

Logiciel Simatic IT

Conditions spécifiques au produit

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. ou l'une de ses sociétés affiliées (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 (« Avenant Simatic IT ») sont spécifiques au logiciel Simatic IT, un groupe de produits logiciels du secteur des systèmes d'exécution de fabrication (« Logiciel Simatic IT ») et à aucun autre logiciel offert par SISW. Ces conditions complètent celles du Contrat et, en cas de contradiction avec les conditions du Contrat, ces conditions prévalent et remplaceront les conditions du Contrat en regard du Logiciel Simatic IT. L'Avenant Simatic IT s'applique à tout numéro de produit SISW qui commence par le préfixe « SIT » ou « XFP ». L'Avenant Simatic IT ne s'applique pas aux autres produits SISW, même s'il a été présenté pour acceptation par le Client en ce qui concerne ces produits.

1. Conditions générales du logiciel concédé sous licence.

1.1 Définitions. Les définitions suivantes s'appliquent en outre au Logiciel Simatic IT.

- (a) « Crédits ». Pour les produits Logiciels Simatic IT offrant diverses configurations, le champ d'utilisation peut être défini non seulement par la concession de licence initiale mais aussi par l'achat additionnel de crédits de licence procurant des droits de licence additionnels (ex. pour un certain nombre d'utilisateurs dans le cas des licences pour « Utilisateurs simultanés » ou pour un certain nombre de produits, spécialement de type « Équipement » (dans le cas de licences « Par produit » ou pour un certain nombre de clients). Ce champ est défini par des modules de crédits à commander auprès de SISW.
- (b) « Documentation ». La Documentation du Logiciel Simatic IT est disponible en allemand et en anglais. La Documentation du Logiciel Simatic IT est fournie au format numérique avec le Logiciel. La Documentation au format papier peut être achetée à part.

1.2 Concession de licence Les droits concédés au Client sur le Logiciel Simatic IT dépendent du Type de licence concerné. Sauf spécification contraire, un droit non exclusif et non transférable d'installation du Logiciel Simatic IT sur un (1) dispositif matériel par licence est concédé au Client. Le Logiciel Simatic IT comprend un ou plusieurs modules basiques Simatic IT en tant que pré-requis à tout nombre et/ou combinaison de modules additionnels. Outre le Type de licence, le champ d'utilisation du Logiciel Simatic IT est défini de manière générale par le nombre de Crédits acquis. Le Client peut utiliser le Logiciel Simatic IT pour le nombre d'éléments pour lesquels le Client a acquis le nombre correspondant de Crédits.

1.3 Types de licence. Les Types de licence suivants sont proposés pour Simatic IT.

- (a) « Licence flottante ». Une Licence flottante peut aussi être désignée comme une « Licence d'utilisateurs simultanés » selon la définition de cette expression dans le Contrat.
- (b) « Licence poste de travail unique et Licence serveur ». Pour le Logiciel Simatic IT, une Licence poste de travail unique et une Licence serveur désignent un droit non exclusif, transférable conformément au Contrat et valide pour une durée illimitée d'installation du Logiciel Simatic IT sur un (1) dispositif matériel et d'utilisation du Logiciel Simatic IT ainsi installé de la manière spécifiée par SISW dans la Documentation.
- (c) « Licence de location ». Le droit non exclusif, limité dans le temps selon les stipulations écrites par SISW d'installation et d'utilisation du Logiciel Simatic IT sur un (1) dispositif matériel. Si la période d'usage est spécifiée en heures, l'usage décisif pour le calcul de la limite temporelle commence au démarrage du logiciel et se termine à son arrêt. Si la période d'usage est spécifiée en jours, semaines ou mois, la période spécifiée, qui commence à la livraison du Logiciel, s'applique indépendamment de la durée réelle d'utilisation.
- (d) « Licence d'essai ou de démonstration ». Le droit non exclusif et non transférable d'installation du Logiciel Simatic IT sur un (1) dispositif matériel et de son utilisation à des fins de validation de la manière spécifiée par écrit entre les parties. La période d'usage est limitée à 14 jours et commence à la livraison du Logiciel Simatic IT sauf si une période d'usage différente est spécifiée par écrit entre les parties.

1.4 Conditions supplémentaires pour les Bibliothèques Simatic IT (utilisées dans les versions antérieures de Simatic IT). Une « Bibliothèque Simatic IT » est une application logicielle réutilisable développée par Siemens dans le secteur des systèmes d'exécution de fabrication qui ne peut s'exécuter seule et doit être utilisée en connexion avec le Logiciel Simatic IT. Ces Bibliothèques Simatic IT ont été et sont vendues à part pour les versions antérieures de Simatic IT. Si le Client dispose de

licences pour ces Bibliothèques Simatic IT pour des versions plus anciennes de Simatic IT, les conditions de cette section s'appliquent en connexion avec l'usage de ces Bibliothèques Simatic IT.

- (a) Un droit non exclusif d'usage d'une Bibliothèque Simatic IT est accordé au Client sous forme de code objet au sein de l'application du Client et selon le champ d'utilisation spécifié à la sous-section (b). Toute duplication supplémentaire est interdite en l'absence d'autorisation écrite de SISW. La Bibliothèque Simatic IT fait partie de l'application personnalisée et ne peut donc être vendue, concédée en sous-licence, louée, mise à disposition ou autrement transférée sauf dans le cas d'un transfert de l'application Logicielle Simatic IT qui est permis au titre de cet Amendement Simatic IT.
- (b) La Bibliothèque Simatic IT bénéficie d'une licence uniquement pour l'Équipement utilisé par cette Bibliothèque. « Équipement » signifie tout dispositif physique configuré dans le Logiciel Simatic IT « Simatic IT Production Modeler ». Dans le cadre de l'industrie de process, cela signifie un dispositif servant à transformer une matière durant l'exécution d'une phase de recette (« Équipement d'exécution ») ou à stocker, voire transporter, une matière sans connexion avec une phase de recette (« Équipement de stockage »). Le nombre d'éléments d'Équipement doit être défini pour chaque Bibliothèque. Le Client peut utiliser chaque Bibliothèque Simatic IT uniquement pour l'Équipement pour lequel le Client a acquis la licence correspondante. Tout usage d'une Bibliothèque Simatic IT au-delà de l'Équipement correspondant nécessite une licence additionnelle ou, le cas échéant, des Crédits. Dans cette optique, la définition des Crédits s'applique de la même manière aux Bibliothèques Simatic IT.
- (c) SISW assure le suivi de toutes les Bibliothèques Simatic IT fournies sous forme de code objet afin de vérifier toute modification ou correction inappropriée par le Client ou un tiers.
- (d) Le Client comprend et reconnaît qu'à l'avenir SISW est libre d'inclure la Bibliothèque Simatic IT, en tout ou partie, dans ses Logiciels Simatic IT pour sa distribution générale dans le cadre d'un produit logiciel. Les futures versions de la Bibliothèque Simatic IT peuvent être modifiées en conséquence.
- (e) Sauf accord contraire écrit de SISW, les spécifications requises pour la Bibliothèque Simatic IT sont celles fournies par SISW.

2. Conditions de Maintenance du Logiciel Simatic IT.

Ces Conditions de Maintenance du Logiciel Simatic IT s'appliquent au Logiciel Simatic IT, au niveau d'assistance et au fuseau horaire, aux Bibliothèques Simatic IT pour les anciennes versions de Simatic IT et aux autres Services de maintenance selon les spécifications de l'offre de SISW au Client, pouvant prendre la forme d'un LSDA ou d'un autre document de commande acceptable de par sa forme et son contenu par SISW (par la suite collectivement un « LSDA ») et déterminent le champ d'application des Services de maintenance fournis par SISW au Client pour le Logiciel Simatic IT. SISW et le Client sont ici désignés collectivement comme les « Parties ».

2.1 Définitions.

- (a) « Demande d'assistance » signifie une requête du Client liée au Logiciel Simatic IT qui est traitée dans le cadre du champ d'application de ces Conditions de Maintenance.
- (b) « Délai de réaction » signifie le temps entre la réception d'une Demande d'assistance selon les voies de communication convenues (soit interface Web, appel téléphonique suivi d'un accès Web) conformément à ces Conditions de Maintenance Simatic IT et la première communication d'un spécialiste technique du TSS (Service d'assistance technique) d'AS Simatic IT avec le Client par e-mail, téléphone ou interaction Web. Le Délai de réaction représente le moment du démarrage de l'analyse technique du problème signalé.
- (c) « Délai d'envoi » signifie le temps entre le commun accord de SISW et du Client sur le besoin d'un spécialiste SISW du Logiciel Simatic IT sur site afin d'évaluer localement le problème et le moment où le spécialiste SISW du Logiciel Simatic IT initie réellement son déplacement ou lorsque sont initiées les étapes nécessaires pour obtenir des autorisations de déplacement, notamment un visa, cette dernière condition étant applicable dans le cas spécifique où ces procédures s'imposent afin que le spécialiste choisi par SISW puisse se rendre sur le site concerné du Client pour la mission de service spécifique.
- (d) « Temps de déplacement » signifie le temps de déplacement depuis le lieu où se trouve le spécialiste SISW du Logiciel Simatic IT à la fin du Délai d'envoi jusqu'au site du Client, indiqué dans le LSDA applicable et incluant également le temps nécessaire pour les procédures de visa, le cas échéant, et de réservation du voyage. De ce fait, la durée du Temps de déplacement ne peut être fixée à l'avance.
- (e) « Version majeure » signifie l'identification d'une version de logiciel comportant habituellement des changements majeurs en regard de la « Version » courante et qui est indiquée par le nombre précédant le point dans le nom du logiciel (soit « x » dans « logiciel Vx.y »).

- (f) « Version mineure » signifie l'identification d'une version de logiciel comportant habituellement des changements mineurs en regard de la « Version point » courante et qui est indiquée par le nombre suivant le point dans le nom du logiciel (soit « y » dans « logiciel Vx.y »).
- (g) « Mise à jour » signifie une version supérieure du logiciel incluant une nouvelle fonctionnalité. Une « Mise à jour » peut inclure de nouvelles Versions majeures et Versions mineures.
- (h) « Correctif » est une mise à jour logicielle corrigeant des erreurs mais sans nécessairement proposer de nouvelle fonctionnalité.
- (i) « Service Pack » signifie un paquet logiciel éliminant les erreurs et comportant habituellement plusieurs correctifs mais sans nécessairement proposer de nouvelle fonctionnalité.
- (j) « Services de maintenance » signifie les services de maintenance spécifiés en section 2.7 « Description du service de maintenance » de ces Conditions de Maintenance Simatic IT.

2.2 Services de maintenance Simatic IT. Les Services de maintenance couvrent le logiciel indiqué dans le LSDA applicable, dans la mesure où les produits Logiciels Simatic IT sont, lors de la conclusion du contrat de Service de maintenance Simatic IT, listés dans la liste de prix de SISW alors en vigueur. Les Services de maintenance couvrent uniquement les Versions majeures et Versions mineures actuelles des produits Logiciels Simatic IT (soit celles contenues, au moment de l'exécution des Services de maintenance, dans la liste de prix publiée de SISW alors en vigueur) et les Version principales et Versions points plus anciennes qui ont été supprimées de la liste tarifaire publiée de SISW moins d'un (1) an auparavant. SISW peut décider d'exécuter les Services de maintenance pour les Versions majeures et Versions mineures du Logiciel Simatic IT qui ont été supprimées de la liste de prix publiée depuis une période supérieure mais uniquement à la discrétion de Siemens.

- (a) Les Services de maintenance sont proposés pour un Service d'assistance « Bronze », « Argent » ou « Or » selon les spécifications du LSDA applicable.
 - La catégorie de services « Assistance Or » comprend et implique la catégorie de services « Assistance Argent ».
 - La catégorie de services « Assistance Argent » comprend et implique la catégorie de services « Assistance Bronze ».
- (b) Exclusions. SISW n'est pas dans l'obligation d'assurer les Services de maintenance pour le Logiciel Simatic IT, les Bibliothèques Simatic IT pour les versions anciennes de Simatic IT ou qui ne sont pas utilisés selon les dispositions de la licence ou du LSDA applicable, voire ayant été altérés ou modifiés par le Client ou des tiers sans l'approbation de SISW.

2.3 Enregistrement pour les Services de maintenance.

- (a) SISW fournit un Numéro de contrat au Client. Le Numéro de contrat est envoyé par SISW au « Contact principal du Client » spécifié dans le LSDA applicable. Ce Numéro de contrat est nécessaire durant la procédure d'enregistrement de contact, comme exposé au paragraphe suivant.
- (b) Les services décrits dans cet Addenda doivent uniquement être fournis après la finalisation du processus d'enregistrement. La procédure d'enregistrement exige que le Client renseigne le formulaire d'enregistrement fourni par SISW via l'adresse Internet suivante : https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss. SISW doit confirmer l'enregistrement après réception du formulaire d'enregistrement via Internet.

2.4 Prestation des Services de maintenance sur Demande d'assistance. Si des Services de maintenance sont assurés suite à une Demande d'assistance du Client, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (a) Contact de l'« Équipe d'assistance technique », disponibilité de l'assistance. Le Client peut contacter une équipe experte de SISW qui répond aux Demandes d'assistance selon ces Conditions Générales de Maintenance Simatic IT (« Équipe d'assistance technique ») selon les exigences détaillées sur le site Web https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss. Les demandes émanant de tiers sont exclues du champ d'application des Conditions de Maintenance, sauf accord contraire par écrit avec le Client et sous réserve d'une condition de soumission dans les meilleurs délais des coordonnées d'une telle tierce partie. L'acceptation par SISW de ce tiers est valide uniquement pour la durée actuelle ou la période de prorogation du Service de maintenance et peut être retirée lors de la prorogation suivante.
- (b) Le service est disponible durant les horaires d'assistance suivants pour Simatic IT et conformément à la catégorie de service applicable :
 - Assistance Bronze : service organisé 5 jours par semaine (du lundi au vendredi) dans l'un des trois fuseaux horaires suivants (selon les indications du LSDA applicable)
 - Asie [1h00 GMT --- 10h00 GMT]
 - Amériques [14h00 GMT --- 1h00 GMT]

- Europe [8h00 GMT --- 17h00 GMT]
- Assistance Argent : 24 heures sur 24, 5 jours par semaine (du lundi 00h00 GMT au vendredi 24h00 GMT, vacances incluses)
- Assistance Or : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vacances incluses

2.5 Classes de priorité des Demandes d'assistance, Délai de réaction.

- (a) Le Client doit classifier chaque Demande d'assistance selon la table suivante et en fonction du ou des impacts sur son activité. Si aucune classe de priorité n'est définie par le Client, elle est considérée par défaut comme « Basse ».

Classes de priorité existantes :

- Critique Cette classe de priorité est réservée exclusivement aux situations dans lesquelles le système de production du Client est à l'arrêt ou si le Client tente de démarrer son système de production très en amont et ce problème empêche le démarrage des opérations du système de production.
 - Haute Cette classe de priorité couvre les situations de perte de plusieurs fonctionnalités graves, alors que le système de production du Client reste opérationnel et ces processus se poursuivent.
 - Moyenne Une erreur de fonctionnalité s'est produite mais le processus peut tout de même continuer ou une fonction non-critique fonctionne mal.
 - Basse Une demande de service ou d'information, voire l'identification d'un problème ayant un impact mineur.
- (b) Toutes les Demandes d'assistance ayant la même classe de priorité sont gérées selon l'ordre chronologique de leur réception.
- (c) La classification d'une Demande d'assistance porte obligation uniquement après la confirmation par SISW de cette classification. SISW ne saurait retenir déraisonnablement une telle confirmation.
- (d) En cas de changement de l'impact sur l'activité alors que la Demande d'assistance est en cours de traitement, la classe de priorité pourrait changer uniquement d'un commun accord entre les Parties, avec effet au moment de cet accord mutuel, qui ne saurait être retenu déraisonnablement, dans la mesure où les faits pertinents additionnels ont été communiqués via les voies de communication convenues et décrites dans les présentes.
- (e) SISW réagira aux Demandes d'assistance du Client dans le Délai de réaction convenu qui dépend de la catégorie de service applicable :

Classe de priorité	Délai de réaction		
	Assistance Bronze	Assistance Argent	Assistance Or
Critique	4 heures	1 heure	1 heure
Haute	8 heures	8 heures	8 heures
Moyenne	2 jours	2 jours	2 jours
Basse	5 jours	5 jours	5 jours

- (f) Le Délai de réaction pour les Demandes d'assistance est compté en incluant uniquement le temps de disponibilité selon la catégorie de service sélectionnée (Bronze, Argent ou Or). En d'autres termes, les heures durant lesquelles le Service d'assistance est indisponible pour cette catégorie de service et les horaires d'assistance applicables associés ne sont pas comptés dans le Délai de réaction qui s'interrompt et recommence au début de l'heure suivante durant la plage horaire de disponibilité définie. Dans chaque cas, le Délai de réaction doit commencer au plus tôt au moment de la réception par SISW des Informations d'assistance nécessaires.
- (g) Toutes les Demandes d'assistance ayant la même classe de priorité sont gérées selon le principe « premier arrivé - premier servi ».
- (h) Pour les situations extrêmement critiques ayant un impact important sur les activités, l'Équipe d'assistance technique est disponible pour recevoir des appels téléphoniques. Dans ce cas, le Client doit alors créer une nouvelle Demande de service officielle via l'interface Web comme décrit à la suite sous « Site Web du Service d'assistance technique (Site Web TSS) ».

2.6 Communication, enregistrement d'une Demande d'assistance.

- (a) Si une Demande d'assistance couverte par le champ d'application des Conditions de Maintenance nécessite des communications additionnelles, outre le premier appel ou e-mail du Client, SISW fournit au Client un code pour la Demande d'assistance en question, le « Code de Demande d'assistance (ou Support Request)» ou « Code SR ». Le Code SR doit être mentionné par le Client pour toutes les communications additionnelles afin que SISW puisse reconnaître rapidement la Demande d'assistance. Le Client doit saisir le nom Simatic IT et les adresses e-mail ou numéros de téléphone des personnes servant de point de contact pour les Demandes d'assistance via le site Web TSS, selon la Section 2.3, et maintenir ces informations à jour.
- (b) Les Demandes d'assistance doivent, en principe, être effectuées par l'une des personnes contact désignées du Client, nommées par le Client durant la procédure d'enregistrement et les réponses de SISW doivent être envoyées à la personne contact ayant émis la demande. Le Client doit maintenir à jour ces informations de contact ainsi que les numéros de téléphone et adresses e-mail correspondants.
- (c) Si une Demande d'assistance est soumise par une personne différente, le Numéro de contrat doit être expressément mentionné dans la Demande d'assistance d'utilisation de Simatic IT, accompagné des coordonnées de contact détaillées (au moins e-mail, téléphone) et, en outre, le Délai de réaction pour les Demandes d'assistance de priorité « Critique » ne porte alors pas obligation pour SISW dans un tel cas. La nouvelle personne de contact doit effectuer la procédure d'enregistrement dès que possible. Si le Client souhaite que la réponse de SISW soit envoyée à une personne différente de la personne de contact désignée, le Client doit, lors de la soumission de la Demande d'assistance, fournir à SISW les coordonnées de contact.
- (d) Si le Client consigne une Demande d'assistance, les informations suivantes sont nécessaires (Informations d'assistance nécessaires) :
 - Le composant du Logiciel Simatic IT ou de la Bibliothèque Simatic IT ayant causé le problème ou le domaine dans lequel il est survenu (si le Client ou la personne enregistrant la Demande d'assistance au nom du Client le connaît) ;
 - Une description brève du problème. La description devrait indiquer les étapes ayant mené au problème et offrir des informations sur les changements du système du Client, ainsi l'application de Correctifs, de Mises à jour ou de changements de personnalisation susceptibles d'avoir influencé le comportement du système ;
 - Les détails de l'enquête du Client (le cas échéant) menée avant de contacter l'Équipe d'assistance technique et des informations, dans la mesure du possible, pour reproduire le problème ;
 - Des informations sur les fonctions ou modifications du Client dans le domaine où le problème s'est produit ;
 - Spécialement pour les classes de priorité « Haute » et « Critique » : les détails de l'impact du problème sur l'activité du Client.

2.7 Description du service de maintenance.

- (a) Service de mise à jour logicielle
 - (1) Ce service est toujours inclus dans toutes les catégories de Service de maintenance (Assistance Bronze, Argent et Or). Pour chaque produit Logiciel Simatic IT inclus dans le champ d'application des Services de maintenance (selon les spécifications du LSDA applicable) sous licence et acquis par le Client, directement ou indirectement, auprès de SISW avant l'activation des Services de maintenance, le Client reçoit les plus récents Service Packs et Mises à jour logicielles pour le Logiciel Simatic IT, dans la mesure où SISW distribue généralement les versions de produits Logiciels Simatic IT applicables.
 - (2) L'installation des Mises à jour logicielles est exclue du champ d'application de tout Service de maintenance.
 - (3) Le Client bénéficie de licences logicielles pour les nouvelles Versions majeures et Versions mineures selon le Contrat, en fonction des amendements mentionnés dans les présentes. Le type de licence et le type de logiciel applicable doivent correspondre à ceux du produit logiciel sous licence d'origine du Client et la Section 2.7 (Description du service de maintenance) s'applique aux nouvelles Versions majeures et Versions mineures.
 - (4) L'expédition est effectuée par SISW, habituellement durant le mois mois à partir de la date de disponibilité générale pour son expédition de la Mise à jour ou du Service Pack.
 - (5) Le champ d'application des licences concédées pour les Service Packs et les Mises à jour ainsi que le nombre de supports pour ces Mises à jour et Service Packs ne sauraient en aucun cas dépasser le champ d'application des licences concédées à l'origine dans le Logiciel Simatic IT.
 - (6) Les sous-sections (1), (2) et (5) de cette section s'appliquent conformément aux Bibliothèques Simatic IT pour les anciennes versions de Simatic IT dans le cadre du champ d'application des Services de maintenance (spécifié dans le LSDA applicable).
- (b) Site Web du Service d'assistance technique (Site Web TSS). Ce Service est toujours inclus dans toutes les catégories de service (Assistance Bronze, Argent et Or). SISW offre aux utilisateurs enregistrés du Client un accès gratuit à une

diversité de documents techniques relatifs au logiciel et sélectionnés par SISW à sa discrétion. Ces documents peuvent contenir :

- Base de connaissance Simatic IT - une base de données incluant des solutions d'Assistance technique généralistes fondée sur l'expérience relative aux demandes de service des clients.
- Logiciel Simatic IT (ex. collection de Correctifs) et notes de version en téléchargement électronique.
- Documentation de produits Logiciels Simatic IT en téléchargement électronique.

L'accès est assuré via le site Web suivant : <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Le Client peut télécharger des corrections d'erreur des produits Logiciels Simatic IT appartenant au champ d'application des Services de maintenance (spécifié dans le LSDA applicable) et que SISW met à disposition de ses clients sur le site Web TSS à titre gratuit, de temps à autres, pour le Logiciel Simatic IT correspondant.

- (c) Service d'assistance technique des produits Simatic IT. Ce Service est toujours inclus dans toutes les catégories de service (Assistance Bronze, Argent et Or).

SISW est préparé à répondre aux questions du Client concernant les produits Logiciels Simatic IT et les Bibliothèques Simatic IT pour les versions anciennes de Simatic IT, selon les indications du LSDA applicable, et les conditions de la Section 2.4, dans la mesure où les Demandes d'assistance du Client respectent les exigences additionnelles listées ci-après.

- Le problème technique concerné par la question du Client doit être décrit de manière technique de sorte à être compréhensible par un expert technique du domaine du Logiciel Simatic IT qui ne connaît pas l'application particulière du Client sur laquelle le problème est survenu. La Demande d'assistance doit nommer le Logiciel Simatic IT (notamment l'identification de Version majeure, Version mineure, Service Pack ou Correctif) et les attributs du système d'exploitation auquel la Demande d'assistance se réfère. Le cas échéant, le Client doit décrire les actions déjà exécutées afin de résoudre le problème technique et comment le Logiciel Simatic IT a été réglé ou personnalisé ainsi qu'une brève présentation de la propre application du Client dans le domaine où le problème technique se produit.
- Le contenu de la Demande d'assistance ne doit pas comprendre de questions relatives à l'application du Client. Les Demandes d'assistance peuvent contenir uniquement des questions spécifiques au Logiciel Simatic IT.
- Les Demandes d'assistance doivent être en anglais.
- Le Client doit s'efforcer autant que possible de fournir les Informations d'assistance nécessaires dès la Demande d'assistance initiale.

- (d) Assistance à distance (connexion à distance sur demande).

- Ce Service est toujours inclus dans toutes les catégories de Service (Assistance Bronze, Argent et Or). Dans la mesure où l'infrastructure IT du Client permet un accès à distance, SISW est prêt à répondre aux Demandes d'assistance via un accès à distance pour le diagnostic et la correction des problèmes techniques.
- Si un problème survient, le Client et SISW peuvent convenir d'ouvrir une connexion à distance afin que les techniciens de SISW puissent accéder à distance aux ordinateurs du Client sur lesquels les produits Simatic IT s'exécutent. En l'occurrence, le personnel de l'Équipe d'assistance technique de SISW est en mesure de contrôler le site du Client via une connexion à distance, après autorisation du Client. Chaque Partie est responsable de s'assurer de la sécurité de l'accès à ces services.
- L'accès à distance est techniquement initié par le Client au moment convenu d'un commun accord. En l'espèce, le système du Client sur lequel le Logiciel Simatic IT s'exécute peut être commandé par SISW via un dispositif de saisie (clavier ou souris) depuis le site de l'Équipe d'assistance technique et le moniteur correspondant sur ledit site fonctionne comme un dispositif de sortie du système du Client. Le Client doit s'assurer que l'état du système à ce moment correspond à celui pertinent au regard de la Demande d'assistance. Le Client convient que SISW n'est pas familier avec les risques spécifiques du site du Client et fournit toutes les informations dont le personnel de SISW estime raisonnablement avoir besoin de connaître avant l'opération sur le site du Client.
- Pour répondre aux Demandes d'assistance du Client, SISW doit mettre en oeuvre des efforts raisonnables pour utiliser l'accès à distance s'il s'avère utile pour la Demande d'assistance, avec l'accord du Client. Cependant, l'accès à distance peut ne pas être disponible immédiatement.

3. Services optionnels de maintenance du Logiciel Simatic IT. Pour Simatic IT, les services optionnels de maintenance suivants sont disponibles. Les Conditions de Maintenance décrites en Section 3 s'appliquent par conséquent dans la mesure où elles ne contredisent pas les conditions spécifiques énoncées ci-dessous.

3.1 Service de diagnostic par agent (suivi à distance)

- (a) Si les Parties ont convenu en outre d'un « Service de diagnostic par agent » (comme indiqué dans le LSDA applicable), SISW dispose de la possibilité technique de suivre en permanence l'installation du Client pour les systèmes ou produits Simatic IT mais aussi les applications du Client par un outil agent disponible auprès de SISW

sans que le Client ne doive initier techniquement la connexion dans chaque cas. Cela ne signifie pas que SISW soit capable en permanence d'utiliser le système du Client. Les actions exécutées sur le système du Client ne sont pas nécessairement toutes supervisées en continu par les spécialistes techniques de SISW.

- (b) Les outils agents installés sur le site du Client analysent les problèmes potentiels liés au matériel, au système d'exploitation, aux produits Logiciels Simatic IT et aux applications du Client se produisant pendant le fonctionnement du système du Client. Selon la configuration du système du Client, l'agent logiciel génère, en présence de certains incidents prédéfinis, un signal d'alarme. Avant que le service de Diagnostic à distance ne puisse être exécuté, les Parties doivent définir un ensemble d'incidents liés à des problèmes potentiels concernant le Logiciel Simatic IT installé sur le système du Client. Seuls ces incidents définis peuvent déclencher un signal d'alarme généré par l'agent logiciel pour leur envoi au Centre d'exploitation des services de SISW. L'installation et la configuration de l'agent logiciel sont effectuées par l'Équipe de SISW dans le cadre de la tâche d'Activation de service.

La tâche d'Activation de service est relative à chaque site spécifique de client et inclut :

- La définition des incidents à suivre avec les agents logiciels
- L'installation et configuration des agents logiciels sur le site du Client
- L'activation du service sur le site SISW
- Les tests d'acceptation

Il incombe au Client, selon les spécifications de SISW, d'établir une ligne de connexion permanente respectant les exigences de sécurité spécifiées par SISW. Les activités d'installation et de configuration peuvent être demandées auprès de SISW uniquement après satisfaction des étapes précédentes.

- (c) SISW décline toute responsabilité et n'est pas redevable pour tout manquement de communication des alarmes imputable à l'indisponibilité de la voie de communication ou à des problèmes techniques de l'infrastructure de communication sur le site du Client.

- (d) Il incombe au Client d'appliquer la politique de maintenance des licences des agents logiciels installés et de respecter les politiques de sécurité spécifiées dans la documentation technique fournie par SISW.

3.2 Maintenance programmée. Si les Parties ont convenu séparément d'un service de « Maintenance programmée » (comme indiqué dans le LSDA applicable), le Client et SISW conviennent d'un certain nombre de jours d'assistance pour la maintenance programmée du système. SISW et le Client conviennent des dates d'assistance et que la demande d'assistance doit être réalisée au moins 10 jours avant la date requise. Le champ d'application de cette maintenance programmée porte sur le contrôle de l'absence de besoin de modification du système afin d'assurer qu'aucun problème ne devrait survenir à l'avenir du fait d'une consommation quelconque des ressources système.

3.3 Service correctif sur site. Si les Parties ont convenu séparément d'un « Service correctif sur site » (comme indiqué dans le LSDA applicable), SISW est prêt à assister le Client pour la gestion des problèmes dans le champ d'application des Services de maintenance Simatic IT sur le site du Client selon les spécifications du LSDA applicable.

- (a) Les Demandes d'assistance n'incluant aucune requête autres que celles en relation directe avec le Logiciel Simatic IT, le Client est responsable de s'assurer qu'un personnel doté de connaissances appropriées des systèmes du Client est disponible.

- (b) Le personnel de SISW ne doit pas établir, ni être réputé avoir établi, une quelconque relation d'emploi avec le Client. Le Client doit communiquer ses requêtes concernant le Service correctif sur site exclusivement à la personne de contact nommée par SISW et n'est pas autorisé à donner des instructions directes aux autres membres du personnel de SISW.

- (c) Le calendrier suivant s'applique :

- L'heure d'arrivée du spécialiste SISW du Logiciel Simatic IT sur le site indiqué du Client est postérieure à l'expiration du Délai d'envoi et du Temps de déplacement.
- Le spécialiste du Logiciel Simatic IT doit initier son déplacement vers le site indiqué du Client selon les spécifications du LSDA applicable dans un Délai d'envoi de 24 heures.
- Le Temps de déplacement n'est pas inclus dans le Délai d'envoi. SISW s'efforce de manière commercialement raisonnable de réduire autant que possible le Temps de déplacement.

3.4 Assistance de produits matures. Si les Parties ont convenu séparément d'un service d'« Assistance de produits matures » (selon les indications du LSDA applicable), les suivantes sont d'application :

- (a) Les produits « matures » correspondent aux Versions majeures et Versions mineures des produits Logiciels Simatic IT qui n'appartiennent plus à la liste de prix publiée de SISW, qui ne sont plus généralement distribuées et prises en charge par SISW et qui ne sont pas supportées par les Services de maintenance standards.

- (b) Sauf spécification contraire, l'assistance pour ces produits est limitée aux réponses aux questions relatives aux fonctionnalités du produit Simatic IT et aux demandes de documentation. Aucun Délai de réaction fixe ne s'applique. SISW peut répondre aux Demandes d'assistance à son entière discrétion, par ex. avec un Correctif, une Mise à jour ou une solution de contournement. Le Service de mise à jour logicielle n'est pas applicable.
- (c) Si l'Assistance de produits matures est choisie pour des produits matures Logiciels Simatic IT spécifiques, indiqués dans le LSDA applicable, SISW fournit les services suivants : le Service d'assistance technique s'applique selon la description en Section 3 **Error! Reference source not found.** La disponibilité de SISW est fonction de la catégorie de service, et SISW emploie des efforts raisonnables pour trouver des réponses aux Demandes d'assistance du Client.

4. Redevances et délais de paiement applicables pour les Services de maintenance logicielle et les Services de maintenance logicielle optionnels.

- (a) Les redevances correspondant aux Services de maintenance sont spécifiées dans le LSDA applicable. Toutes les redevances dues au titre du présent sont entendues hors TVA. En outre, les dispositions suivantes s'appliquent :
- (b) Service d'« Assistance à distance » : les coûts de licences appropriées pour l'outil logiciel et l'équipement matériel convenus (pour SISW et le Client) et les coûts de connexion sont à la charge du Client.
- (c) « Service de diagnostic par agent » : les coûts d'équipement matériel dédié et de licence d'agent logiciel (produit de tiers) pour le Client sont à la charge du Client.
- (d) La tâche d'Activation de service est relative à chaque site spécifique de client.
- (e) Les redevances pour chaque site sont définies sur la base des activités requises pour l'Activation de service du site spécifique.
- (f) « Service correctif sur site » : les services exécutés par SISW sur le site du Client sont facturés en sus selon les tarifs applicables de SISW. Les frais de déplacement et de séjour pour le personnel TSS de SISW sont remboursés par le Client selon les tarifs applicables de SISW.
- (g) Service de « Maintenance programmée » : une redevance annuelle est facturée au Client, incluant les jours de maintenance programmée (selon les spécifications du LSDA applicable), et est convenue par le Client et SISW selon les procédures décrites à la Section 2.7 (Description du service de maintenance). Pour les jours de maintenance programmée, le Client est facturé selon les tarifs applicables de SISW.
- (h) Service d'« Assistance de produits matures » : ce service est facturé à un prix fixe par SISW selon le produit Logiciel Simatic IT, la Version majeure et la Version mineure.
- (i) Les frais de déplacement et de séjour ne sont pas inclus et sont remboursés à hauteur des coûts réels documentés.