

Logiciel IBS QMS

Conditions spécifiques au produit

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. ou l'une de ses sociétés affiliées Siemens Industry Software (ici collectivement « SISW ») a conclu un contrat de licence d'utilisation de logiciel et de services avec un client pour le logiciel SISW, pouvant avoir adopté la forme d'un accord écrit signé par les deux parties, d'un accord sous le mode « click-wrap » ou d'un accord accepté électroniquement par le client (par la suite le « Contrat »). Ces conditions générales (« Amendement IBS QMS ») s'appliquent uniquement au logiciel IBS QMS (« Logiciel IBS QMS »). Ces conditions complètent celles du Contrat et, dans la mesure où elles sont en conflit avec les conditions du Contrat, ces conditions prévalent et remplaceront les conditions du Contrat en regard du Logiciel IBS QMS.

1. Conditions Générales de Maintenance du Logiciel

1.1 Mise à niveau technologique

(a) Compatibilité du logiciel avec les mises à niveau

La planification des versions d'IBS QMS inclut la compatibilité avec la version précédente du Logiciel pour une période maximum de 3 ans à compter de la date officielle de la Version Principale. La compatibilité signifie que le transfert et la maintenance du stock de données existant sont assurés. Elle exclut les composants du Logiciel spécifiques du Client.

(b) Période de maintenance des versions

IBS QMS assure la maintenance de chaque Version Principale en cours du Logiciel pour une période de 1 an à compter de la date officielle de publication de la version.

1.2 Contrat de niveau de service

(a) Exigences

L'obligation de SISW de remplir ses obligations au titre du Contrat de niveau de service est soumise au respect par le Client des exigences suivantes :

- La Version principale du Logiciel utilisé par le Client est dans la période de maintenance définie par SISW. Le Client a configuré et exploite l'Assistance de premier niveau et ceci constitue l'interface centrale pour l'Assistance de second niveau d'IBS QMS.
- Un environnement d'exploitation fluide pour le Logiciel est assuré par l'Assistance de premier niveau assurée par le Client,

(b) Assistance de premier niveau par le Client

L'Assistance de premier niveau assurée par le Client est définie comme les activités de support et d'assistance téléphonique directement couverte par l'équipe d'assistance et d'assistance téléphonique du Client. Dans chaque cas, l'Assistance de premier niveau, en ce cas particulier les utilisateurs clés et les administrateurs système, est responsable de s'assurer que les requêtes des utilisateurs ainsi que les problèmes liés au système du Logiciel font d'abord l'objet d'une réponse par les propositions de solution propres du Client et sont résolues de la meilleure manière possible. L'Assistance de premier niveau au Client constitue l'interface avec le Centre d'assistance IBS QMS. Les activités d'Assistance de premier niveau du Client incluent, notamment :

- La solution des problèmes administratifs incombant au Client,
- La solution des problèmes émanant de l'infrastructure TI utilisée par le Logiciel (ex. réseau, serveurs),
- L'assistance en cas d'erreurs d'exploitation causées par l'utilisateur,
- L'assistance en cas d'incompréhension de l'utilisateur,
- L'administration régulière du système selon les aspects suivants :
 - Base de données,
 - Réseau,
 - Matériel, équipement connecté.

(c) CENTRE D'ASSISTANCE IBS QMS

Les requêtes émanant de l'Assistance de premier niveau du Client doivent être traitées par le Centre d'assistance IBS QMS conformément aux définitions et procédures stipulées dans ce contrat. Le Centre d'assistance IBS QMS doit assurer les services suivants :

- Assistance téléphonique pour répondre à des questions spécifiques et techniques relatives au Logiciel,
- Analyse de problèmes émanant du Logiciel,
- Correction d'erreurs logicielles dans le Logiciel.
- Correction des configurations erronées

- Assistance en cas de requêtes de configuration

La réponse du Centre d'assistance IBS QMS au service des requêtes ou résolutions de problèmes liées à des logiciels de tiers acquis auprès de SISW peut être limitée. Dans ce cas, il est fait référence explicite aux conditions générales d'assistance de la tierce partie.

(d) Niveaux d'assistance IBS QMS et horaires d'assistance

Les horaires d'assistance IBS QMS dépendent du Niveau d'assistance IBS QMS choisi par le Client. Différents Niveaux d'assistance IBS QMS sont proposés pour différents produits IBS QMS :

- **Standard, Argent et Or** pour CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN et SINIC::CAQ,
- **Standard** pour CompliantPro et QSi.

Les horaires d'assistance des différents Niveaux d'assistance IBS QMS sont indiqués dans le diagramme suivant. Les horaires indiqués sont entendus CET/CEST pour les clients dont l'Allemagne est la plateforme d'assistance IBS QMS responsable et GMT-4 pour les clients dont le continent américain est la plateforme d'assistance responsable.

CAQ Professional et Automotive, PRISMA, CALVIN et SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim		Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	
00.00 - 06.00		Or					Or			08.30 - 18.00	Standard				
06.00 - 08.00		Argent													
08.00 - 17.00		Standard													
17.00 - 22.00		Argent													
22.00 - 24.00		Or													

Seules les requêtes d'assistance affectées d'une priorité A (voir classification sous 2.7 à la suite) doivent être traitées selon les Niveaux d'assistance IBS QMS Argent et Or.

(e) Délais de réaction

Les délais de réaction dépendent des horaires d'assistance convenus avec le Client via le Niveau d'assistance IBS QMS (Standard, Argent ou Or) . Ainsi, si le Client opte pour le Niveau d'assistance IBS QMS « Standard » pour un produit IBS QMS CAQ (08h00-17h00 CET/CEST) et si la commande de Niveau de service a été ouverte à 17h00 avec un Niveau de priorité convenu et un délai de réaction de 4 heures, le processus de résolution de problème doit commencer au plus tard à 12h00 le jour suivant.

(f) Délais cibles de résolution de problème

Les délais cibles de résolution de problème spécifiés par SISW dépendent de la classification de priorité de l'erreur potentielle et des horaires d'Assistance choisis par le Client avec le Niveau d'assistance IBS QMS. Seuls les délais correspondants aux horaires d'Assistance choisis par le Client avec le Niveau d'assistance IBS QMS doivent être employés afin de calculer le délai cible du processus de résolution de problème. IBS QMS décline ici explicitement toute garantie de solution du problème dans le délai cible souhaité. C'est notamment le cas, plus particulièrement, des problèmes exigeant l'implication active du Client ou des prestataires tiers. IBS QMS s'efforce néanmoins de fournir systématiquement au Client une solution immédiate et directe au problème.

(g) Classification de priorité

La classification de la description d'erreur par type de problème et classification de priorité est définie ci-après :

Type de problème	Classification de priorité	Conséquence / Effet
Immobilisation du système	A	Immobilisation du système logiciel ou défaillances significatives du système, aucune application productive possible, aucun contournement possible
Fonctionnalité limitée	B	Le logiciel système manifeste des signes de fonctionnalité limitée. Un usage limité du logiciel système est possible, Contournements possibles
Fonctionnalité légèrement limitée	C	Le logiciel système manifeste des signes de fonctionnalité légèrement limitée

À l'ouverture de la commande de Niveau de service, la classification de priorité de la commande de Niveau de service est déterminée par SISW selon le type de problème. Si le Client demande une classification de priorité différente de celles listées précédemment, elle doit être convenue avec le Centre d'assistance IBS QMS. La classification de priorité convenue doit alors être affectée à la commande de Niveau de service.

(h) Connexion en ligne au système Logiciel

(i) Une analyse et une correction d'erreur précises exigent un accès au système Logiciel du Client. Pour assurer cet accès, IBS QMS nécessite une connexion VPN avec les droits d'accès connexes (droits de lecture et écriture) au Logiciel. Le Centre d'assistance IBS QMS doit être informé des données et mots de passe de connexion nécessaires à la conclusion du Contrat. Un accès approprié doit être accordé pour les systèmes connexes de production, de test et d'intégration qui incluent généralement :

- Serveur de base de données,
- Serveur d'application,
- Serveur de fichiers.

Les délais de réaction et de résolution de problèmes définis dans ce Contrat s'appliquent uniquement en cas de connexion en ligne fonctionnelle. Le Client doit assurer une capacité d'exportation de base de données vers le Centre d'assistance IBS QMS, à la demande.

(ii) En l'absence d'une connexion en ligne au système Logiciel, tous les services nécessaires fournis par le Centre d'assistance IBS QMS doivent être exécutés sur le site du Client. Les heures-homme sur site ainsi que les temps et frais de déplacement en résultant doivent être facturés selon les conditions IBS QMS alors en vigueur.

(i) Services extraordinaires

En cas de demandes anormalement élevées envers le Centre d'assistance IBS QMS du fait du besoin accru de consultation en raison du manque de formation, etc., (ex. résultant d'une indisponibilité temporaire de l'Assistance de premier niveau du Client), SISW se réserve le droit de contacter le Client afin de conclure un contrat au-delà du type convenu d'Assistance. Dans ce cas, SISW doit informer le Client et soumettre une offre adaptée.

(j) Délais de traitement et coûts

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN et SINIC::CAQ¹

Niveau d'assistance IBS QMS	Délai de réaction	Classification de priorité	Délais cibles de résolution de problème
Standard	4 h	A	8 h
	dans les 2 jours ouvrables	B	dans les 15 jours ouvrables
	dans les 2 jours ouvrables	C	dans les 20 jours ouvrables
Argent	4 h	A	8 h
Or	4 h	A	8 h

¹Jours ouvrables = Lun-Ven, sauf jours fériés obligatoires en Allemagne (Rhénanie-Palatinat)

CompliantPro, QSi²

Niveau d'assistance IBS QMS	Délai de réaction	Classification de priorité	Délais cibles de résolution de problème
Standard	4 h	A	8 h
	dans les 2 jours ouvrables	B	dans les 15 jours ouvrables
	dans les 2 jours ouvrables	C	dans les 20 jours ouvrables

²Jours ouvrables = Lun-Ven, sauf jours fériés obligatoires aux États-Unis (Massachusetts)