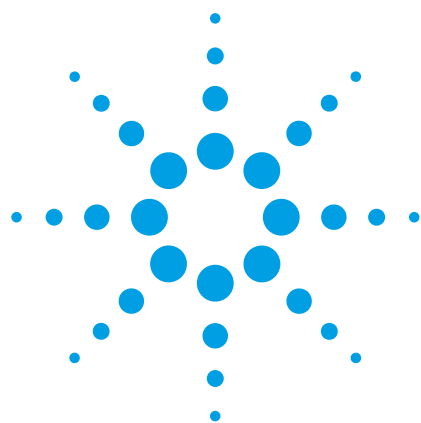


Remote Advisor



Questions fréquemment posées

Remote Advisor apporte la puissance du suivi et des diagnostics à distance aux contrats de service et d'assistance Agilent déjà en tête de l'industrie. Au travers d'une connexion sécurisée entre vos instruments et les Centres d'assistance clients, Agilent est capable d'effectuer un suivi continu de l'état de vos systèmes, de fournir des diagnostics interactifs à distance, et d'offrir des prestations d'assistance prédictive dans le but de maximiser la disponibilité de vos systèmes et la productivité de votre laboratoire.

Ce guide de référence rapide fournit les réponses aux questions que vous pourriez vous poser concernant le déploiement, la sécurité et la disponibilité de Remote Advisor.



Généralités

Que signifie Remote Advisor ?

Remote Advisor représente un ensemble de prestations en temps réel, de suivi et de diagnostics à distance des instruments. Remote Advisor utilise Internet et une technologie brevetée permettant à Agilent de recueillir directement depuis vos instruments et en toute sécurité les paramètres opérationnels importants ainsi que les résultats des diagnostics des systèmes — informations que nous utilisons pour maximiser la disponibilité de vos instruments et optimiser la productivité de votre laboratoire.



Remote Advisor fournit :

- **Remote Advisor - Assistance** permet aux analystes de lancer une demande d'intervention d'un simple clic de souris et fournit un accès direct aux experts Agilent compétents.
- **Remote Advisor - Rapports** fournit à la demande ou régulièrement des rapports sur le parc installé et son fonctionnement afin d'aider le laboratoire à optimiser sa productivité de manière proactive.
- **Remote Advisor - Alertes** envoie en temps réel par voie de SMS ou de courriel des notifications en cas de problèmes d'instruments ou lorsque les seuils de maintenance sont atteints, afin de vous aider à maximiser la disponibilité de vos instruments et les cadences d'analyse.

Quelles sont les données collectées par Remote Advisor et comment sont-elles utilisées ?

Remote Advisor ne collecte que les données spécifiques de la maintenance prédictive (EMF), des diagnostics, ainsi que les informations d'état nécessaires pour diagnostiquer les problèmes et élaborer le rapport. Remote Advisor ne collecte jamais de données chromatographiques appartenant aux clients.

Remote Advisor peut-il menacer la sécurité de mon réseau et de mes ordinateurs ?

En aucune manière. Agilent travaille de concert avec votre département informatique pour intégrer Remote Advisor dans l'infrastructure de sécurité réseau existante, et nous utilisons une technologie de pare-feu conviviale et brevetée protégeant tous les composants placés au-delà du pare-feu.

Comment Agilent se connecte-t-il sur nos instruments ?

Agilent installe des agents logiciels 'Remote Advisor Data-source' sur votre site, qui suivent en continu les paramètres opérationnels et les informations de diagnostics de chacun de vos instruments. Nous installons également des passerelles Remote Advisor qui collectent ces informations et lancent la communication avec Agilent par Internet. Chaque passerelle Remote Advisor est équipée d'un contrôleur de passerelle intelligent qui vous permet de contrôler intégralement les protocoles et les permissions d'accès relatifs à Remote Advisor pour chacun de vos appareils.

Our measure is your success.





Performances

Est-il nécessaire que Remote Advisor s'exécute sur l'ordinateur faisant partie de mon instrument ?

Non, pas nécessairement. Agilent peut connecter votre instrument à Remote Advisor de deux manières différentes.

1. Nous pouvons déployer l'agent Remote Advisor Data-source de manière totalement indépendante du système informatique et des PC. Ce déploiement est la plupart du temps utilisé dans les laboratoires disposant d'un système de données centralisé.
2. Nous pouvons déployer l'agent Remote Advisor Data-source sur le PC qui contrôle votre instrument, ce qui présente un avantage supplémentaire. Cela permet de collecter les données de recherche de pannes et de diagnostic concernant le PC pilotant l'instrument.

Remote Advisor a-t-il besoin du logiciel ChemStation ou d'autres logiciels Agilent ?

Non. Remote Advisor n'a pas besoin ni de ChemStation ni d'aucun autre logiciel de pilotage des instruments. Remote Advisor collecte les données de diagnostics des instruments directement à partir de ces derniers, sans faire appel au logiciel de commande ou au système de données.

Remote Advisor a-t-il une incidence quelconque sur les performances de mon instrument ou du réseau local ?

Non. Remote Advisor utilise un agent logiciel ultraléger (Remote Advisor Datasource) pour collecter les données nécessaires sur chaque instrument connecté. Les fichiers de données envoyés par l'agent Remote Advisor Datasource à la passerelle Remote Advisor font moins de 35 Ko et n'ont aucun effet sur les performances d'acquisition et de traitement de l'instrument. Enfin, la passerelle Remote Advisor maintient un niveau faible de trafic en envoyant exclusivement au serveur central d'Agilent Remote Advisor, les données ayant été modifiées.



Sécurité

Devons-nous modifier nos protocoles de sécurité informatique pour utiliser Remote Advisor ?

Non. Agilent Remote Advisor se conforme aux exigences de votre infrastructure de sécurité, pare-feu et serveurs proxy compris. Il n'est pas nécessaire d'apporter la moindre modification au niveau des procédures existantes pour exploiter Remote Advisor.

Comment Agilent assure-t-il la transmission sécurisée des données ?

Agilent Remote Advisor utilise une infrastructure pare-feu conviviale prenant en charge les proxy, le cryptage, les communications HTTPS, et l'authentification SSL 128 bits. Remote Advisor utilise le même niveau de sécurité de transmission des données que les transactions bancaires internationales et les institutions financières pour protéger la transmission des données et garantir la sécurité absolue des communications.

Comment puis-je contrôler l'activité d'Agilent Remote Advisor dans mon laboratoire ?

Agilent Remote Advisor fournit deux niveaux de contrôle afin d'assurer que vos instruments et vos informations soient protégés et sécurisés :

1. Le contrôleur de passerelle Remote Advisor vous permet de contrôler les protocoles d'accès et les permissions spécifiques de chacun des instruments suivis sur votre site.
2. Un journal d'audit détaillé est à votre disposition, pour savoir en permanence comment Remote Advisor interagit avec vos instruments.

Environnement minimal

Remote Advisor a-t-il besoin d'une connexion VPN ?

Non. Les réseaux privés virtuels (VPN) sont généralement utilisés pour les connexions à trafic permanent. Agilent Remote Advisor ne communique pas de cette manière. La passerelle Remote Advisor de votre site lance une communication HTTPS via Internet uniquement lorsqu'un échange de données est nécessaire. Pour ne pas compromettre la sécurité de votre environnement informatique, Remote Advisor utilise une authentification SSL pour s'assurer que les communications ne puissent être échangées qu'entre votre passerelle Remote Advisor et le serveur central Agilent Remote Advisor, et que toutes les communications soient transmises intégralement et sans erreurs. Il n'y a pas besoin d'installer Remote Advisor sur un VPN.

Puis-je utiliser Remote Advisor si mon laboratoire ou mes instruments n'ont pas accès à Internet ?

Oui. Remote Advisor est conçu pour travailler dans la plupart des environnements de laboratoire. La passerelle Remote Advisor est le seul élément « Remote Advisor » installé sur votre site pour lequel une connexion Internet est nécessaire. Vos instruments ou laboratoires n'ont pas besoin d'accéder à Internet, mais ils doivent pouvoir communiquer avec la passerelle Remote Advisor Agilent.

Devons-nous effectuer des modifications sur notre pare-feu ?

Non. Pour la communication vers l'extérieur, la passerelle Remote Advisor exploite les points d'accès existants sur votre pare-feu d'entreprise et le serveur proxy. Aucun accès initié en interne n'est nécessaire, la sécurité restant ainsi maximale.

Remote Advisor fonctionne-t-il avec les serveurs proxy ?

Oui. Remote Advisor peut fonctionner dans un environnement de serveurs proxy.

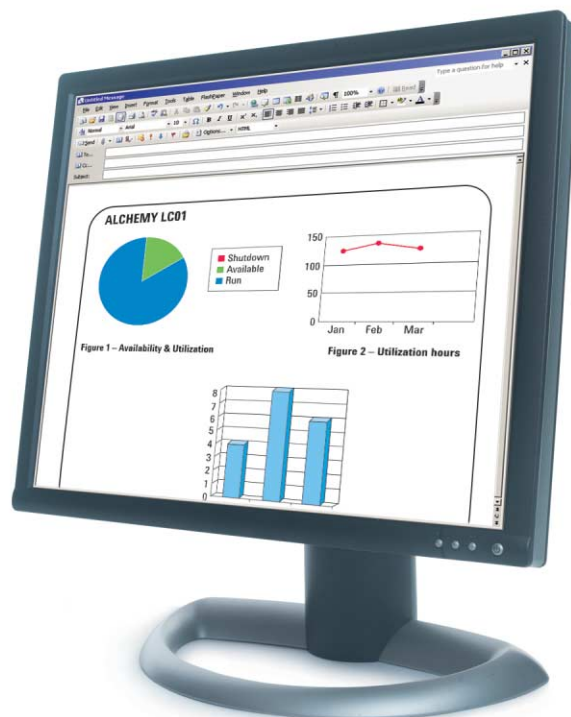
Les communications Remote Advisor vers Agilent risquent-elles de saturer mon réseau ?

Non. Le protocole de messagerie du logiciel est conçu pour produire des messages petits mais efficaces, nécessitant une bande passante réduite et ayant un très faible impact sur votre réseau.

Conformité

Dois-je requalifier mes instruments Agilent après avoir installé Remote Advisor ?

La qualification de votre système est généralement indépendante de Remote Advisor. Les systèmes de données et instruments de chromatographie déjà qualifiés ainsi que les logiciels de commande des instruments n'ont pas besoin d'une requalification, car Remote Advisor est totalement indépendant de l'application du système de données et de ses fichiers de données. Les nouveaux systèmes peuvent être qualifiés avec Remote Advisor déjà installé pour démontrer que le système est dans un état de qualification correct. L'installation de Remote Advisor comporte des procédures documentant le succès de l'installation. Veuillez demander si un dossier de validation contenant des données d'essai afférentes à une installation est disponible.



Apprenez-en plus sur Remote Advisor

Agilent Remote Advisor a passé sans difficulté les tests de sécurité informatique et a été installé dans des sociétés pharmaceutiques internationales en Amérique du Nord et en Europe. Pour savoir comment mettre en œuvre Remote Advisor dans votre laboratoire,

Contactez l'agence commerciale ou le distributeur agréé Agilent le plus proche

Rendez-vous sur
www.agilent.com/chem/remoteadvisor

Appelez le 800 227 9770 (aux États-Unis et au Canada)
Numéro AZUR : 0 810 446 446 (valable uniquement en France)
Le service d'assistance d'Agilent vous fournira dans le monde entier un service classé en tête par toute l'industrie

Les informations, descriptions, et caractéristiques figurant dans cette publication peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Imprimé aux États-Unis le 12 février 2008
5989-6440FRFR



Agilent Technologies