition que les pièces concernées soient disponibles, Philips livrera les pièces concernées et les facturera au Client aux tarifs des pièces publiés en vigueur à ce moment.
  - 2.3.4. À moins que la livraison urgente ne soit incluse dans l'Offre, toutes les pièces de rechange seront expédiées selon la méthode de livraison standard de Philips, sous réserve de disponibilité. Les autres modalités de transport sont à la demande et aux frais du Client.
- 2.4. **Assistance technique par téléphone** Sauf indication contraire dans l'Offre, Philips fournit une assistance technique par téléphone via le Customer Care Center (CCC) et le Remote Support Center (RSC) afin de fournir une assistance à distance spécialisée pour le diagnostic, l'identification et la résolution des problèmes.
- 2.5. **Assistance technique à distance** Sauf indication contraire dans l'Offre, Philips fournit un service à l'équipement à distance via une connexion VPN, par une assistance à distance aux collaborateurs du Client qui utilisent l'Équipement. ou du personnel techniquement qualifié du Client, les mises à jour des logiciels de l'Équipement, l'envoi d'un message d'état automatisé par l'Équipement et l'envoi régulier des fichiers de données de l'Équipement (tels que, mais sans s'y limiter, les journaux d'erreurs et les données d'utilisation en vue d'améliorer les produits et services de Philips et la fusion dans de nouveaux services).
- 2.6. **Heures de couverture** Philips assurera les services d'entretien préventif et correctif pendant les heures de guichet pour le service indiqué dans l'Offre, à l'exception des jours fériés respectés par Philips dans le pays du Site.
- 2.7. **Délai de réponse** Philips s'efforce de fournir une réponse initiale (c.-à-d. un appel d'un spécialiste Philips afin d'évaluer le problème) et une réponse à distance (c.-à-d. le début d'une réparation ou d'une action liée à une réparation par Philips à distance ou sur place) dans les délais de réponse indiqués dans l'Offre.
- 2.8. **Disponibilité du système** À moins que l'Offre ne comprenne qu'une réponse de deuxième ligne, Philips s'efforce de garantir la disponibilité de l'Équipement pour un usage clinique

pendant le pourcentage de temps indiqué dans l'Offre (mesuré sur une base annuelle dans la fenêtre de service contractuelle). Pour éviter tout doute, à moins qu'une « Garantie de temps de disponibilité » n'ait été achetée, aucun élément du Contrat ne peut être interprété comme une garantie de disponibilité du système, de temps de disponibilité ou de délai de réponse.

2.9. **Droits de propriété intellectuelle relatifs à la fourniture de services au Client** Si l'accès à la propriété intellectuelle relative aux services fournis au Client est inclus dans l'Offre, les conditions des licences de propriété intellectuelle en matière de fourniture de services au Client (licences Customer Service Intellectual Property) seront également d'application et seront incluses dans le Contrat.

**3. Exclusion** Les Services ne comprennent pas :

- 3.1. l'entretien ou la réparation de produits de tiers, notamment : cristaux de détection de caméras nucléaires, tubes de tomographie et de radiothérapie, tubes à rayons X, détecteurs à écran plat, remplacement de solénoïdes, injecteurs, refroidissement magnétique (tête froide, compresseur, refroidisseurs), cages MR RF, systèmes de CVC, régulateurs de puissance, alimentations sans coupure, transducteurs à ultrasons (sondes), tubes de captation pour la caméra TV, tubes photomultiplicateurs, lignes de faisceaux de l'Accelerator Center, canons à électrons, faisceau de fibres optiques, commandes au pied/à la main (interrupteurs, accessoires ou supports), klystrons et thyratrons, micro-ondes, fils à plomb, guides d'ondes et supports, sauf indication contraire dans l'Offre ;
- 3.2. l'entretien ou les réparations, y compris les frais, nécessaires à la suite de l'apparition de virus informatiques, de chevaux de Troie, de vers, de « *back doors* », de bombes à retardement, de « *drop-dead devices* » ou d'autres codes ou routines de programmation informatique conçus pour désactiver, endommager ou altérer, interférer malicieusement avec, intercepter subrepticement ou posséder tout système, matériel ou logiciel informatique, données ou équipement d'information ou de télécommunication ou pour permettre un accès non autorisé, à moins que la cause ne soit imputable à Philips.

**4. Responsabilités du Client** Pendant la durée du Contrat, le Client est tenu :

4.1. de maintenir le Site et l'environnement d'exploitation dans un état conforme aux spécifications fournies par Philips.

(Pour les services liés à l'IRM :) Cela inclut, mais de manière non exhaustive :

- 4.1.1. garantir la qualité de l'alimentation électrique de l'installation pour l'équipement de RM (y compris son système de refroidissement cryogénique) et pour le système d'eau réfrigérée ;
  - 4.1.2. assurer l'approvisionnement en eau refroidie, la température et la qualité de l'équipement de RM (y compris son système de refroidissement cryogénique) ;
  - 4.1.3. le maintien de la température et de l'humidité relative de l'installation ;
  - 4.1.4. garantir la stabilité statique et dynamique de l'environnement B0 (champ magnétique) ;
  - 4.1.5. empêcher la pénétration de matériaux ferromagnétiques dans l'équipement d'IRM, conformément aux spécifications de Philips ;
- 4.2. accepter la surveillance centralisée à distance de la « santé magnétique » pour tous les paramètres liés au solénoïde, tels que le niveau d'hélium liquide de l'équipement d'IRM et le fonctionnement du système de refroidissement de l'équipement d'IRM (également appelé « Cold Head & Cryo-Compressor System ») ;
- 4.3. si la connectivité de l'équipement IRM à distance (tel que décrit à l'article 3.7 des Conditions) et/ou la surveillance de la « santé magnétique » (telle que décrite à l'article

4.2. ci-dessus) sont/ont été refusées par le client et ne sont/n'ont donc pas été établies, de consigner ce qui suit et d'en faire rapport à Philips sur une base hebdomadaire :

4.3.1. le niveau d'hélium liquide de l'équipement d'IRM ; et

4.3.2. l'état du système de refroidissement du solénoïde de l'IRM ;

4.4. informer directement Philips :

4.4.1. si un message apparaît sur l'écran de l'ordinateur du système indiquant que l'hélium doit être rechargé ; ou

4.4.2. si le niveau d'hélium liquide est inférieur au niveau minimum de fonctionnement pour l'hélium, comme indiqué dans le Mode d'emploi. (Dans ce cas, un message peut également apparaître sur l'ordinateur du système indiquant que l'utilisation du scanner est interdite pendant un certain nombre de jours ou avec effet immédiat. Dans les deux cas, le Client doit informer Philips immédiatement et, dans ce dernier cas, le Client doit également cesser immédiatement d'utiliser l'équipement d'IRM) ;

4.4.3. en cas de baisse soudaine et inattendue du niveau d'hélium liquide ; ou

4.4.4. si le système de refroidissement du solénoïde de l'IRM ne fonctionne pas et/ou n'est pas opérationnel ;

4.5 agir en fonction des avertissements donnés par l'équipement IRM et/ou les processus de surveillance applicables à l'état de l'environnement opérationnel ;

4.6 si le Client achète de l'hélium liquide à Philips, de veiller à ce que le remplissage de l'hélium liquide soit effectué uniquement par des collaborateurs autorisés de Philips ;

4.7 si aucun service de recharge d'hélium n'est inclus dans l'Offre, le Client confirme que Philips n'accepte aucune responsabilité et que Philips ne sera pas responsable des coûts ou des dommages causés par la perte d'hélium liquide ou par les services fournis par un tiers autre qu'un contractant de Philips. Les frais éventuels seront entièrement à charge du Client, y compris les frais de remplissage de l'hélium liquide, y compris les frais d'expédition, de main-d'œuvre, les prélèvements et les taxes ;

4.8 informer Philips en temps utile des coupures de courant prévues ;

4.9 si des collaborateurs du Client participent à l'entretien de l'Équipement (Réponse de première ou de deuxième ligne), le Client doit s'assurer que l'Équipement continue à répondre pleinement aux exigences de l'entretien planifié et correctif prescrit par Philips, en utilisant des pièces de rechange qui répondent aux spécifications de Philips et qui sont égales ou supérieures aux pièces de Philips en termes de performance. Si le Client ne respecte pas ces responsabilités, Philips peut mettre fin à tout ou partie des options ci-dessus et invalider toute garantie donnée dans les présentes.

Tout service complémentaire requis ou tout coût engagé par Philips en raison du non-respect par le Client des obligations énoncées dans le présent article peut être facturé au Client par Philips. Les services complémentaires requis ou les frais encourus par Philips en raison de l'utilisation du bouton d'urgence (Emergency Run Down Unit) seront toujours facturés au Client par Philips.

**5. Accès à l'Équipement** Le Client met l'Équipement à disposition conformément au calendrier fourni par Philips pour l'entretien programmé. Si Philips ne parvient pas à localiser l'Équipement ou si l'Équipement n'est pas mis à disposition pour l'entretien programmé à l'heure prévue, Philips informe le Client qu'il a 90 jours pour mettre l'Équipement à disposition pour l'entretien programmé, faute de quoi le Client renonce au droit au service et Philips peut supprimer l'Équipement du Contrat. Tout manquement à cette obligation par le Client constitue une renonciation par ce dernier à l'entretien prévu et décharge Philips de ses obligations au titre du Contrat, sans responsabilité d'aucune sorte. Le Client s'engage à payer à Philips le temps que les collaborateurs de Philips ou ses sous-traitants ont dû attendre jusqu'à ce qu'ils puissent accéder à l'Équipement aux tarifs applicables pour le service à la demande.

6. **Administration contractuelle** Les Parties incluront tous les Équipements mentionnés dans l'Offre dans une liste d'équipements afin d'enregistrer et de tenir à jour la couverture des Équipements du Contrat accord pendant la Durée de celui-ci. Le Client peut demander l'ajout d'un ou plusieurs systèmes supplémentaires à cette liste d'équipements en contactant Philips. Le Client et Philips conviennent d'un prix et d'une date de début de contrat mutuellement acceptables. Les équipements concernés sont ajoutés au Contrat dès réception du formulaire de modification de la liste des équipements signé. Le Client ne peut retirer l'Équipement de la liste des équipements que si : (i) le Client met définitivement l'Équipement hors service, ou (ii) l'Équipement n'est plus sous la propriété ou le contrôle exclusif du Client ; et le Client en informe Philips par écrit 3 mois à l'avance. L'Équipement concerné sera retiré du Contrat dès réception du formulaire de modification de la liste d'équipements signé.
7. **Résiliation** Si l'accès à la propriété intellectuelle relative à la fourniture de services au Client est inclus dans l'Offre, Philips peut, en plus des droits de résiliation décrits dans le Contrat, résilier directement (en tout ou en partie) le Contrat ainsi que la licence en vertu de l'« *Annexe - Conditions des licences de propriété intellectuelle en matière de fourniture de services au Client* » ci-jointe, sans aucune responsabilité envers le Client, en avertissant par écrit le Client si l'un des événements mentionnés à l'article 13 (Résiliation) de l'« *Annexe - Conditions des licences de propriété intellectuelle en matière de fourniture de services au Client* » se produit. Le Client doit informer immédiatement Philips si l'un des événements ci-dessus se produit.
8. **Garantie et exclusion de garantie** Philips garantit que les pièces de rechange fournies conformément à l'article 2.3 de la présente Annexe seront exemptes de tout défaut de matériel et de fabrication pendant une période de 90 jours à partir de la date d'installation (si elles sont installées par Philips) ou de 30 jours à partir de la date de livraison des pièces au Client (si elles ne sont pas installées par Philips). Pour éviter tout doute, cette garantie ne s'applique pas aux pièces de rechange utilisées par Philips dans le cadre de ses services d'entretien correctif. Certains articles, tels que les tubes à rayons X, les tubes photomultiplicateurs, les tubes cathodiques et les transformateurs à haute tension, peuvent être couverts par des garanties distinctes accordées au moment de l'achat. Cette garantie ne couvre pas les défauts ou dysfonctionnements causés directement ou indirectement, en tout ou en partie, par un accident, une mauvaise utilisation, un abus, un mauvais usage, une utilisation de l'Équipement dont le composant est installé en dehors des spécifications environnementales ou de performance ou des spécifications électriques, des fluctuations ou des pannes de courant, un incendie, une inondation ou d'autres causes naturelles similaires ou dissemblables, ou une installation ou un calibrage incorrect. Si une pièce n'est pas conforme à la présente Garantie, Philips s'engage, comme seul recours, à réparer ou à remplacer cette pièce après que le Client l'ait renvoyée sans délai à Philips.
- LES GARANTIES CI-DESSUS S'APPLIQUENT EXPRESSÉMENT AU LIEU DE TOUTE AUTRE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON EXHAUSTIVE, LA GARANTIE DE VALEUR MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN BUT PRÉCIS OU L'ABSENCE D'INFRACTION ENVERS DES ÉLÉMENTS LIVRÉS PAR PHILIPS OU UN CONTRACTANT DE PHILIPS EN VERTU DE LA PRÉSENTE ANNEXE OU DU CONTRAT.
- LE SEUL ET UNIQUE RECOURS DONT BÉNÉFICIE LE CLIENT EN CAS D'INFRACTION À CETTE GARANTIE CONSISTE EN LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT D'UNE PIÈCE NON CONFORME ET LA RÉPARATION DE L'ÉQUIPEMENT COUVERT EN CAS DE SERVICE NON CONFORME.