

Logiciel de Gestion des opérations de production (MOM)

Conditions des services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits logiciels de Gestion des opérations de production (MOM) (« Conditions de maintenance MOM ») complètent les Conditions générales des services de maintenance SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme « MOM ». Les présentes Conditions de maintenance MOM, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance SISW, le CLUF et les autres conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties (« Accord »).

1. **DÉFINITIONS.** Les termes en majuscules utilisés dans les présentes ont le sens qui leur est donné dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions MOM :
 - (a) « Rapport d'incidents (RI) » désigne une requête du Client relative au logiciel MOM.
 - (b) « Délai de réponse visé » désigne le délai visé entre la réception du Rapport d'incidents via l'un des canaux de communication convenus (par ex. Siemens GTAC Web Support, assistance téléphonique, etc.) conformément aux présentes Conditions de maintenance MOM et la première communication d'un membre du Service d'assistance technique de Siemens adressée au Client par courrier électronique, téléphone ou en ligne, en tenant compte des périodes de disponibilité pour le niveau de service d'assistance souscrit (Bronze/Standard, Argent ou Or).
 - (c) « Assistance multi-niveaux » désigne des Services de maintenance multi-niveaux proposés dans le cadre des présentes Conditions de maintenance MOM.
 - (d) « Assistance Premium » désigne des Services de maintenance supplémentaires disponibles pour le Client moyennant un prix fixe.
2. **ASSISTANCE MULTI-NIVEAUX.** Le Client bénéficiera des Services de maintenance selon le niveau d'assistance multi-niveaux indiqué sur le Bon de commande applicable.
- 2.1 **Services d'assistance Bronze/Standard.**
 - (a) Assistance en ligne. Les Clients ayant souscrit un Service d'assistance Bronze/Standard sont autorisés à créer, gérer et consulter les Rapports d'incidents en ligne. L'accès au Site Web d'assistance technique Siemens (www.siemens.com/gtac), y compris la base de connaissance de Siemens Software, l'adresse du Centre d'assistance technique de Siemens le plus proche et la Documentation, est disponible vingt-quatre heures par jour/sept jours par semaine (24 h/24 et 7 j/7).
 - (b) Assistance téléphonique. Les Clients qui ont souscrit un Service d'assistance Bronze/Standard peuvent contacter le Centre d'assistance technique de Siemens le plus proche du Site ou du Territoire correspondant, entre 8h et 17h, aux heures normales d'ouverture du Centre d'assistance technique de Siemens concerné. Le Client devra apporter à SISW les informations suffisantes concernant une Erreur suspectée et les circonstances dans lesquelles elle s'est produite, afin que SISW puisse reproduire le problème sur les systèmes SISW. L'assistance téléphonique est disponible en anglais et peut être proposée par SISW dans d'autres langues.
 - (c) Contacts techniques. Le Client s'engage à désigner au moins deux (2) employés comme contacts techniques attitrés ayant suivi des formations dispensées par SISW sur le Logiciel MOM concerné. Ces contacts techniques désignés seront les contacts principaux au sein des locaux du Client chargé de prendre contact avec SISW au sujet des Services de maintenance. En outre, un contact technique du Client devra être également 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 pas écrit à SISW.
 - (d) Accès et données. SISW peut fournir des Services de maintenance par connexion à distance sur demande et d'un commun accord entre le Client et SISW. Le Client s'engage à fournir à SISW un accès à distance sécurisé à ses systèmes informatiques qui font fonctionner le Logiciel MOM. Les protocoles d'accès et les mots de passe à utiliser seront déterminés par les contacts techniques de chaque partie. Sur demande raisonnable de SISW, le Client s'engage à fournir des copies des données du Client afin de fournir les Services de maintenance.
- 2.2 **Service d'assistance Argent.** Les Clients du Service d'assistance Argent recevront tous les avantages de l'assistance Bronze/Standard, plus les avantages additionnels suivants : Service d'assistance Urgence/Critique. L'assistance d'urgence sera disponible 24 h/24 et 5 j/7 (du lundi à minuit au vendredi à 23h59) afin de prendre en charge uniquement les situations relevant du niveau de Priorité critique dans lesquelles le système de production du Logiciel MOM du Client tombe entièrement en panne ou entraîne une perturbation importante des activités du Client. La ligne d'assistance téléphonique disponible 24h/24 ne doit être utilisée qu'en dehors des heures normales d'ouverture du Centre d'assistance technique de Siemens concerné ; le Client doit contacter le Centre d'assistance technique Siemens directement pendant les heures normales d'ouverture.

- 2.3 Service d'assistance Or.** Les Clients du Service d'assistance Or recevront tous les avantages de l'assistance Argent, plus les avantages additionnels suivants :
- (a) **Service d'assistance Urgence/Critique.** L'assistance d'urgence sera disponible 24 h/24 et 7 j/7 afin de prendre en charge les situations relevant du niveau de priorité critique dans lesquelles le système de production du Logiciel MOM du Client tombe entièrement en panne ou entraîne une perturbation importante des activités du Client. La ligne d'assistance téléphonique disponible 24h/24 ne doit être utilisée qu'en dehors des heures normales d'ouverture du Centre d'assistance technique de Siemens concerné ; le Client doit contacter le Centre d'assistance technique Siemens directement pendant les heures normales d'ouverture.
 - (b) **Assistance le week-end/les jours fériés convenue à l'avance.** Une assistance le week-end pour les appels de priorité Moyenne et/ou Élevée ne peut être fournie que pour la mise en service d'une mise à jour ou d'une installation, dans la limite de deux (2) fois par an par Emplacement.
- 3. ASSISTANCE PREMIUM.** Les clients du Logiciel MOM peuvent choisir d'acheter les services d'assistance Premium additionnels suivants :
- (a) **Responsable de réussite client.** Le Responsable de réussite client (CSM) agira en tant que ressource d'assistance dédiée pour gérer les services de maintenance, les communications, l'efficacité de l'engagement et les rapports périodiques pour l'ensemble des produits Logiciels MOM sous Services de maintenance.
 - (b) **Ingénieur d'assistance désigné.** SISW assignera un ingénieur d'assistance désigné (DSE) pour coordonner la résolution technique des Rapports d'incidents du Logiciel MOM.
- 4. AUTRES DISPOSITIONS.**
- 4.1 Priorité et escalade.** SISW fera tout son possible pour répondre rapidement aux demandes de Services de maintenance en fonction de leur ordre d'arrivée. Les Rapports d'incidents seront automatiquement transmis aux ressources compétentes au sein de SISW en fonction de la gravité et de la complexité. Le Client s'engage à classer chaque Rapport d'incidents selon les catégories de priorité suivantes et les impacts sur son activité. Les catégories de priorité qui ne sont pas définies par le Client sont considérées par défaut comme « Générale ». La classification définitive des incidents est exclusivement déterminée par SISW. Catégories de priorité :
- Critique
Ce niveau de priorité est exclusivement réservé aux incidents dans lesquels le système de production du Client est en panne ou le Client a l'intention de démarrer son système de production très rapidement et ce problème empêchera le système de démarrer la production. Le Délai de réponse visé pour les incidents de niveau Critique est de 4 heures pour l'assistance Bronze/Standard, de 2 heures pour le niveau Argent et de 1 heure pour le niveau Or.
 - Élevée
Ce niveau de priorité sera utilisé en cas de dysfonctionnement grave, sans que toutefois le système de production du Client ne soit en panne et que le traitement soit perturbé. Le Délai de réponse visé pour les incidents de priorité élevée est de 8 heures pour tous les niveaux d'assistance.
 - Moyenne / Générale
Un dysfonctionnement s'est produit mais le traitement n'est pas perturbé, ou une fonction non-critique connaît des dysfonctionnements. Le Délai de réponse visé pour les incidents de priorité moyenne/générale est de 2 heures pour tous les niveaux d'assistance.
 - Faible
Une demande d'assistance ou d'informations ou un problème de moindre importance a été signalé. Le Délai de réponse visé pour les incidents de priorité faible est de 5 heures pour tous les niveaux d'assistance.
- 4.2 Services de maintenance prolongée et de fin de vie.** SISW proposera des Services de maintenance prolongée généralement disponibles pendant 24 mois après l'expiration du contrat d'assistance principal. Les Services de maintenance de fin de vie sont limités aux seuls efforts commercialement raisonnables ; aucun délai de réponse cible ne s'appliquera aux incidents de fin de vie.