

# Logiciel XHQ

## Conditions spécifiques au produit

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou l'une de ses sociétés affiliées Siemens Industry Software (ci-après dénommées collectivement « SISW »), a conclu un contrat de licence de logiciel et de services avec un client relativement à un logiciel de SISW, lequel contrat a pu prendre la forme d'un contrat écrit signé par les deux parties, d'un accord sous le mode « click-wrap » ou d'un accord accepté électroniquement par le client (ci-après désigné le « Contrat »). Les présentes conditions (l'« Avenant relatif au Logiciel XHQ ») sont spécifiques au logiciel XHQ (« Logiciel XHQ »), et ne s'appliquent à aucun autre logiciel proposé par SISW. Les présentes conditions s'ajoutent aux conditions du Contrat et, en cas de contradiction entre les présentes conditions et celles du Contrat, les présentes conditions prévaudront et remplaceront les conditions du Contrat concernant le Logiciel XHQ. Les Clauses et sujets non mentionnés dans le présent Avenant relatif au Logiciel XHQ seront appliqués comme stipulé dans le Contrat.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont propres au Logiciel XHQ et ne s'appliquent à aucun autre Logiciel prévu dans le Contrat.
  - a) « Documentation ». La Documentation relative au Logiciel XHQ est disponible en anglais. Elle est utilisable uniquement dans le cadre de l'installation et de l'utilisation du Logiciel XHQ.
  - b) « Quick Start Packs ». Il s'agit de modules venant compléter le « Logiciel XHQ ». Ces Quick Start Packs ne sont pas « prêts à l'emploi » : ils doivent être personnalisés avant de pouvoir être utilisés à une fin particulière. Le Client est seul responsable de la modification et de la finalisation des Quick Start Packs en fonction de ses besoins spécifiques. Sous leur forme non modifiée, les Quick Start Packs offrent les mêmes conditions de garantie que celles stipulées dans le Contrat ; ils ne sont cependant pas couverts par des services de maintenance et d'assistance, et ne peuvent faire l'objet de mises à niveau gratuites vers des versions ultérieures. Le Client peut, à sa seule discrétion, louer les services de livraison XHQ pour maintenir, perfectionner ou modifier les Quick Start Packs en tant que projets de services professionnels selon des conditions et une tarification mutuellement acceptables pour les parties. Aucune garantie ne couvre les Quick Start Packs modifiés.
  - c) « Helper tools ». Ces outils automatisent ou accélèrent des tâches qui seraient autrement fastidieuses. Les Helper tools offrent les mêmes conditions de garantie que celles stipulées dans le Contrat, mais ils ne comprennent pas de services de maintenance et d'assistance, et ne peuvent faire l'objet de mises à niveau gratuites vers des versions ultérieures. Le Client peut, à sa seule discrétion, louer les services de livraison XHQ pour perfectionner ou modifier les Helper tools en tant que projets de services professionnels selon des conditions et une tarification mutuellement acceptables pour les parties.
  - d) « Rapport d'incident (RI) ». Renvoie à une demande du Client relative au Logiciel XHQ, traitée dans le cadre des Conditions de maintenance du Logiciel énoncées dans la section 6 du présent document.
  - e) « Multiplexage ». Renvoie à l'utilisation de matériel ou de logiciel pour regrouper des connexions ou réacheminer des informations.
  - f) « Temps de réponse ». Temps écoulé entre la réception d'un incident relevant de l'assistance via l'un des canaux fournis par SISW (portail Web, téléphone, courrier électronique) et la première réponse d'un spécialiste/technicien d'assistance SISW.
2. **Octroi et Conditions de la Licence.** Outre les conditions de licences stipulées dans le Contrat, les conditions suivantes s'appliquent.

La licence XHQ permet d'installer le logiciel XHQ sous licence sur un serveur Intel avec un maximum de deux sockets CPU physiques. L'utilisation est limitée au nombre d'Utilisateurs Nommés et/ou utilisateurs Simultanés sous licence et désignée sous le nom de serveur de « production ».

Une licence XHQ pour serveurs « hors production » peut uniquement être installée sur un serveur Intel avec un maximum de deux sockets CPU physiques à des fins de développement et de test de solutions uniquement. L'installation est limitée à l'accès par le nombre d'utilisateurs sous licence comme défini dans la description du produit « hors production », mais présente les mêmes options de licence XHQ activées que dans un serveur de production et le serveur est désigné sous le nom de serveur « hors production ».

Le serveur « hors production » ne peut en aucun cas être utilisé comme serveur de production supplémentaire ou comme remplacement temporaire d'un serveur de production momentanément indisponible. Un serveur « hors production » a pour seule fin de permettre le développement ou le test de solutions sans impacter le serveur de production. Les mises à jour du contenu de la solution XHQ du serveur de développement sont généralement transférées vers le serveur de production à intervalles réguliers par l'administrateur de la solution afin de les rendre accessibles aux utilisateurs finaux.

Le client ne peut pas installer le Logiciel XHQ sur un serveur Intel physique comprenant plus de deux sockets CPU.

Le client peut utiliser un serveur virtuel uniquement si la configuration matérielle sous-jacente du serveur physique n'est pas supérieure au nombre de sockets CPU physiques sous licence décrits ci-dessus. Le logiciel XHQ ne peut pas être utilisé ou concédé sous licence sur un serveur virtuel lorsque le serveur physique sous-jacent, séparément ou utilisé dans un cluster, dépasserait la capacité maximum de deux sockets CPU d'un serveur Intel.

Si le client envisage de transférer la clé de la licence du Logiciel XHQ vers un autre serveur, il doit en informer SISW dans un délai raisonnable avant le transfert prévu. Les cas échéants, SISW autorise ledit transfert vers un autre serveur jusqu'à trois (3) fois par année civile sans frais et créera une nouvelle clé à l'attention du client.

**3. Types de Licence.** Les Types de Licence particuliers disponibles pour le Logiciel XHQ sont définis plus en détail dans la présente Clause. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Types de Licence qui sont définis dans le Contrat, mais qui ne sont pas explicitement mentionnés dans la présente Clause, ne sont pas applicables.

- a) « Licence Utilisateur Nommé » signifie que le Logiciel XHQ peut être utilisé par le nombre d'Utilisateurs Nommés correspondant à la licence. Outre les Utilisateurs Autorisés, un Utilisateur Nommé peut également être un système informatique ainsi que toutes les instances d'accès indirect au Logiciel XHQ qui peuvent, par exemple, se produire via des interconnexions de système informatique agissant comme des Utilisateurs Nommés du Logiciel XHQ et connectant le Logiciel XHQ et d'autres systèmes du Client. Par exemple, le multiplexage ou la redistribution des données à partir du Logiciel XHQ via un système intermédiaire ne dispense pas de la nécessité de souscrire une licence pour tous les utilisateurs individuels ou systèmes informatiques qui ont accès aux données à partir du système intermédiaire en tant qu'Utilisateurs Nommés. L'utilisation du Multi-Site (« Tiered Connector ») fourni avec XHQ ne compte pas comme un accès indirect pour les besoins de la présente définition. Le Client est en droit de changer les Licences Utilisateurs nommés pour autant qu'aucune Licence Utilisateur nommé ne soit modifiée plus d'une fois par mois calendaire.
- b) « Licence à Utilisateurs Simultanés » signifie que l'accès au Logiciel XHQ à un moment donné est limité au nombre maximum d'utilisateurs simultanés sous licence.
- c) Concernant les « Licences perpétuelles », les « Licences de sauvegarde », les « Licences étendues », les « Licences par abonnement » et les « Licences par serveur », les clauses du Contrat s'appliqueront.

**4. Garantie limitée et Exclusions de Garantie.**

Outre les exclusions prévues dans le Contrat, les stipulations suivantes s'appliquent :

Aucune partie du Logiciel XHQ n'est conçue, fabriquée ou destinée à être utilisée ou revendue comme une partie d'un équipement de commande en ligne ou dans des environnements dangereux exigeant des performances irréprochables, comme la commande en ligne d'un avion, du trafic aérien, de la navigation aérienne ou des communications aériennes, ou dans la conception, la construction, l'exploitation ou la maintenance d'une installation nucléaire, d'appareils de maintien en vie ou de systèmes d'armes, dans le cadre desquels la défaillance du Logiciel XHQ pourrait entraîner directement la mort, des blessures corporelles ou de graves dommages physiques ou dégâts environnementaux (« Activités à Haut Risque »). LE CONCÉDANT ET SES FOURNISSEURS EXCLUENT SPÉCIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'ADAPTION À DES ACTIVITÉS À HAUT RISQUE : Le Client garantit que le Logiciel XHQ ne sera pas utilisé pour des Activités à Haut Risque.

**5. Autres points relatifs à la licence.**

- a) Le Client est tenu de mettre à jour le Logiciel XHQ conformément aux règles d'installation figurant dans la documentation fournie avec le Logiciel XHQ. Les avertissements énoncés dans la Documentation, ou qui sont envoyés séparément par SISW, concernant l'interruption du support pour les anciennes versions du Logiciel XHQ ont force obligatoire pour le Client.
- b) Logiciel de base de données. Le Logiciel XHQ peut comprendre un logiciel de base de données intégré (« Logiciel de Base de données »). Le Logiciel de Base de données doit être utilisé exclusivement avec le Logiciel XHQ. Le Client ne doit pas réaliser, entre autres activités, celles mentionnées ci-après :
  - (1) partage du temps, service bureau, service d'abonnement ou utilisation en location du Logiciel de Base de données ;
  - (2) la possession ou l'utilisation du Logiciel de Base de données qui est transféré à une quelconque autre personne ;
  - (3) l'utilisation directe du Logiciel de Base de données à moins que ce ne soit dans le cadre de la solution utilisant le Logiciel ;
  - (4) l'installation, l'utilisation ou l'exécution du Logiciel de Base de données sur un quelconque système informatique sur lequel le Logiciel XHQ n'est pas installé. Le Logiciel de Base de données ne peut être utilisé qu'avec le Logiciel XHQ ; et
  - (5) distribution ou autre diffusion du Logiciel de Base de données.

- c) Conformité avec les contrats de licence pour les produits non fournis par SISW. L'utilisation du Logiciel XHQ peut nécessiter la modification de certains contrats de licence existant entre le Client et d'autres fournisseurs. Le respect de ces contrats relève de la seule responsabilité du Client. Le Client est chargé d'obtenir tout logiciel de support nécessaire à l'utilisation du Logiciel XHQ, en ce compris tout logiciel de système d'exploitation, logiciel de base de données, ou logiciel d'applications de tierce partie, et il est responsable de l'interopérabilité entre le logiciel de support et le Logiciel XHQ.
- d) Logiciels de Tiers et Open Source. Le Logiciel XHQ peut contenir ou nécessiter l'usage d'une technologie tierce fournie avec le Logiciel, incluant des logiciels open source. La technologie de tiers est concédée sous licence au Client soit selon les conditions de ce Contrat, soit selon les conditions d'une licence distincte qui seront spécifiée dans la documentation associées, à savoir les fichiers « lisez-moi », les fichiers de notes ou les autres documents ou fichiers de la sorte (« Technologie soumise à une Licence de Tiers »). Les droits d'usage du Client de la Technologie soumise à une Licence de Tiers sont soumis à ces conditions de licence distincte et ne sont limités en aucune manière par ce Contrat. En outre, si une condition de ce Contrat est en contradiction avec un quelconque droit impératif applicable accordé par une Licence de Tiers, elle ne s'applique pas. Si une quelconque Licence de Tiers exige de SISW la fourniture du code source contenu dans la Technologie soumise à une Licence de Tiers, SISW doit le fournir sur demande écrite, le cas échéant contre le règlement des frais d'expédition et de manutention. Pour clarifier tout doute, la technologie de tiers qui ne serait pas une Technologie soumise à une Licence de Tiers doit être considérée comme faisant partie du Logiciel XHQ et est concédée dans le cadre d'une licence au Client selon les conditions de ce Contrat.

## 6. Conditions de maintenance du Logiciel.

- a) Services de maintenance du Logiciel. Les services de maintenance du Logiciel n'incluent pas les services de personnalisation du Logiciel XHQ.
- b) Nouvelles mises à jour. Les versions du Logiciel XHQ sont considérées comme des versions majeures ou mineures. Le premier chiffre représente la version de la version majeure. Le second chiffre (après le point) représente la version de la version mineure. Les versions majeure et mineure peuvent contenir des fonctionnalités étendues importantes et des corrections de bogues.
- c) Maintenance pour les versions antérieures. Dans le cas du Logiciel XHQ, la version la plus récente et les deux versions précédentes bénéficieront d'un support.
- d) Correction des erreurs. A titre de condition préalable fréquente à la Correction des erreurs, comme décrite dans le Contrat, la non-conformité signalée par rapport à la documentation doit être reproductible dans un environnement de système XHQ neutre, c'est-à-dire un environnement de système XHQ préinstallé incluant un logiciel tiers comme décrit dans la Documentation.
- e) Canaux d'assistance : en plus de l'assistance téléphonique décrite dans le Contrat, un portail Web et une adresse électronique peuvent être utilisés pour contacter le service d'assistance à la clientèle XHQ. Les informations les plus actuelles concernant les méthodes de communication avec le service d'assistance à la clientèle XHQ sont disponibles dans la documentation du produit XHQ qui est fournie avec le Logiciel.
- f) Niveaux de priorité des incidents.
- Critique (Gravité 1, Problème critique) : un problème critique avec le Logiciel sous licence est un problème qui a un impact grave sur l'utilisation continue d'au moins une fonction du Logiciel sous licence, empêchant une utilisation normale par tous les utilisateurs du Logiciel sous licence du client.  
Le problème doit avoir un gravement nuire aux opérations métier essentielles sur un système de production (à savoir, sur un serveur XHQ de production, et non sur un système de développement ou de test). Aucune solution de contournement acceptable n'existe pour le client.
  - Élevé (Gravité 2, Problème majeur) : un problème majeur impacte ou restreint continuellement un sous-ensemble de fonctionnalités important du Logiciel sous licence pour une majorité d'utilisateurs.  
Le problème est sensible au facteur temps et est important pour la productivité du client sur le long terme.  
Aucune solution de contournement acceptable n'existe pour le client.
  - Moyen / Général (Gravité 3, Problème mineur ou Problème majeur avec solution de contournement) : il s'agit d'un (i) problème mineur qui impacte ou restreint de manière marginale une fonctionnalité du Logiciel sous licence, mais qui n'a pas d'effet majeur sur l'utilisation par le client ; ou d'un (ii) problème majeur du Logiciel sous licence, pour lequel il existe une solution de contournement acceptable pour le client.  
Le problème est sensible au facteur temps et est important pour la productivité sur le long terme, mais il n'entraîne pas d'arrêt immédiat du travail et l'utilisation par le client peut se poursuivre de manière limitée.

Le problème peut aussi provoquer un arrêt immédiat du travail au niveau d'une installation individuelle du logiciel client.

- Faible (Gravité 4, Aucun impact) : il s'agit (i) d'un problème mineur concernant le Logiciel sous licence, qui n'a aucun effet sur l'utilisation par le client ; ou (ii) d'un problème mineur concernant le Logiciel sous licence, pour lequel il existe une solution de contournement acceptable pour le client ; ou (iii) d'une erreur de documentation ; ou (iv) d'une demande de nouvelle fonction ou fonctionnalité au niveau du produit existant.

Le problème/incident n'est pas sensible au facteur temps ou n'est pas important pour la productivité sur le long terme, mais il n'entraîne pas d'arrêt immédiat du travail et l'exploitation peut se poursuivre sans restriction.

Il s'agit du niveau de gravité par défaut si aucun niveau de gravité d'incident n'est précisé.

- g) Niveaux de service de maintenance du Logiciel et Temps de réponse. Les niveaux d'assistance suivants sont disponibles, avec les temps de réponse correspondants. Le niveau d'assistance standard est le niveau Bronze, les niveaux Argent et Or étant des niveaux de premier ordre en option.

- Services d'assistance Bronze : assistance 9 x 5. 9 heures sur 24, 5 jours sur 7. Du lundi au vendredi. Heure d'été respectée.

Sélection d'une zone de couverture parmi les suivantes (par défaut : Amérique du Nord et du Sud) :

- Amérique du Nord et du Sud (15-1 temps universel)
- Europe (8-17 temps universel)
- Asie (1-10 temps universel)

À l'exclusion des jours fériés nationaux définis par les pays suivants pour la zone de couverture associée :

- États-Unis (Amérique du Nord et du Sud)
- Allemagne (Europe)
- Singapour (Asie)

Exemple pour l'Amérique du Nord et du Sud : couverture de 07 h 00 à 17 h 00, heure normale du Pacifique, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés nationaux des États-Unis.

- Services d'assistance Argent : assistance 24 x 5. 24 heures sur 24, 5 jours sur 7. Du lundi au vendredi. Heure d'été respectée.

Sélection d'une zone de couverture parmi les suivantes (par défaut : Amérique du Nord et du Sud) :

- Amérique du Nord et du Sud
- Europe
- Asie

Les heures hebdomadaires de début et de fin de la couverture suivent les heures locales des pays suivants dans chaque zone de couverture :

- Californie/États-Unis (Amérique du Nord et du Sud)
- Allemagne (Europe)
- Singapour (Asie)

Exemple pour l'Amérique du Nord et du Sud : *couverture de minuit le dimanche à minuit le vendredi, heure normale du Pacifique, du lundi au vendredi.*

- Services d'assistance Or : assistance 24 x 7. 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le tableau suivant décrit les Temps de réponse correspondant aux niveaux d'assistance disponibles, en fonction du Niveau de priorité des incidents. SISW déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour respecter les temps de réponse mentionnés ci-dessous.

	Critique	Élevé	Moyen / Général	Faible
Services d'assistance Bronze	2 heures	8 heures	48 heures	96 heures
Services d'assistance Argent	1 heure	4 heures	8 heures	48 heures
Services d'assistance Or	1 heure	4 heures	8 heures	48 heures

- h) Redevances initiale et de renouvellement. Les redevances de maintenance relatives au logiciel XHQ sont payables d'avance par tranches annuelles au début de chaque année civile. Pour l'année durant laquelle la licence est achetée et les services de maintenance débutent, les redevances de maintenance seront calculés au prorata pour couvrir la période courant à compter de la date de début des services jusqu'au 31 décembre de la même année.

- i) Exclusions. Les points suivants ne sont pas couverts par les services de maintenance du Logiciel XHQ ni inclus dans ces services :
- (1) Une utilisation inadéquate. Tout problème résultant de la mauvaise utilisation, de l'utilisation inadéquate, de la modification non autorisée, ou de l'endommagement du Logiciel XHQ ou d'une utilisation du Logiciel XHQ qui s'écarte des procédures d'exploitation définies par SISW dans la Documentation applicable ; ou
  - (2) Des modifications non autorisées. Tout problème causé par une modification, un changement ou un ajout ou par une tentative de modification, de changement ou d'ajout dans une quelconque *version* du Logiciel XHQ qui n'a pas été fait(e) ou autorisé(e) par écrit par SISW ; ou
  - (3) Un logiciel ou matériel non approuvé. Tout problème découlant de l'association du Logiciel XHQ avec du matériel, un logiciel ou un équipement du Client après l'installation initiale du Logiciel XHQ, dans la mesure où une telle association n'est pas approuvée dans la Documentation ou n'a pas été approuvée par écrit par SISW ; ou
  - (4) Un accident. Exécution du Logiciel XHQ avec d'autres supports qui ne respectent pas ou qui ne sont pas maintenus conformément aux spécifications du fabricant ; ou des causes autres qu'une utilisation ordinaire ; ou
  - (5) Un manquement du Client à respecter les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat et du présent Avenant relatif au Logiciel XHQ.
- j) Logiciels tiers. SISW certifie uniquement que des Logiciels tiers fonctionneront conjointement au Logiciel XHQ dans le respect de la Documentation associée. Aucune autre utilisation de Logiciels tiers par le Client, que ce soit en tant que produit autonome ou conjointement au Logiciel XHQ, n'a été testée et n'est certifiée par SISW. Bien que SISW soit susceptible d'aider le Client à assurer l'interopérabilité de Logiciels tiers avec le Logiciel XHQ, SISW n'est en aucun cas tenu de prendre en charge des Logiciels tiers.