

Logiciels PLM, MOM et Polarion

Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits logiciels du logiciel de gestion du cycle de vie des produits (« Conditions de maintenance PLM ») complètent les Conditions générales des services de maintenance SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM ou POLAR (« Logiciel PLM »). Les présentes Conditions de maintenance PLM, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance SISW, le Contrat de Licence Utilisateur Final 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 :
 - (a) « Rapport d'incidents » désigne une requête du Client relative au logiciel PLM.
 - (b) « Délai de réponse cible » désigne le délai ciblé entre la réception du Rapport d'incidents, conformément aux présentes Conditions de maintenance PLM, et la première communication du service d'assistance technique de Siemens avec le Client.
 - (c) « Assistance multi-niveaux » désigne des Services de maintenance multi-niveaux proposés dans le cadre des présentes Conditions de maintenance PLM.

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. Sans autre mention indiquée, le niveau d'assistance Bronze s'appliquera (alias « Assistance Standard »). Le client doit acheter le même niveau de Services de maintenance pour tous les Produits pris en charge dans un portefeuille (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R&D Suite, Preactor étant chacun considérés comme un portefeuille de produits).
- 2.1 **Services d'assistance Bronze.** L'assistance Bronze (alias « Assistance Standard ») comprend les avantages suivants :
 - (a) Assistance en ligne. Les Clients ayant souscrit un Service d'assistance Bronze peuvent créer, gérer et consulter les Rapports d'incidents en ligne. L'accès au Site Internet d'assistance technique de Siemens, qui inclut la base de connaissance logicielle de Siemens et les adresses du Centre d'assistance technique Siemens, est disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours par semaine (24 h/24 et 7 j/7).
 - (b) Assistance technique. Les Clients ayant souscrit l'assistance Bronze peuvent contacter le Centre d'assistance technique Siemens le plus proche de l'emplacement, ou du territoire concerné, pendant les heures d'ouverture normales du Centre. Le Client devra fournir 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 technique est disponible en anglais et peut être proposée dans d'autres langues, à la seule discrétion de SISW.
 - (c) Contacts techniques. Le Client s'engage à désigner au moins deux (2) employés du Client comme contacts techniques attitrés ayant suivi des formations dispensées par SISW sur le Logiciel SISW concerné. Ces contacts techniques désignés seront les contacts principaux au sein des locaux du Client pour les Services de maintenance. Un contact technique du Client doit être impliqué chaque fois que SISW fournit des Services de maintenance. Les contacts techniques désignés peuvent être modifiés moyennant un avis écrit à SISW.
 - (d) Accès et données. SISW peut fournir des Services de maintenance par le biais d'une connexion à distance sécurisée afin d'accéder aux systèmes informatiques du Client sur lesquels le Logiciel SISW s'exécute. Les protocoles d'accès et les mots de passe seront déterminés par les contacts techniques de chaque partie. Le Client s'engage à transmettre des copies des données du Client, si cela est raisonnablement nécessaire, pour fournir les Services de maintenance.
- 2.2 **Assistance Argent.** Certains Produits logiciels sont éligibles à l'assistance Argent (alias « Assistance Premier »). Les clients ayant souscrit l'assistance Argent recevront une assistance Bronze avec les avantages suivants en plus :
 - (a) Service d'assistance critique. L'assistance pour les priorités Critiques sera disponible 24 heures par jour, 5 jours par semaine. Une assistance continue peut être fournie par des centres d'assistance dans le monde entier. Les Rapports d'incidents qui contiennent des données classifiées ou contrôlées à l'exportation peuvent ne pas être admissibles au travail continu en dehors des heures d'ouverture locales. Le client doit contacter directement le Centre d'assistance technique Siemens pendant les heures d'ouverture normales. Pour les priorités Critiques en dehors des heures normales d'ouverture, les coordonnées seront publiées sur la page Web de l'assistance technique du Client. Pour les produits identifiés sur <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID->

[list.pdf](#), l'assistance sera fournie pendant les heures d'ouverture normales uniquement, quelle que soit la priorité du Rapport d'incidents.

- (b) Utilisation et accès au cloud pour l'assistance Standard Siemens. Le Client a le droit d'accéder et d'utiliser l'assistance Standard Siemens sur le cloud sur demande et après consultation avec SISW. Les spécifications de l'assistance sur le cloud sont détaillées sur la page de l'assistance technique du Client. Le Client peut utiliser l'environnement pour tester de nouvelles fonctionnalités sur un Logiciel standard ou pour la recherche d'erreurs sécurisée. Cet environnement ne peut être utilisé qu'à des fins non productives et ne permet pas l'exportation des données. Des environnements cloud plus complexes peuvent être fournis par les Services professionnels Siemens.
- (c) Gestion des problèmes de service à la clientèle. Un ingénieur du service à la clientèle supervisera l'escalade de toutes les demandes à caractère urgent.

2.3 Assistance Or. Certains produits logiciels SISW sont éligibles pour l'assistance Or (alias « Assistance Plus Premier »). Les Clients recevront une assistance Bronze et Argent, ainsi que les avantages suivants :

- (a) Service d'assistance Critique. L'assistance pour les priorités Critiques sera disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Une assistance continue peut être fournie par des centres d'assistance dans le monde entier. Les Rapports d'incidents qui contiennent des données classifiées ou contrôlées à l'exportation peuvent ne pas être admissibles au travail continu en dehors des heures d'ouverture locales. Le client doit contacter directement le Centre d'assistance technique Siemens pendant les heures d'ouverture normales. Pour les priorités Critiques en dehors des heures normales d'ouverture, les coordonnées seront publiées sur la page Web de l'assistance technique du Client. Pour les produits identifiés sur <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, l'assistance sera fournie pendant les heures d'ouverture normales uniquement, quelle que soit la priorité du Rapport d'incidents.
- (b) Assistance à la mise en service. L'assistance fournie pendant les week-ends, ou pendant les vacances avec des priorités Critiques, Elevées et Moyennes/Générales, est autorisée pour la mise en production, ou dans des situations de mise en œuvre d'upgrade, et est limitée à deux (2) fois par an et par Emplacement, à condition que :
 - i. La demande soit faite par écrit au moins deux semaines à l'avance ;
 - ii. La demande comprenne les détails techniques de l'activité prévue, comme le plan du projet, l'échéancier, les coordonnées du personnel du projet, etc. ; et
 - iii. Le client s'assure à l'avance que SISW dispose d'un accès à distance à l'environnement système du Client.

3. PRIORITE ET ESCALADE.

SISW mettra en œuvre ses efforts commercialement raisonnables pour fournir rapidement des Services de maintenance en fonction de l'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 classes de priorité suivantes. Les Rapports d'incidents non classifiés seront considérés comme « Généraux ». La classification définitive des priorités est exclusivement déterminée par SISW.

Classes de priorité :

Critique	L'installation de production du Logiciel du Client cesse complètement de fonctionner ou perturbe gravement les opérations du Client. Le Délai de réponse cible pour les incidents Critiques est de 2 heures pour le niveau Argent (jours travaillés de la semaine seulement) et de 1 heure pour les niveaux d'assistance Or (sept jours par semaine).
Élevée	Ce niveau de priorité sera utilisé en cas de perte sévère de fonctionnalité, mais le système de production du Client reste opérationnel et les traitements peuvent continuer. Le Délai de réponse cible pour les incidents de priorité Elevée est de 8 heures ouvrées pour les niveaux d'assistance Argent et Or.
Moyenne/ Générale	Une erreur de fonctionnalité s'est produite mais le traitement peut continuer, ou une fonction non-critique connaît des dysfonctionnements.
Faible	Une demande de service ou d'informations ou un problème d'impact mineur a été identifié.