

# Logiciel d'Entreprise Camstar

## 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 ou bien d'un contrat 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 à Camstar ») s'appliquent uniquement au logiciel d'Entreprise Camstar (« Logiciel d'Entreprise Camstar »), 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 d'Entreprise Camstar.

Les conditions supplémentaires relatives au Logiciel d'Entreprise Camstar sont les suivantes :

1. **Définitions.** Les termes portant une majuscule dans le présent Avenant ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat, à moins qu'ils ne soient définis autrement dans les présentes. En ce qui concerne les licences d'Utilisateur Actif du Logiciel d'Entreprise Camstar, les termes « Territoire » et « Utilisateurs Autorisés », tels que définis dans le Contrat, ne s'appliquent pas. Les définitions suivantes sont propres au Logiciel Camstar et ne s'appliquent à aucun autre Logiciel prévu dans le Contrat :
  - 1.1. Les licences d'« Utilisateur Actif » ont la signification qui leur est donnée dans l'article 2 ci-dessous.
  - 1.2 « Logiciel d'Entreprise Camstar » désigne tous les logiciels que SISW vend sous le nom générique de Camstar, ou sous tout autre nom que SISW pourra choisir ultérieurement, exception faite des licences de logiciel qui sont vendues sous la forme de logiciels en tant que service (« SaaS »), qui sont vendus dans le cadre d'un contrat distinct.
  - 1.3 « Sociétés affiliées du Client » désigne les sociétés qui contrôlent, sont contrôlées par, ou sont sous contrôle commun avec, le Client. Aux fins de la présente définition, « contrôle » désigne la possession directe ou indirecte de plus de 50 % des titres avec droit de vote d'une société affiliée.
  - 1.4 « Site » désigne le site du Client mentionné dans un LSDA et sur lequel le Logiciel d'Entreprise Camstar spécifique sera installé. Un Client peut posséder plusieurs Sites et chaque Site aura un nombre spécifique de licences d'Utilisateur Actif du Logiciel d'Entreprise Camstar. Chaque licence d'Utilisateur Actif ne peut être utilisée par le Client que pour le Site associé à la licence d'Utilisateur Actif. Nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, le Client ne peut transférer le Logiciel d'Entreprise Camstar ou des licences d'Utilisateur Actif à un Site différent sans le consentement préalable écrit de SISW.
  - 1.5 « Multiplexage » désigne l'utilisation de matériel ou d'un logiciel pour partager les connexions, réacheminer les informations, ou réduire le nombre d'utilisateurs qui ont accès à ou utilisent directement le Logiciel d'Entreprise Camstar (parfois désigné sous le terme « partage »).
  - 1.6 « Utilisateurs » désigne les employés du Client, les employés des Sociétés Affiliées du Client, et les employés des consultants, agents et sous-traitants du Client qui ne sont pas des concurrents de SISW, pourvu que le consultant, l'agent ou le sous-traitant ait accepté par écrit les restrictions d'utilisation du Logiciel et des obligations de confidentialité et de non-divulgaration aussi strictes que celles énoncées dans le Contrat. Le terme Utilisateurs inclut également les appareils qui sont connectés au Logiciel d'Entreprise Camstar, et notamment sans toutefois s'y limiter, les interfaces utilisateurs basées sur le Web, les connexions de navigateurs, les Terminaux d'atelier (PC), les appareils d'atelier multiplexés par le biais d'un unique PC - y compris les Appareils RF, les Terminaux de Collecte de Données, les appareils mobiles, les terminaux sous Windows CE, et les connexions d'interface en direction ou en provenance du Logiciel d'Entreprise Camstar installé sur un Site spécifique.
2. **Types de licence.** L'article 2.3 du Contrat est, par les présentes, modifié pour y inclure le type de licence mentionné ci-après, qui est disponible pour le Logiciel d'Entreprise Camstar : Les licences d'« Utilisateur Actif » signifient que l'accès au Logiciel d'Entreprise Camstar sera limité au nombre maximum d'Utilisateurs pour lesquels des licences ont été acquises valablement dans le cadre du Contrat pour un Site spécifique. Le Multiplexage ne réduit pas le nombre de licences d'Utilisateur Actif ; chaque individu ou appareil connecté à un appareil de Multiplexage compte comme une licence d'Utilisateur Actif.
3. **Services d'assistance.** L'article 3 du Contrat ne s'applique pas au Logiciel d'Entreprise Camstar. Des services d'assistance relatifs au Logiciel d'Entreprise Camstar seront à la disposition du Client conformément aux conditions jointes aux présentes en tant qu'Annexe 1.

# ANNEXE 1

## Annexe relative à l'assistance au Logiciel d'Entreprise Camstar

### 1. Services d'assistance.

Sous réserve que le Client s'acquitte des frais d'Assistance et/ou d'Abonnement applicables, SISW mettra en œuvre tous ses efforts commerciaux raisonnables pour fournir des services d'assistance conformément aux conditions de la présente Annexe 1 (« Services d'Assistance »).

#### 1.1 Service d'Assistance Bronze.

- (a) Assistance en ligne. Les Clients de l'Assistance Bronze sont autorisés à créer, gérer et examiner les requêtes d'incident en ligne. L'accès au site Web de l'Assistance Technique de Camstar (<http://support.camstar.com>), et notamment à la documentation et à la base de connaissances de la Plateforme d'Entreprise Camstar, est disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre/sept jours par semaine (« 24h/7j »).
- (b) Assistance téléphonique. Les Clients de l'Assistance Bronze peuvent contacter le Centre d'Assistance Technique de Camstar le plus proche de leur site, et ce pendant les heures normales d'ouverture, pour faire part de leurs problèmes ou questions. Le Client fournira à SISW suffisamment d'informations sur un problème ou une erreur suspecté(e) et sur les circonstances dans lesquelles le problème ou l'erreur est apparu(e) afin que SISW puisse recréer le problème sur les systèmes de SISW. SISW s'efforcera de répondre dans un délai de huit (8) heures ouvrables à compter de la requête d'incident.
- (c) Contacts techniques. Les Clients de l'Assistance Bronze désigneront au sein de leur personnel deux (2) employés en qualité de contacts techniques, lesquels employés auront reçu de SISW une formation sur le Logiciel d'Entreprise Camstar. Ces contacts techniques désignés seront les principaux contacts dans les locaux du Client qui pourront contacter SISW pour demander des Services d'Assistance. En outre, un contact technique du Client devra être présent à chaque fois que SISW fournira des Services d'Assistance. Les contacts techniques du Client initialement désignés pourront être remplacés en tant que de besoin, à condition que SISW en soit averti au préalable par voie écrite.
- (d) Corrections et Mises à jour. Pendant la période d'Assistance, si SISW procède à une correction ou à une mise à jour de la version du Logiciel d'Entreprise Camstar utilisée par le Client (« Mise à jour ») et que cette Mise à jour est généralement mise gratuitement à la disposition des clients de SISW utilisant ledit Logiciel, SISW fournira au Client une (1) copie d'une telle Mise à jour du Logiciel, avec toutes les instructions, documentation ou fonctions de conversion de données applicables, à titre d'échange. Le Client est autorisé à remplacer chaque copie autorisée du Logiciel d'Entreprise Camstar couvert par la présente Annexe d'Assistance, par la Mise à jour dudit Logiciel. L'utilisation que le Client fera de chaque Mise à jour du Logiciel d'Entreprise Camstar fournie dans le cadre de la présente Annexe d'Assistance sera soumise aux mêmes conditions de licence que la version originale du Logiciel d'Entreprise Camstar remplacé.
  - (i) Incompatibilité de matériel. S'il est nécessaire de modifier ou de mettre à jour un matériel ou un système d'exploitation afin d'utiliser une Mise à jour du Logiciel d'Entreprise Camstar, SISW fera tout son possible, dans la mesure du raisonnable, pour aviser le Client à l'avance des exigences de la Mise à jour. Le Client est seul responsable de l'achat, de l'installation, du support de tout matériel ou système d'exploitation qui est nécessaire pour corriger des problèmes de performance, ou pour exécuter les Mises à jour, du Logiciel d'Entreprise Camstar, et ce à ses propres frais.
  - (ii) Compatibilité avec un logiciel non pris en charge. S'il devient nécessaire pour le Client de mettre à jour, de mettre à niveau ou de modifier un quelconque logiciel qui n'est pas couvert par la présente Annexe d'Assistance (ou par une autre d'Assistance de logiciel existant entre le Client et SISW) pour que ledit logiciel fonctionne avec une Mise à jour du Logiciel d'Entreprise Camstar, le Client sera seul responsable de l'achat ou de la modification dudit logiciel, et ce à ses propres frais.
  - (iii) Nouveau logiciel non inclus. Les nouvelles versions ou améliorations du Logiciel d'Entreprise Camstar qui ne sont généralement pas mises à la disposition des clients de SISW sans le paiement de Frais d'Assistance ou d'Abonnement supplémentaires ne sont pas incluses dans la présente Annexe d'Assistance, mais peuvent être mises à la disposition du Client en tant que de besoin moyennant le paiement de frais supplémentaires. En cas de différend quant à savoir si un produit est une Mise à jour, une Mise à niveau, ou une nouvelle version, l'avis de SISW prévaudra pourvu que SISW traite le Client de la même façon qu'il traite ses autres clients dans la même situation.

- 1.2 Service d'Assistance Argent. Les Clients de l'Assistance Argent recevront tous les avantages de l'Assistance Bronze en plus des avantages supplémentaires mentionnés ci-après.
- (a) SISW s'efforcera de répondre dans un délai de quatre (4) heures ouvrables à compter de la requête d'incident.
  - (b) Un (1) contact technique supplémentaire du Client pour un total de trois (3) contacts techniques du Client.
  - (c) Service d'Assistance d'urgence. L'assistance téléphonique d'urgence sera disponible 24h/7j uniquement pour les cas où l'installation de production du Logiciel d'Entreprise Camstar du Client cesse de fonctionner complètement ou perturbe sérieusement les activités du Client. Le service d'assistance téléphonique disponible 24h/24 devrait être utilisé uniquement en dehors des heures normales d'ouverture ; veuillez contacter le Service d'Assistance Camstar directement pendant les heures normales d'ouverture.
  - (d) Assistance à la conversion des Métadonnées. SISW assistera le Client pour la conversion des Métadonnées, et ce gratuitement une fois par an et par Site. Toutes conversions supplémentaires seront soumises à des frais additionnels.
- 1.3 Service d'Assistance Or. Les Clients de l'Assistance Or recevront tous les avantages de l'Assistance Argent en plus des avantages supplémentaires mentionnés ci-après.
- (a) SISW s'efforcera de répondre dans un délai de deux (2) heures ouvrables à compter de la requête d'incident.
  - (b) Deux (2) contacts techniques supplémentaires du Client pour un total de cinq (5) contacts techniques du Client.
  - (c) Une assistance mondiale pour traiter les requêtes d'incident en dehors des heures locales d'ouverture.
  - (d) Accès au Centre de solutions GTAC de SISW.
  - (e) Diagnostic et dépannage à distance et en direct.
  - (f) Assistance week-end planifiée pour les situations de d'implémentation des mises à niveau ou de mise en œuvre.
  - (g) Option d'achat d'offres d'assistance supplémentaires pour les Clients de l'Assistance Or uniquement. Ces offres d'assistance allant jusqu'à deux (2) semaines de services planifiés tous les six (6) mois peuvent inclure une consultation et une formation pratiques, une assistance pour la purge et l'archivage des données, et le réglage des applications et des bases de données.
- 1.4 Hierarchisation des Services. SISW fera ses meilleurs efforts commerciaux pour fournir des Services d'assistance le plus rapidement possible sur la base d'une approche « premier arrivé/premier servi ». Cependant, les requêtes d'incident sont automatiquement transmises aux ressources appropriées au sein de SISW, en fonction de leur gravité et de leur complexité.
- 1.5 Corrections des erreurs. Si le Logiciel d'Entreprise Camstar ne fonctionne pas de manière substantielle conformément aux spécifications énoncées dans la documentation fournie par SISW ou s'il y a une erreur dans la documentation, SISW remplacera ou corrigera le Logiciel d'Entreprise Camstar défectueux ou la documentation. SISW s'engage à déployer des efforts à la mesure de la gravité de l'erreur, étant précisé que SISW n'est pas tenue de corriger toutes les erreurs relevées dans le Logiciel d'Entreprise Camstar. SISW fournira au Client toutes procédures connues de prévention ou de contournement des erreurs le plus tôt possible dès que le Client l'informe d'une erreur reproductible qui empêche le Logiciel d'Entreprise Camstar de fonctionner conformément aux spécifications décrites dans sa documentation. En outre, SISW fera ses meilleurs efforts commerciaux pour corriger toute non-conformité reproductible dans un délai raisonnable après que SISW ait été en mesure de vérifier et de reproduire l'erreur signalée. Ce service peut être fourni en accédant à distance à l'ordinateur du Client ou en livrant des supports tangibles, selon la nature du problème.
- 1.6 Environnement d'exploitation. Pas de modifications. La présente Annexe d'Assistance s'applique uniquement à l'exploitation du Logiciel d'Entreprise Camstar quand ce dernier est utilisé dans les conditions et dans l'environnement pour lesquels il a été conçu comme cela est décrit dans la licence et dans la documentation dudit Logiciel. SISW n'est pas tenu de fournir des Services d'Assistance si le Logiciel d'Entreprise Camstar a été modifié ou changé par une quelconque autre personne que SISW, à moins qu'un tel changement n'ait été effectué sur instruction expresse de SISW. Les configurations générales et matérielles prises en charge sont décrites en détail dans la Matrice des Versions Camstar disponible sur le site Web.
- 1.7 Incapacité à apporter des corrections. Si SISW est incapable de corriger, dans un délai raisonnable, une non-conformité substantielle entre le Logiciel d'Entreprise Camstar et sa documentation, SISW pourra proposer au Client, comme seul recours, la possibilité de mettre fin à la partie au prorata des Frais annuels d'Assistance ou d'Abonnement.
- 1.8 Versions actuelles uniquement. SISW prendra en charge la version actuelle et les deux (2) versions précédentes du Logiciel d'Entreprise Camstar. SISW ne sera pas obligé de fournir au Client des Services d'Assistance si le Client ne met pas en œuvre une nouvelle version du Logiciel d'Entreprise Camstar dans un délai de deux (2) ans à compter du moment où celle-ci est livrée par SISW et si le problème donnant lieu à une demande d'assistance est lié à une version non supportée qui serait corrigée en mettant en œuvre une version supportée. En outre, le Client est tenu d'appliquer immédiatement après leur réception les Mises à jour et autres logiciels correctifs (par exemple, les correctifs d'urgence) que SISW met à disposition du

Client. Dans le cas où une Mise à jour existante traite un problème connu dans la version du Client, ladite Mise à jour sera alors considérée comme une résolution. Aucun correctif spécifique Client ne sera fourni ou supporté sauf si une erreur est confirmée par SISW et n'est pas traitée dans une Mise à jour ou une mise à niveau de version actuellement disponible. Dans le cas où SISW génère un correctif Client spécifique, il incombera à SISW de l'intégrer dans une Mise à jour et au Client d'appliquer une telle Mise à jour.

- 1.9 **Services additionnels.** Des services en dehors du niveau d'assistance du Client ou en dehors du cadre de la présente Annexe d'Assistance pourront être disponibles en tant que de besoin pour un coût additionnel. Par exemple, les services sur site, le conseil, l'installation et la configuration sur les systèmes du Client, la formation de l'utilisateur final, la programmation personnalisée et d'autres services ne sont pas inclus dans les présentes, mais peuvent être disponibles à un coût additionnel dans le cadre d'un contrat distinct avec SISW.
- 1.10 **Logiciels Tiers.** SISW certifie uniquement que les Logiciels Tiers fonctionneront avec le Logiciel d'Entreprise Camstar conformément à ce qui est indiqué dans sa documentation. Toute autre utilisation de Logiciels Tiers par le Client, que ce soit seul ou conjointement avec le Logiciel d'Entreprise Camstar, n'a pas été testée et n'est pas certifiée par SISW. Bien que SISW puisse aider le Client à gérer l'interopérabilité de Logiciels Tiers avec le Logiciel d'Entreprise Camstar, SISW n'est aucunement obligé d'assurer le support de Logiciels Tiers.

## **2. Durée.**

- 2.1 Le Client peut acheter des Services d'Assistance pour une période de maintenance initiale annuelle. Par la suite, les services de maintenance seront automatiquement renouvelés pour des périodes successives de un (1) an, à moins que l'une des parties n'y mette un terme en adressant à l'autre partie un avis de résiliation écrit au moins soixante (60) jours avant l'expiration de la période initiale ou de toute période de renouvellement. SISW peut ajuster les frais de maintenance du logiciel pour une période de renouvellement, à condition que SISW adresse une notification écrite au Client au moins soixante (60) jours avant la fin de la période alors en cours. Si le Client achète des licences de Logiciel supplémentaires pendant la durée du présent Contrat, SISW calculera au prorata les frais de maintenance annuels relatifs au Logiciel supplémentaire pour faire coïncider la période de maintenance initiale avec le cycle de facturation.
- 2.2 L'achat de services de maintenance pour un Site du Client est conditionné à l'achat de services pour tous les modules du Logiciel d'Entreprise Camstar pour lesquels une licence d'utilisation a été accordée sur ce Site. Si le Client ne renouvelle pas ou met fin à la maintenance, puis souhaite reprendre la maintenance ultérieurement, le Client devra payer une somme équivalente à tous les frais de maintenance antérieurs plus vingt-cinq pour cent (25 %) de ces frais en sus de tous les autres frais nécessaires pour mettre le Logiciel d'Entreprise Camstar au niveau de la version actuelle.

## **3. Obligations du Client.**

SISW n'est aucunement obligé de fournir des Services d'Assistance à moins que les conditions suivantes ne soient remplies pendant toute la durée de la présente Annexe d'Assistance :

- 3.1 **Contacts techniques.** Le Client doit toujours avoir au minimum deux employés formés et disposant de bonnes connaissances techniques qui agiront en qualité de contacts techniques.
- 3.2 **Accès et données.** Le Client permettra à SISW d'accéder à distance et de manière sécurisée à ses systèmes informatiques qui exécutent le Logiciel d'Entreprise Camstar. Les contacts techniques de chaque partie détermineront en tant que de besoin les protocoles et mots de passe d'accès à utiliser pour cet accès. Le Client fournira à SISW des copies de ses données dès que SISW lui en fera la demande, pourvu que celle-ci soit raisonnable, pour fournir les Services d'assistance.