

ANNEXE – MODALITÉS ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES SERVICES D'IMAGERIE

1. Services.

1.1. **Inspection initiale.** Dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la Date d'entrée en vigueur du Contrat, Philips inspectera chaque Équipement qui n'a pas été précédemment entretenu par Philips et informera le Client de tout Équipement qui ne répond pas aux spécifications du fabricant. Philips fournira au Client une estimation écrite des réparations nécessaires pour rendre l'Équipement conforme aux spécifications du fabricant. À la demande du Client, Philips fournira les réparations nécessaires au taux actuellement en vigueur pour la main-d'œuvre de Philips. Si le Client choisit de ne pas faire réparer l'Équipement, Philips peut retirer ledit Équipement du Contrat. Le consentement et l'accord du Client à ladite modification du Contrat seront implicites (du fait que le Client n'a pas choisi de procéder à la réparation).

1.2. **Service de maintenance programmée.** Sauf indication contraire dans le Devis, Philips fournira des services de maintenance programmée, comprenant l'inspection générale de l'Équipement et des interventions planifiées de maintenance corrective de nature non urgente, ainsi que la surveillance de l'Équipement via une connexion réseau à distance afin d'identifier les problèmes techniques potentiels sur l'Équipement et d'initier de manière proactive une intervention de service visant à résoudre ce problème potentiel. L'intervention de service ainsi initiée sera fournie, dans la plupart des cas, dans le cadre des activités de service planifiées sur le Site.

Philips fournira cette maintenance programmée pendant les heures de couverture (telles que définies dans le Devis) à un moment convenu mutuellement. Philips fournira au Client un calendrier de maintenance programmée pour le ou les Équipements.

Pour les Équipements d'échographie, Philips ne fournira pas de services de maintenance programmée, sauf si les spécifications de l'Équipement exigent explicitement que ces services aient été explicitement inclus dans le Devis. Le personnel Philips formé effectuera les opérations de maintenance programmée avec le plus grand soin et la plus grande attention possibles. Les activités réalisées n'éliminent pas complètement le risque de défaillance à court ou à long terme. Le Client le reconnaît. Les coûts liés à une défaillance du système après les activités de maintenance programmée seront à la charge du Client, si elles ne sont pas couvertes par le Contrat.

1.3. **Service de maintenance corrective.** Sauf indication contraire dans le Devis, Philips fournira des services de maintenance corrective comprenant les interventions de réparation suite à une anomalie de fonctionnement de l'Équipement, et elle fournira des pièces de rechange, sur la Base d'échange (comme définie ci-dessous), selon les besoins de réparation de l'Équipement, le tout comme indiqué dans le Devis. Ces services peuvent être fournis à distance ou sur site.

1.4. **Mises à jour logicielles.** Philips installera les mises à jour logicielles du système mises à disposition par Philips ou le fabricant d'équipement d'origine (OEM) pour l'équipement. Les mises à jour logicielles sont des révisions du logiciel d'exploitation propriétaire de Philips ou de l'OEM qui répondent aux problèmes essentiels de performances de l'Équipement sans étendre les capacités fonctionnelles et sans modification du matériel. Philips n'installera pas de mises à jour ou de mises à niveau du système d'exploitation pour de nouvelles plates-formes ou options logicielles ou pour des mises à niveau proposées séparément à la vente par l'OEM ou Philips.

1.5. **Mode de contrôle qualité utilisateur (UQCM, IGT-S uniquement).** Si le Devis inclut l'UQCM, les éléments suivants s'appliquent : le mode de contrôle qualité utilisateur (UQCM) vise à vérifier et à auditer la qualité de l'image et les performances de la dose de rayons X de l'Azurion, ainsi que la représentation de l'image sur les écrans – rapide, fréquente et flexible – via l'interface utilisateur du système dans la salle de contrôle. Les mesures UQCM sont

conformes à la norme mondiale de l'industrie telle que décrite dans NEMA XR 27-2012. Un protocole de vérification de cinq minutes a été mis au point à des fins d'assurance qualité fréquente.

- 1.6. **EasySwitch (MR uniquement).** Si le Devis inclut EasySwitch, les éléments suivants s'appliquent : l'assistance technique EasySwitch vise à réduire les coûts d'entretien supplémentaires pour la récupération en cas de : blocage d'un élément dans le tunnel, décharge de l'aimant en prévision d'un sinistre ou réactivation de l'aimant après une coupure de courant prolongée. Cela comprend la maintenance des innovations de service EasySwitch (commandes, outils de décharge et de remise sous tension intégrés et compresseur refroidi par air redondant), l'assistance à distance et le guidage pour la mise sous/hors tension d'EasySwitch, la récupération FSE sur site (désactivation, réactivation, vérification du calage, nouveau calage si nécessaire). L'aimant peut nécessiter un calage après un cycle de marche/arrêt EasySwitch et l'intégrité du calage doit être vérifiée. Des frais supplémentaires s'appliquent si EasySwitch est utilisé au-delà de ces trois cas d'utilisation ou plus de deux fois au cours d'une seule année de contrat.

2. Couverture du service. Philips fournira les éléments du Service inclus dans le Contrat comme indiqué dans le Devis ("**Couverture du service**"). Le Client peut demander un service non compris dans la Couverture du service (par exemple, un service en dehors des heures de couverture, d'intervention ou de réparation des pièces ou non autrement inclus dans le Contrat). Sous réserve de la disponibilité du personnel et des pièces de rechange, Philips fournira ces services et ces pièces de rechange supplémentaires et facturera le Client aux tarifs standard de Philips alors en vigueur pour la main-d'œuvre et au prix de catalogue alors publié chez Philips pour les pièces.

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 Heures de couverture. Philips fournira des services de maintenance programmée pendant les heures de service indiquées dans le Devis, à l'exclusion des jours fériés observés par Philips dans le pays du Site.

2.5 Temps de réponse. Philips s'efforce d'apporter une réponse initiale/à distance (c.-à-d. rappel par un spécialiste Philips pour évaluer le problème) et une réponse sur site (c.-à-d. début de réparation ou actions liées à la réparation par Philips sur site), dans les délais de réponse indiqués dans le Devis.

2.6 Disponibilité du système. Philips s'efforce de garantir la disponibilité de l'Équipement pour usage clinique à hauteur du pourcentage de temps indiqué dans le Devis (mesuré sur une base annuelle dans la fenêtre de service contractuelle). Pour éviter toute ambiguïté, à moins qu'une "garantie de disponibilité" ne soit achetée, rien dans le Contrat ne sera interprété comme une garantie de disponibilité du système, de temps de disponibilité ou de temps de réponse.

2.7 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.

2.8 Gestionnaire de performances de service : Philips a pour objectif de fournir au Client des informations sur les performances du service et le fonctionnement des ressources couvertes par le présent document ("Tableau de bord et rapport sur les performances du service"). Le tableau de bord et le rapport sur les performances du service indiquent les performances globales, par exemple la disponibilité, les informations relatives aux événements de service, etc.

Le client reconnaît que la fonctionnalité du tableau de bord et les données associées reposent sur la disponibilité et le flux de données des équipements du site du Client vers le cloud. Les données sont analysées et représentées sous la forme d'informations dans le tableau de bord avec autant de précision que possible, et Philips fait des efforts raisonnables pour améliorer en permanence la précision de leur représentation. Toutefois, Philips ne saurait être engagée vis-à-vis de toute réclamation ou responsabilité découlant de l'utilisation des données/informations pour toute décision prise en s'appuyant sur ces données/informations.

Le tableau de bord et les informations sont fournis via une plate-forme hébergée dans le cloud et avec une connectivité au site du Client, en veillant à respecter les exigences de sécurité définies dans le contrat de service existant avec le Client. Le tableau de bord est mis à la disposition du Client via une licence d'accès pendant la durée du contrat ; Philips peut, à sa seule discrétion, apporter des modifications ou annuler tout accès au tableau de bord ou aux fonctions qui lui sont associées, conformément aux conditions générales du contrat de service.

Le Client est conscient que le tableau de bord et les informations dépendent de la capacité des équipements des sites du Client à se connecter à distance au cloud, à transmettre des données et à être connectés aux fins de la collecte de données par la plate-forme SPM. Philips ne peut pas assurer la disponibilité du tableau de bord dans la mesure où l'une de ces conditions présente des défaillances ou des restrictions à tout moment. Celles-ci seront conformes aux conditions du contrat de service principal pour les services à distance.

2.9 Remplacement du tube d'Access CT. Le remplacement du tube d'Access CT est conforme aux spécifications du Devis. Il est limité aux volumes de balayage recommandés par l'usine : une moyenne maximale de 25 patients par jour ou 250 000 balayages par an. Par conséquent, les utilisations supérieures à ce niveau seront facturées via le processus de facturation standard de Philips, comme indiqué dans le Devis.

3. Exclusion. Les Services ne comprennent pas :

- 3.1. sauf indication contraire dans le Devis, l'entretien ou la réparation des produits tiers, notamment le remplacement des cristaux du détecteur nucléaire de caméra, des tubes TDM et de radiothérapie, des tubes à rayons X, des détecteurs à écran plat, de l'aimant des intensificateurs d'image, les interventions sur le système de réfrigération magnétique (tête froide, compresseur, refroidisseurs), les unités RF RM, les systèmes CVCA à bobines de surface, les systèmes de climatisation électriques, les dispositifs d'alimentation sans coupure, les transducteurs à ultrasons spéciaux (sondes, accessoire ou attaches), les sondes TEE, les tubes de captage de caméra TV, les tubes photomultiplicateurs, les lignes de faisceau central d'accélérateur, les conduites de gaz médicaux (jusqu'aux prises murales), les tambours de copieur, les pistolets à électrons, les faisceaux de fibres optiques, les commandes pieds/mains (interrupteurs, accessoires et attaches), les klystrons et thyatron, les magnétrons, les plumbicons, les guides d'ondes et les accessoires .
 - 3.2. l'entretien ou la réparation rendus nécessaires en raison de virus informatiques, chevaux de Troie, vers informatiques, portes dérobées, bombes à retardement, dispositifs de blocage ou autres codes ou routines de programmation informatique conçus pour désactiver, endommager, altérer, interférer de manière préjudiciable avec, intercepter ou exproprier de manière subreptice tout système, matériel informatique, logiciel, toute donnée ou information, ou tout équipement de télécommunication, ou pour permettre l'accès non autorisé aux éléments susmentionnés, ainsi que les coûts afférents
 - 3.3. **Remplacement du tube d'Access CT.** Si ce droit est inclus dans le Devis, les éléments suivants s'appliquent : lorsque le volume dépasse un maximum de 25 patients par jour ou 250 000 balayages par an, tous les services excédant ce seuil sont facturés par Philips en fonction du temps et du matériel.
- 4. Responsabilité du Client.** Pendant la durée du Contrat, le Client devra maintenir le Site et l'environnement d'exploitation conformément aux spécifications de Philips et aux conseils fournis par Philips de temps à autre.

(Pour les Services liés à l'IRM :) Pendant la durée du Contrat, le Client devra

- 4.1. Maintenir le Site et l'environnement d'exploitation conformes aux spécifications de Philips, notamment :
 - 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.

Version 08-2022