

LOGICIEL POLARION

Conditions spécifiques au produit

Les Conditions spécifiques au produit ci-incluses (l'« Avenant relatif à Polaron ») font partie intégrante du Contrat conclu entre le Client et SISW. Elles s'appliquent exclusivement au logiciel commercialisé par SISW sous le nom générique de Polaron, ou sous tout autre nom successif choisi par SISW, le cas échéant (le « Logiciel Polaron »). Le présent Avenant relatif à Polaron ne s'applique à aucune offre de logiciel en tant que services (« SaaS ») susceptible d'être fournie par SISW.

1. Définitions spécifiques au produit logiciel Polaron.

- 1.1. « Sociétés affiliées au Client » désigne les sociétés qui contrôlent, sont contrôlées par, ou sont sous contrôle commun avec, le Client. Aux fins de cette définition, le terme « contrôle » désigne la propriété directe ou indirecte de plus de 50 % des titres avec droit de vote d'une société affiliée.
- 1.2. « Agents autorisés » aura le sens défini dans le Contrat, mais, aux fins d'utilisation du Logiciel Polaron uniquement, la condition selon laquelle les consultants, agents et sous-traitants doivent travailler sur le site du Client ne s'appliquera pas.
- 1.3. « Utilisateurs autorisés » a le sens défini dans le Contrat, mais inclura, uniquement pour ce qui concerne l'utilisation du Logiciel Polaron, les employés des Sociétés affiliées au Client.
- 1.4. Licence « Utilisateur simultané » signifie que le logiciel peut être installé sur un (1) serveur du site spécifié dans le LSDA, et que l'accès au Logiciel à un moment donné est limité au nombre maximal d'Utilisateurs Autorisés simultanés pour lesquels des licences ont été valablement acquises en vertu du présent Contrat.
- 1.5. Licence « Utilisateur nommé » signifie que le logiciel peut être installé sur un (1) serveur du site spécifié dans le LSDA, et que l'accès au Logiciel est limité aux membres de l'organisation du Client nommément désignés par ce dernier et pour lesquels des licences ont été valablement acquises pour ce site en vertu du présent Contrat. Le Client est en droit de changer des licences d'Utilisateurs nommés à condition qu'aucune licence d'Utilisateur nommé individuelle ne soit modifiée plus d'une fois par mois calendaire.

2. **Concession de Licence mondiale.** Sous réserve des dispositions du Contrat concernant la conformité aux réglementations relatives aux (ré)exportations et aux douanes, toute licence du Logiciel Polaron accordée par SISW permettra aux Utilisateurs autorisés d'accéder à et d'utiliser la forme exécutable du Logiciel Polaron partout dans le monde. Le Client s'engage à faire respecter les conditions du présent Contrat auprès de ses Sociétés affiliées. Le Client devra dégager SISW de toute responsabilité et indemniser SISW de toute perte, coût, dommage ou dépense (y compris, dans une limite raisonnable, des honoraires d'avocat) encourus par SISW suite au non-respect des conditions du présent Contrat de la part d'une Société affiliée au Client.

3. **Services de maintenance.** Nonobstant les dispositions du Contrat afférant aux services de maintenance et d'assistance, aucune assistance téléphonique concernant le Logiciel Polaron n'est incluse dans les Services de maintenance liés au Logiciel Polaron, sauf stipulation contraire dans les conditions générales de cet Amendement de Polaron. De surcroît, en complément des conditions stipulées dans le Contrat, les conditions suivantes s'appliquent aux Services de maintenance liés au Logiciel Polaron.

3.1. **Niveaux de service de maintenance.** Il existe trois forfaits de Services de maintenance : Bronze, Argent et Or. Chaque forfait de Service de maintenance comprend un niveau de service différent, comme indiqué ci-dessous.

3.1.1. Niveau de service de maintenance Bronze.

(a) **Services additionnels inclus.** Outre les services de correction d'Erreur et de mise à jour du Logiciel mentionnés dans le Contrat, SISW fournira en outre les services suivants pour les Clients des Services de maintenance de niveau Bronze :

- Conseils d'installation, de mise à jour et de configuration du Logiciel Polaron ;
- Conseil concernant les extensions supplémentaires ;
- Analyse des fichiers journaux ;
- Accès aux ressources de self-service de SISW pour le Logiciel Polaron sur le portail Web GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (le « Portail Web GTAC »).

(b) **Assistance en ligne.** Les Clients des Services de maintenance de niveau Bronze sont autorisés à créer des rapports d'incident et des demandes d'assistance. La gestion et la révision des rapports d'incident et des demandes d'assistance seront effectuées en ligne. Le Portail Web GTAC est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (« 24h/24, 7j/7 »). Le Client devra apporter à SISW les informations suffisantes concernant le problème ou l'Erreur suspecté(e) et les circonstances dans lesquelles il/elle s'est produit(e), afin de pouvoir reproduire le problème sur les systèmes de SISW.

- (c) Contacts techniques. Les Clients des Services de maintenance de niveau Bronze désigneront comme contact technique principal un (1) de leurs employés ayant été formé par SISW sur le Logiciel Polarion. Ce contact technique désigné sera le contact principal au sein des locaux du client chargé de prendre contact avec SISW au sujet des Services de maintenance. Un contact technique du Client devra être présent au moment de la prestation de tout Service de maintenance par SISW. Les contacts techniques initialement désignés par le Client peuvent être modifiés périodiquement en envoyant un préavis par écrit à SISW.
- (d) Temps de réponse et de couverture du niveau de service. SISW s'efforcera d'apporter une première réponse à tout rapport d'incident ou demande d'assistance suivant la table ci-après, établie à partir de la complexité et de la gravité du rapport d'incident :

Niveau de classification du rapport d'incident	#1 - Critique	#2 - Élevé	#3 - Général et #4 - Faible
Objectif de temps de réponse	24 heures	36 heures	48 heures

Les temps de réponse sont identifiés selon les Niveaux de classification des rapports d'incident GTAC de SISW, disponibles sur le Portail Web GTAC.

- (e) Heures de bureau. Les services d'assistance seront fournis par le centre d'assistance prenant en charge le produit Logiciel concerné et couvrant le Territoire où se situe le Client conformément aux informations du Portail Web GTAC de SISW. L'assistance sera disponible durant les heures normales d'ouverture du centre d'assistance concerné couvrant le Territoire, à l'exception des jours fériés en vigueur localement.
- 3.1.2. Niveau de service de maintenance Argent. Les Clients des Services de maintenance de niveau Argent recevront tous les avantages du niveau Bronze plus les avantages additionnels suivants.
- (a) Contacts techniques supplémentaires. Un (1) contact technique supplémentaire par Client, pour un total de deux (2) contacts techniques par Client.
- (b) Assistance téléphonique. Le Client aura le droit de bénéficier d'une assistance téléphonique pour les produits Logiciels spécifiques Polarion en appelant le numéro fourni par SISW pour le centre d'assistance chargé du produit Logiciel en question et indiqué sur le Portail Web GTAC. Si la licence du Client est concédée par un partenaire revendeur autorisé de SISW, le Client aura le droit de bénéficier d'une première ligne de maintenance de la part du revendeur autorisé durant les heures normales d'ouverture des bureaux, telles qu'établies par le partenaire revendeur autorisé de SISW, à l'exception des jours fériés appliqués par ce partenaire.
- (c) Assistance à distance. SISW fournira des services d'assistance par connexion à distance, sur demande et d'un commun accord entre le Client et SISW.
- (d) Éligibilité des services d'hébergement Polarion. Les services d'hébergement ou de logiciel géré sont fournis par SISW uniquement aux Clients du Logiciel Polarion couverts par un forfait de Services de maintenance de niveau Argent ou supérieur. Ces services d'hébergement ou de logiciel géré sont des missions de service payés séparément et font l'objet d'un contrat séparé entre SISW et le Client.
- (e) Assistance alignée sur le projet. À la réception du calendrier ou du plan des projets en cours et à venir, l'équipe d'assistance de SISW prendra en compte ces informations spécifiques au projet au moment de prioriser et de traiter les questions et les rapports d'incidents.
- (f) Assistance de Cluster. Sur demande, SISW apportera des conseils sur des questions spécifiques concernant la configuration du Cluster et des suggestions issues de bonnes pratiques pour le réglage précis du cluster.
- (g) Assistance API. SISW fournira des conseils et des recommandations sur la façon d'utiliser les API livrées avec le Logiciel Polarion.
- (h) Temps de réponse et de couverture du niveau de service. SISW s'efforcera d'apporter une première réponse à tout rapport d'incident ou demande d'assistance suivant la table ci-après, établie à partir de la complexité et de la gravité du rapport d'incident :

Niveau de classification du rapport d'incident	#1 - Critique	#2 - Élevé	#3 - Général et #4 - Faible
Objectif de temps de réponse	12 heures	24 heures	36 heures

Les temps de réponse sont identifiés selon les Niveaux de classification des rapports d'incident GTAC de SISW, disponibles sur le Portail Web GTAC.

- (i) Heures de bureau. Les services d'assistance seront fournis par le centre d'assistance prenant en charge le produit Logiciel concerné et couvrant le Territoire où se situe le Client conformément aux informations du Portail Web GTAC de SISW. L'assistance sera disponible durant les heures normales d'ouverture du centre d'assistance concerné couvrant le Territoire, à l'exception des jours fériés en vigueur localement.
- 3.1.3. Niveau de service de maintenance Or. Les Clients des Services de maintenance de niveau Or recevront tous les avantages du niveau Argent (qui inclut également les avantages du niveau Bronze) plus les avantages additionnels suivants.
- (a) Contacts techniques supplémentaires. Trois (3) contacts techniques supplémentaires par Client, pour un total de cinq (5) contacts techniques par Client.
- (b) Diagnostics de performance. À la réception d'un rapport d'incident avisant d'une dégradation des performances du serveur, SISW révisera la configuration du serveur du Client, comparera cette dernière avec les bonnes pratiques et l'expérience acquise au cours du travail réalisé en général avec sa base de clients, puis recommandera au Client les mesures de correction envisageables. Le client devra mettre en œuvre lui-même ces mesures et SISW ne procédera à aucune configuration au nom du Client, sauf si une mission de service payée séparément a été signée entre SISW et le Client.
- (c) Révision planifiée de l'environnement. Sur demande et d'un commun accord entre le Client et SISW, SISW réalisera une révision périodique (2 fois par an) de l'environnement du système sur lequel le Logiciel Polarion est installé, et fournira au Client un rapport comprenant des conseils abordant les mesures correctives possibles (telles que la mise à niveau du matériel ou des licences, etc.).
- (d) Assistance planifiée pendant les week-ends. Sur demande du Client, mais pas plus de deux fois par an, SISW nommera un ingénieur d'assistance technique disponible pendant la durée du week-end, qui sera chargé de prêter des services d'assistance pour toute activité impliquant l'utilisation du Logiciel Polarion par le Client au cours du week-end, à condition que (i) cette demande ait été faite par écrit au moins deux semaines avant le début du week-end concerné, (ii) les détails techniques de l'activité planifiée soient envoyés à SISW en même temps que la demande, tels que, sans toutefois y être limités, le plan du projet, le calendrier du projet, les informations de contact de l'équipe du projet, etc., et (iii) l'accès à distance à l'environnement du système du Client soit garanti pour l'ingénieur de support technique de SISW et confirmé avant le début du week-end par le Client, à ses propres frais et à ses propres risques. Sous réserve de la disponibilité et de frais supplémentaires, SISW peut, à son entière discrétion, convenir d'une assistance supplémentaire pendant les week-ends sur demande du client, et assurer lesdits services d'assistance en tant que services professionnels régis par un contrat et un énoncé de travail distincts.
- (e) Assistance de mise à niveau de Polarion. SISW apportera son conseil et son assistance pour la mise à niveau du Logiciel sur une version plus récente. Toutefois, le Client devra réaliser la mise à niveau réelle et SISW ne procédera à aucune configuration au nom du Client, sauf si une mission de service payée séparément a été signée entre SISW et le Client.
- (f) Responsable de compte technique affecté. SISW nommera un responsable de compte technique clé qui agira comme point de contact unique pour le Client, recevra les demandes d'assistance ainsi que les renseignements nécessaires pour le contact direct.
- (g) Visite annuelle sur site du Responsable de compte technique affecté. Une fois par an, le Responsable de compte technique affecté communiquera avec les contacts techniques du Client afin d'organiser une réunion sur le site du Client dans le but d'aborder l'état de déploiement du Logiciel Polarion et de répondre à toutes les questions éventuelles des contacts techniques.
- (h) Temps de réponse et de couverture du niveau de service. SISW s'efforcera d'apporter une première réponse à tout rapport d'incident ou demande d'assistance suivant la table ci-après, établie à partir de la complexité et de la gravité du rapport d'incident :

Niveau de classification du rapport d'incident	#1 - Critique	#2 - Élevé	#3 - Général et #4 - Faible
Objectif de temps de réponse	1 heures	6 heures	12 heures

Les rapports d'incident ou demandes d'assistance appartenant à la classification « 1- Critique » doivent être initié(e)s par téléphone. Les temps de réponse sont identifiés selon les Niveaux de classification des rapports d'incident GTAC de SISW, disponibles sur le Portail Web GTAC.

- (i) Heures de bureau. Les services d'assistance seront fournis par le centre d'assistance applicable prenant en charge le produit Logiciel concerné et couvrant le Territoire où se situe le Client conformément aux informations du Portail Web GTAC de SISW. Pour les Clients des Services de maintenance de niveau Or, une assistance sera disponible à

toute heure de la journée, du lundi au vendredi, hors jours fériés du pays ou de la région du centre d'assistance concerné.

- 3.2. Environnement d'exploitation non pris en charge. Les Services de maintenance s'appliquent uniquement au fonctionnement du Logiciel Polarion lorsque celui-ci est utilisé dans les conditions et dans l'environnement pour lesquels il a été conçu, conformément aux spécifications de la licence et de la documentation applicable pour le Logiciel. SISW n'est pas tenu de fournir ses Services de maintenance si le Logiciel Polarion est exécuté sur une plateforme non prise en charge ou s'il a été modifié ou altéré par tout intervenant autre que SISW ou l'un de ses affiliés ou sous-traitants, sauf si cette altération a été faite à la demande expresse de SISW. Les configurations et les environnements matériels pris en charge sont documentés dans la documentation du Logiciel ou disponibles sur le site Web de SISW ou sur le Portail Web GTAC.
- 3.3. Connaissances préalables requises. Le Logiciel Polarion est conçu pour un usage commercial ou éducatif de la part de professionnels de l'informatique. L'administration des produits Logiciels Polarion nécessite un ensemble de compétences techniques de base, dont, sans toutefois être limitées à elle, une expérience dans l'installation et la maintenance des technologies de production basées sur le Web. Les Clients sont responsables de l'administration et de la mise à niveau de leurs propres installations. Par l'acquisition des forfaits des Services de maintenance, SISW fournira des conseils experts sur la façon de le faire, mais SISW ne pourra pas assurer une maintenance étape par étape ni une assistance de l'installation. Si vous avez besoin d'assistance supplémentaire pour ce niveau d'implémentation, vous pouvez consulter les ressources publiées sur le site Web de SISW ou sur le Portail Web GTAC.