

ANNEXE – MODALITÉS ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTELLIGENCE DES SYSTÈMES

1. **Services** Si et dans la mesure où le Devis inclut des services d'Intelligence des systèmes, la présente Annexe décrit les droits de service supplémentaires, au profit exclusif du Site, selon les conditions décrites dans le présent document, pour les modalités applicables. Ces droits sont les suivants : Surveillance prédictive des systèmes, Alertes en temps réel et Téléassistance avec les experts Philips, comme défini ci-après.
 - 1.1 **Surveillance prédictive du système** : Dans le but d'améliorer la disponibilité du système, Philips a pour objectif d'identifier les schémas et tendances des données de machine et d'entretien du Client. À cette fin, Philips analysera les données via une connexion sécurisée à l'aide d'algorithmes d'apprentissage automatique. La connexion de l'Équipement au Centre de Données du Service à Distance Philips ("PRSDC") est une condition préalable. Les données clés du système sont envoyées et font l'objet d'un diagnostic de manière proactive au Centre de solutions client afin de faciliter une éventuelle résolution à distance ou une intervention de maintenance sur site, planifiée bien à l'avance pour limiter les interruptions des flux cliniques réguliers. Tous les algorithmes de surveillance prédictive du système sont basés sur les modes d'échec les plus fréquents du système, à la fois liés et non liés à des pièces, qui sont détectés à l'aide d'informations clés collectées auprès de systèmes connectés. Philips s'efforce d'améliorer la détection précoce des défaillances à venir pour les systèmes de ses Clients en développant ces modèles et en les soumettant constamment à une formation de recyclage enrichie de nouvelles informations. Le but est d'obtenir une précision suffisante pour assurer une maintenance proactive de l'Équipement du Client et ainsi éviter des temps d'indisponibilité ou une interruption des processus de travail. Cependant, ces fonctions ne garantissent pas que Philips détectera toutes les défaillances, lesquelles peuvent résulter de la survenance exceptionnelle d'une panne inattendue d'un composant système. Philips décline toute responsabilité en cas de pannes système qui n'auraient pas été anticipées et entend proposer, via la Téléassistance avec les experts Philips, une assistance de premier ordre si de tels contretemps devaient se produire.
 - 1.2 **Alertes en temps réel : (IRM uniquement)** : Ce Service comprend des alertes ("Alerte en temps réel") générées par le dispositif médical lui-même ou l'équipement installé dans l'établissement hospitalier, indiquant que des paramètres et conditions système et/ou environnementaux critiques sont en dehors des spécifications. Reportez-vous aux stipulations de l'Annexe relative au Service de recharge d'hélium liquide et de l'Annexe relative à la Solution d'alertes en temps réel, soit respectivement les Annexes 7 et 8.
 - 1.3 **Téléassistance avec les experts Philips** : Sauf indication contraire dans le Devis, Philips propose un diagnostic, un dépannage et, si possible, une résolution à distance via un réseau de point d'accès unique et sécurisé. Cette prestation est assurée par des experts basés à distance pour les requêtes relative à la maintenance et aux systèmes. Il s'agit de connecter les équipements Philips via Internet au centre de solutions client via SSL, VPN, RNIS ou un accès à distance analogique. Si elles sont disponibles dans votre territoire et spécifiées dans le Devis, les solutions de téléassistance basées sur REACTS peuvent également être utilisées pour résoudre le problème à distance. Une assistance technique par téléphone peut également être fournie, via le Centre de solutions client et le Centre d'assistance à distance (RSC). Des experts en diagnostic mettent tout en œuvre pour assurer téléassistance, dépannage et résolution. Si le problème ne peut pas être résolu à distance, un technicien de maintenance peut se déplacer, muni des pièces nécessaires pour vous conseiller et effectuer une réparation en une seule visite. Si vous avez conclu un

contrat d'assistance biomédicale de première ligne l'Article 2 de l'Annexe 3B s'applique (Modalités et conditions supplémentaires pour les services d'imagerie et les systèmes mobiles IGT, avec l'assistance client biomédicale de première ligne).

2. **Responsabilités du Client.** En plus des dispositions de l'Article 6 des Conditions générales du service client et de l'Article 4 de l'Annexe Modalités et conditions supplémentaires pour les services d'imagerie et les systèmes mobiles IGT, le Client doit :

- 2.1 Assurer la connexion Internet comme décrit dans l'Article 6.7 des Conditions générales du service client pour l'installation du dispositif à capteur, le cas échéant, y compris une connexion Internet haut débit à large bande via une prise Ethernet.
- 2.2 Maintenir un environnement opérationnel conforme aux spécifications de Philips pour le Site (y compris le contrôle de la température et de l'humidité, la qualité de l'alimentation électrique entrante, la qualité de l'eau entrante et le système de protection contre les incendies).
- 2.3 Utiliser l'Équipement conformément aux instructions d'utilisation publiées par le fabricant.
- 2.4 Effectuer les réglages normaux de l'opérateur sur l'Équipement, comme indiqué dans le manuel d'utilisation publié par le fabricant.
- 2.5 Fournir à Philips un accès Wi-Fi à large bande à des fins professionnelles.
- 2.6 Afin que Philips puisse assurer l'entretien à distance de l'Équipement, fournir à Philips, sur chaque site, une connexion Internet haut débit à large bande dédiée, adaptée à l'établissement d'une connexion à distance avec l'Équipement et facilitant la réalisation de l'infrastructure à distance requise.
- 2.7 Agir en temps opportun sur la base des informations de Philips concernant la probabilité d'incidents en ce qui concerne la défaillance anticipée.
- 2.8 Coopérer dans les meilleurs délais avec les experts Philips pour fournir des informations, effectuer des vérifications et des réparations de base sur site.

Si le Client ne fournit pas l'accès décrit dans le présent Article ainsi que les dispositions de l'Article 6 des Conditions générales du service client et de l'Article 4 de l'Annexe Modalités et conditions supplémentaires pour les services d'imagerie et les systèmes mobiles IGT, de sorte que l'Équipement et/ou les outils de maintenance ne sont pas connectés au PRSDC (y compris toute déconnexion temporaire) et/ou que les mises à jour (de sécurité) ne sont pas téléchargées et installées sur les outils de maintenance, le Client renonce à ses droits aux Services en vertu du présent Contrat et à toute garantie de disponibilité (ou tout autre KPI convenu). Il sera en outre responsable de tout dommage dû à une telle défaillance.

Version 08-2022