

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX SERVICES DE MAINTENANCE POUR LES LOGICIELS ET MATÉRIELS



Siemens Digital Industries Software

Siemens Industry Software Inc. ou l'une de ses sociétés affiliées ("SISW") et le Client ont conclu un Contrat de licence de logiciel assorti de Conditions supplémentaires ("Accord"). Tous les Services de Maintenance pour les Logiciels et Matériels dans le cadre de l'Accord sont régis par les présentes Conditions générales relatives aux Services de Maintenance ("Conditions Générales de Maintenance") ainsi que par toute condition de maintenance spécifique aux Logiciels et aux Matériels applicable que l'on peut trouver sur www.siemens.com/sw-terms/mes. Les conditions de maintenance spécifiques aux Logiciels et Matériels applicables sont identifiées par le même code alphanumérique que celui assigné aux Conditions supplémentaires pour le Logiciel ou le Matériel en question. En cas de conflit, les conditions de maintenance spécifiques prévalent sur les présentes Conditions Générales de Maintenance. SISW peut modifier de temps à autre toutes les conditions relatives aux Services de Maintenance, à condition toutefois que les modifications ne prennent effet qu'au moment du renouvellement des Services de Maintenance par le Client, que ce soit de manière autonome ou dans le cadre d'un Abonnement ; les modifications ne peuvent pas prendre effet pendant la période alors en cours des Services de Maintenance sans l'accord exprès du Client. Les termes en majuscules ont le sens qui leur est attribué dans l'Accord.

- SERVICES DE MAINTENANCE BASIQUES.** Les Services de Maintenance comprennent (a) les mises à jour logicielles, (b) les corrections d'erreurs (telles que définies ci-dessous) et (c) l'assistance technique. Les licences logicielles perpétuelles (Perpetual ou Extended) n'incluent pas les Services de Maintenance qui doivent être achetés séparément. Les Services de Maintenance seront disponibles en vertu des présentes dans la mesure où SISW met ces services à la disposition de sa clientèle en général. Les Logiciels et Matériels fournis gratuitement ou qui sont désignés comme étant retirés du marché, abandonnés, obsolètes ou anciennement utilisé (legacy) sur la Commande ne sont pas couverts par les Services de maintenance, sauf disposition contraire explicite sur la Commande, par exemple en référence aux Services de Maintenance en fin de vie ou aux Services de Maintenance prolongée.
- SERVICES DE MAINTENANCE SUPPLÉMENTAIRES ET FACULTATIFS.** Pour certains Logiciels et Matériels, des niveaux et des services d'assistance supplémentaires peuvent être disponibles à l'achat comme spécifié dans les Conditions de services de maintenance spécifiques aux Logiciels ou Matériels applicables, y compris des niveaux d'assistance améliorés et des services facultatifs tels que l'assistance à distance, le service de diagnostic basé sur des agents ou la surveillance à distance, le service sur site, la prise en charge des versions antérieures et les heures d'assistance prolongée.
- DURÉE DE MAINTENANCE, RENOUVELLEMENTS.** Le Client peut acheter des Services de Maintenance auprès de SISW pour une période initiale de maintenance annuelle ou pour toute autre période spécifiée dans le Bon de commande, sauf si les Services de Maintenance sont inclus dans le prix de la Licence. Le Client reconnaît que les commandes de renouvellement des Services de Maintenance seront considérées comme étant acceptées par le paiement de toute facture émise pour les Services de maintenance, les transactions commerciales entre les parties ou la réception des Services de maintenance. Si le Client achète des licences de Logiciel ou des Matériels supplémentaires, SISW peut ajuster la durée de maintenance annuelle et calculer au prorata les coûts annuels de manière à coïncider avec la durée de maintenance et le cycle de facturation existants.
- NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL.** Les nouvelles versions du Logiciel peuvent être soit une version intermédiaire qui comprend généralement des corrections d'erreurs ("Version Intermédiaire"), soit une version majeure qui est généralement une nouvelle version du Logiciel contenant des fonctionnalités nouvelles ou améliorées ("Version Majeure"). Dans le cadre des Services de maintenance, le Client recevra les nouvelles Versions intermédiaires et les Versions majeures au fur et à mesure qu'elles seront mises à la disposition des clients de SISW en général. Ce droit ne s'étend pas à toute version, module, option, produit futur ni toute mise à niveau de fonctionnalité ou de performance du Logiciel que SISW développe en tant que produit personnalisé pour un seul client ou que SISW développe et vend sous licence en tant que produit séparé. Le Client est responsable de l'installation et de la mise en œuvre de toute nouvelle version et de toute conversion de données requise. Le Client est responsable de la compatibilité et de la configuration de ses propres équipements et logiciels avec les Logiciels ou Matériels fournis par SISW, et peut acheter des packages de Services de Maintenance supplémentaires ou des Services professionnels distincts pour obtenir de l'assistance.
- MAINTENANCE DES VERSIONS ANTÉRIEURES DU LOGICIEL.** Lors de la mise sur le marché d'une Version Intermédiaire ou d'une Version majeure, SISW maintiendra la version en cours et la Version Intermédiaire la plus récente qui se rapporte à la Version majeure immédiatement précédente. Si une Erreur a été corrigée dans une mise à jour de la Version majeure précédente, SISW peut exiger que le Client passe à la Version Intermédiaire contenant la correction d'Erreur plutôt que de fournir un correctif ou une solution de contournement.
- SERVICES DE MAINTENANCE PROLONGÉE ET DE FIN DE VIE.** SISW peut, à sa seule discrétion, remplacer les logiciels qui sont arrêtés par des produits ayant des fonctionnalités et des caractéristiques similaires, sans frais supplémentaires pour le Client ou offrir des Services de Maintenance prolongée ou de fin de vie pour certains Logiciels ou Matériels moyennant des coûts supplémentaires. Les Services de Maintenance prolongée prennent en charge les Logiciels ou Matériels après l'expiration de l'assistance principale. Les Services de Maintenance de fin de vie prennent en charge des Logiciels ou Matériels 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 prolongée.
- CORRECTIONS D'ERREURS.** Une Erreur signifie le manquement d'un Logiciel ou Matériel à se conformer substantiellement à la Documentation ("Erreur"). Le Client peut signaler toute Erreur suspectée à SISW et s'engage à fournir à SISW une description et une documentation écrites et détaillées de ladite Erreur suspectée. Le Client s'engage à coopérer à l'enquête de SISW sur l'Erreur signalée. Si SISW constate que le Logiciel contient une Erreur, SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour corriger l'Erreur par le biais d'un correctif, d'une solution de contournement ou de la prochaine Version Intermédiaire ou majeure du Logiciel, à la discrétion de SISW.
- ASSISTANCE TECHNIQUE (HEURES D'OUVERTURE STANDARD).** Le Client peut recevoir une assistance téléphonique en appelant le centre d'assistance qui prend en charge le Logiciel ou Matériel spécifique, tel que décrit sur le site du centre d'assistance de SISW, à l'adresse

<https://support.sw.siemens.com> L'assistance est disponible pendant les heures normales d'ouverture, à l'exception des jours fériés locaux, pour le centre d'assistance qui couvre la zone géographique dans laquelle le client est autorisé à utiliser les Logiciels ou Matériels applicables. Si le Client a acheté ou obtenu une licence sur le Logiciel ou acheté le Matériel par l'intermédiaire d'un partenaire de solution autorisé, le Client peut recevoir une assistance téléphonique en première ligne de ce partenaire pendant les heures d'ouverture établies par le partenaire, à l'exception des jours fériés. Sur le site Web d'assistance, le Client peut également enregistrer les demandes d'assistance Produit, signaler des erreurs suspectées, suivre l'avancement des demandes, télécharger des correctifs et des solutions de contournement, échanger des informations sur un forum communautaire et accéder aux notes de version et autres informations sur les Logiciels ou Matériels. Sur demande raisonnable de SISW, le Client s'engage à autoriser SISW à effectuer des Services de Maintenance dans les installations du Client ou par le biais d'une technologie de partage d'écran à distance.

9. **CONTACTS TECHNIQUES.** SISW peut demander au Client de désigner un ou plusieurs employés comme contacts techniques pour les Services de maintenance. Les employés recevront une formation sur les Logiciels et/ou Matériels applicables, et serviront de contact principal pour demander et recevoir les Services de maintenance.
10. **LIMITE DE RECOURS.** La responsabilité exclusive de SISW et le seul et unique recours du Client en cas d'échec à corriger une Erreur sera la possibilité pour le Client de résilier les Services de Maintenance pour le Logiciel ou Matériel directement affecté par l'erreur et recevoir un remboursement au prorata du prix payé pour le reste de la durée des Services de Maintenance alors en vigueur pour ce Logiciel ou Matériel.
11. **REDEVANCES INITIALES ET DE RENOUVELLEMENT.** Pour les commandes directes du Client à SISW, le prix de la maintenance sera indiqué sur le Bon de commande. SISW peut augmenter le prix de la maintenance en donnant un préavis au Client au moins soixante (60) jours avant l'expiration de la durée en cours. Le Client doit acheter des Services de Maintenance pour tous les Logiciels sous maintenance qui sont utilisés dans un seul emplacement.
12. **PRODUITS TIERS.** SISW certifie uniquement que les produits tiers fournis par SISW fonctionneront conjointement avec les Logiciels ou Matériels conformément à la Documentation. Aucune autre utilisation de Produits tiers par le Client, que ce soit en tant que produit autonome ou conjointement avec les Logiciels ou Matériels, n'a été testée et n'est certifiée par SISW. Bien que SISW puisse aider le Client quant à l'interopérabilité des produits tiers avec les Logiciels ou Matériels, SISW n'a aucune obligation de prendre en charge les produits acquis auprès d'un tiers. Le Client s'assurera que SISW a le droit d'utiliser tout produit tiers ou toute autre propriété intellectuelle d'un tiers mis à la disposition de SISW par le Client, si nécessaire pour l'exécution des Services de maintenance.
13. **ENVIRONNEMENT D'EXPLOITATION NON PRIS EN CHARGE.** Les Services de Maintenance ne s'appliquent qu'au fonctionnement des Logiciels ou Matériels lorsqu'ils sont utilisés conformément au présent Accord et à la Documentation applicable. SISW n'est pas obligé de fournir des Services de Maintenance pour des Logiciels exécutés sur une plate-forme non prise en charge ou des Logiciels ou Matériels qui ont été modifiés par quiconque autre que SISW, les sociétés affiliées de SISW ou les sous-traitants de SISW à la demande expresse de SISW. Les configurations et les environnements matériels pris en charge sont décrits dans la Documentation ou peuvent être consultés à l'adresse <https://support.sw.siemens.com>.
14. **FOURNISSEURS D'HÉBERGEMENT TIERS.** Si le Client utilise un tiers approuvé pour héberger le Logiciel pour le compte du Client, le Client doit démontrer que les Erreurs signalées ne sont pas le résultat d'un tel hébergement par un tiers (par exemple, en reproduisant le problème sur du matériel physique).
15. **PROTECTION DES DONNÉES.** Lorsque le SISW agit en tant que sous-traitant des données personnelles fournies par le Client, les Conditions relatives à la Protection des Données à caractère personnel disponibles sur le site <https://www.siemens.com/dpt/sw>, y compris les mesures techniques et organisationnelles qui y sont décrites, s'appliquent à l'utilisation de l'Offre concernée et sont intégrées aux présentes par référence.