

# Logiciel de Gestion des opérations de production (MOM)

## Conditions spécifiques au produit

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou l'une de ses filiales Siemens Industry Software (collectivement désignées ci-après sous le sigle « SISW ») a conclu un contrat de licence de logiciel et de services avec un client pour un logiciel SISW, qui peut avoir pris la forme d'un accord écrit signé par les deux parties ou un contrat en ligne ou conclu par clic par le client par voie électronique (désigné ci-dessous par le terme « Contrat »). Les présentes conditions (l'« Avenant MOM ») se rapportent spécifiquement au Logiciel de Gestion des opérations de production (« Logiciel MOM ») à l'exclusion de tous les autres logiciels éventuellement proposés par SISW. Les présentes clauses viennent s'ajouter à celles stipulées dans le Contrat et, si elles sont en contradiction avec celles du Contrat, les présentes clauses prévaudront et remplaceront celles du Contrat qui se rapportent au Logiciel MOM.

Les clauses complémentaires portant sur le Logiciel MOM sont les suivantes :

**1. DÉFINITIONS.** Les termes en majuscules employés dans le présent Contrat auront le sens qui leur est donné dans le Contrat sauf si un autre sens leur est conféré dans le présent Avenant. Les définitions suivantes concernent le Logiciel MOM et non les autres logiciels éventuellement fournis dans le cadre du Contrat :

- 1.1** Les licences « Utilisateur actif » ont le sens qui leur est donné dans la Section 2 ci-dessous. Les termes « Territoire » et « Utilisateurs autorisés », tels que définis dans le Contrat, ne s'appliqueront pas aux licences Utilisateur actif du Logiciel MOM.
- 1.2** Les « Crédits » désignent les droits de licence supplémentaires qui peuvent être commandés auprès de SISW pour un Logiciel Simatic IT particulier qui fait partie intégrante au Logiciel MOM afin de permettre différentes configurations (par ex. pour un nombre déterminé d'utilisateurs pour des licences d'« utilisateur simultané », pour un nombre précis d'éléments de configuration tels qu'un « Équipement » ou pour un nombre de clients dans le cas des licences par produit).
- 1.3** Le terme « Équipement » désigne un appareil physique qui est configuré dans des produits Logiciels MOM et qui échange automatiquement des données avec des Produits logiciels MOM.
- 1.4** Un « Rapport d'incident (RI) » désigne une demande du Client concernant le Logiciel MOM qui est traitée dans le cadre du présent Avenant MOM.
- 1.5** Le « MOM Software » désigne l'ensemble des logiciels vendus par SISW qui appartiennent au segment d'activité PL Gestion des opérations de production (MOM), à l'exception des logiciels Unicam et d'Automation Designer.
- 1.6** Le « Site » désigne, si applicable, le site du Client indiqué dans un Accord de Désignation du Logiciel sous licence (« LSDA »). Un Client peut posséder plusieurs sites et un nombre précis de licences du Logiciel MOM sera associé à chaque site. Chaque licence ne peut être utilisée par le Client que sur les Sites associés à la licence. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le Client ne peut pas transférer les licences du Logiciel MOM à un autre Site sans l'accord préalable écrit de SISW.
- 1.7** Le « Multiplexage » désigne le fait d'utiliser un matériel ou un logiciel pour regrouper des connexions, réacheminer des informations ou réduire le nombre d'utilisateurs qui accèdent directement ou qui utilisent le Logiciel MOM (également désigné sous le terme de « pooling »).
- 1.8** Le « Délai de réponse visé » désigne le délai visé entre la réception du Rapport d'incident via l'un des canaux de communication convenus (par ex. Siemens GTAC Web Support, assistance téléphonique, etc.) conformément au présent Avenant 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/Avancé ou Or/Premium).
- 1.9** Les « Utilisateurs » désignent les salariés du Client, et ceux de ses consultants, agents et sous-traitants qui ne sont pas des concurrents de SISW, à condition que les consultants, agents ou sous-traitants aient accepté par écrit de s'engager à respecter les restrictions concernant l'utilisation du Logiciel et des obligations en matière de confidentialité et de non-divulgaration au moins aussi strictes que celles stipulées dans le Contrat. Le terme Utilisateurs englobe également les appareils qui sont connectés au Logiciel MOM, dont, entre autres, les interfaces utilisateur en ligne, les connexions du navigateur, les terminaux (ordinateurs), les dispositifs d'atelier multiplexés via un seul ordinateur, dont les appareils RF, les terminaux de collecte de données, les périphériques mobiles, les terminaux Windows CE et les connexions d'interface vers ou depuis le Logiciel MOM installé sur un Site particulier.

**2. TYPES DE LICENCE.** La Section 2.3 du Contrat est par la présente modifiée afin d'ajouter les types de licence suivants et des règles supplémentaires qui sont disponibles pour le Logiciel MOM :

- 2.1** Pour les licences « Utilisateur actif », l'accès au Logiciel MOM sera limité au nombre maximum d'Utilisateurs pour lesquels des licences ont été légitimement acquises dans le cadre du Contrat pour un Site donné. Le multiplexage ne réduira pas le

nombre de licences Utilisateur actif, chaque personne ou appareil connecté à un appareil de multiplexage étant comptabilisé comme une licence Utilisateur actif.

**2.2** « Crédits ». L'étendue de l'utilisation de certains produits du Logiciel MOM est généralement déterminée par le nombre de Crédits acquis. Le Client peut utiliser le Logiciel Simatic IT pour lequel il a acquis le nombre de Crédits correspondant.

**3. CLAUSES RELATIVES À LA MAINTENANCE DU LOGICIEL ET À L'ASSISTANCE.** Les clauses suivantes s'appliqueront aux services de maintenance et d'assistance pour le Logiciel MOM et modifieront les dispositions respectives du Contrat. Les présentes clauses prévaudront sur celles du Contrat.

**3.1 Clause relative à la maintenance.** L'achat de services de maintenance pour un Site est soumis à l'achat de services d'assistance du même niveau (Bronze/Standard, Argent/Avancé, Or/Premium) pour tous les Logiciels MOM utilisés sous licence sur ce Site.

**3.2 Services d'assistance Bronze/Standard.**

3.2.1 Assistance en ligne. Les clients ayant souscrit le niveau d'assistance Bronze/Standard sont autorisés à créer, gérer et consulter les Rapports d'incident en ligne. L'accès au Site Internet d'assistance technique de Siemens (www.siemens.com/gtac), dont 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 sur vingt-quatre/sept jours par semaine.

3.2.2 Assistance téléphonique. Les Clients qui ont souscrit le niveau d'assistance Bronze/Standard peuvent contacter le Centre d'assistance technique de Siemens le plus proche sur le Site ou le Territoire correspondant afin de faire part de leurs problèmes ou questions 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 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. L'assistance téléphonique est disponible en anglais et peut être proposée par SISW dans d'autres langues.

3.2.3 Contacts techniques. Les Clients désigneront au moins deux (2) salariés 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 d'assistance. Un contact technique du Client devra être également présent au moment de la prestation de tout Service d'assistance par SISW. Les contacts techniques initialement désignés par le Client peuvent être modifiés périodiquement en envoyant un préavis pas écrit à SISW.

3.2.4 Accès et données. SISW peut fournir des services d'assistance par connexion à distance, sur demande et d'un commun accord entre le Client et SISW. Le Client devra 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. Le Client devra fournir des copies de ses données demandées par SISW afin d'assurer la prestation des Services d'assistance.

**3.3 Service d'assistance Argent/Avancé.** Les Clients des Services d'assistance de niveau Argent/Avancé recevront tous les avantages du niveau Bronze/Standard plus les avantages additionnels suivants.

Service d'assistance d'urgence/critique. L'assistance d'urgence sera disponible 24h sur 24 et 5 jours sur 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 sur 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 directement pendant les heures normales d'ouverture.

**3.4 Service d'assistance Or/Premium.** Les Clients des Services d'assistance de niveau Or/Premium recevront tous les avantages du niveau Argent/Avancé plus les avantages additionnels suivants.

3.4.1 Service d'assistance d'urgence/critique. L'assistance d'urgence sera disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 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 sur 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 directement pendant les heures normales d'ouverture.

3.4.2 Assistance le week-end/les jours fériés convenue à l'avance. Une assistance le week-end pour les appels de priorité Moyenne et/ou Elevée ne peut être fournie que pour la mise en service d'une mise à niveau ou d'une installation, dans la limite de 2 fois par an par Site.

### 3.5 Autres clauses générales relatives à la maintenance

3.5.1 Niveau de priorité des Services d'assistance. SISW fera tout son possible pour répondre rapidement aux demandes d'assistance en fonction de leur ordre d'arrivée. Les Rapports d'incident seront automatiquement transmis aux ressources compétentes au sein de SISW en fonction de la gravité et de la complexité. Le Client devra classer chaque Rapport d'incident 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 ».

(a) 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/Avancé et de 1 heure pour le niveau Or/Premium.
- Élevé  
Ce niveau de priorité doit être 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.
- Moyen / Général  
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 jours 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 jours pour tous les niveaux d'assistance.

(b) La classification définitive des incidents est exclusivement déterminée par SISW.

3.5.2 Environnement opérationnel, absence de modifications. Le présent Avenant s'applique uniquement au fonctionnement du Logiciel MOM 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 en aucun cas tenu de fournir des Services d'assistance si le Logiciel MOM a été modifié ou altéré par autrui sauf si cette modification a été effectuée à la demande expresse de SISW. Les configurations et les environnements matériels pris en charge sont publiés sur le site [www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac).

3.5.3 Impossibilité de corriger. Si SISW n'est pas en mesure de remédier à une non-conformité importante entre le Logiciel MOM et sa Documentation dans un délai raisonnable, le Client peut résilier le Contrat d'assistance et demander le remboursement du solde non utilisé du montant acquitté pour les Services d'assistance ou l'Abonnement conformément aux clauses du Contrat.

3.5.4 Assistance étendue. SISW proposera une Assistance étendue disponible pendant 24 mois après l'expiration du contrat d'assistance principal. Un supplément peut être facturé pour bénéficier de l'Assistance étendue.

3.5.5 Assistance fin de vie. Les produits en « fin de vie » sont des produits Logiciel MOM qui ne sont généralement plus distribués ni pris en charge par SISW et qui ne sont pas couverts par les services d'assistance standard ou étendue. Un supplément peut être facturé pour bénéficier de l'Assistance fin de vie. Sauf indication contraire, l'assistance est limitée uniquement aux efforts commerciaux raisonnables. Aucun Délai de réponse visé n'est appliqué aux incidents de fin de vie.

3.5.6 Services supplémentaires. Des services qui ne rentrent pas dans le cadre du niveau d'assistance souscrit par le Client ou du présent Avenant, tels que les Services d'assistance après la fin de l'assistance principale, peuvent être ponctuellement proposés moyennant un supplément.

3.5.7 Logiciels tiers. SISW certifie uniquement que des Logiciels tiers fonctionneront conjointement au Logiciel MOM dans le respect de la Documentation associée. Aucune autre utilisation de Logiciels tiers par le Client, que ce soit en tant que produit autonome ou conjointement au Logiciel MOM, n'a été testée et n'est certifiée par SISW. Bien que SISW soit susceptible d'aider le Client à assurer l'interopérabilité de Logiciels tiers avec le Logiciel MOM, SISW n'est en aucun cas tenu de prendre en charge l'assistance des Logiciels tiers.