

## Conditions de Services de Maintenance Spécifiques aux Logiciels Siemens Digital Industries Software

Les présentes Conditions de Services de Maintenance Spécifiques aux Logiciel de gestion du cycle de vie des produits ("**Conditions de Maintenance PLM**") complètent les Conditions générales des services de maintenance et s'appliquent uniquement aux Logiciels qui se sont vus attribuer l'un des codes alphanumériques suivants sur la Commande :PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS ou POLAR ("**Logiciel PLM**"). Les présentes Conditions de Maintenance PLM, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance , l'UCA ou l'EULA, selon les cas, 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 Standard s'appliquera ("**Assistance Bronze**"). Le Client doit acheter le même niveau de Services de maintenance pour tous les Logiciels PLM pris en charge dans une solution (Capital (IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix étant chacun considérés comme un portefeuille de produits).
- 2.1 **Services d'Assistance Standard.** L'Assistance Bronze ("**Assistance Standard**") comprend les avantages suivants :
  - (a) Assistance en Ligne. Les Clients ayant souscrit un Service d'Assistance Standard peuvent créer, gérer et consulter les Rapports d'incidents en ligne. L'accès au Site Internet d'assistance technique de Siemens, y compris la base de connaissances Siemens Software et les emplacements du service d'Assistance Clientèle Mondial pour les Logiciels, est disponible 24 heures sur 24 , 7 jours sur 7.
  - (b) Assistance Technique. Les Clients ayant souscrit l'Assistance Standard peuvent contacter le Service d'Assistance Clientèle Mondial pour les Logiciels de 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 de ses employés du Client comme contacts techniques attirés 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 PRO.** Certains produits Logiciels PLM sont éligibles à l'Assistance PRO. Les clients PRO Support bénéficient du support standard et des avantages suivants en plus :
  - (a) Service d'Assistance Critique. Le délai de réponse pour les priorités critiques est d'une heure et l'assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. 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 l'Assistance Clientèle Mondial pour les Logiciels de Siemens pendant les heures de bureau normales. Pour les produits Logiciels PLM identifiés sur <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, l'assistance sera fournie pendant les heures d'ouverture normales uniquement, quelle que soit la priorité du Rapport d'Incidents.
  - (b) Service d'Assistance pour les Incidents de Gravité Elevée. Les rapports d'incident classés comme "Gravité Elevée" ont un délai de réponse cible de huit heures pendant les heures normales de bureau
  - (c) Assistance à la Mise en Service. L'assistance fournie pendant les week-ends, ou pendant les vacances avec des priorités Critiques, Elevées et Moyennes ou Générales, est autorisée pour la mise en production, ou dans des situations de mise en œuvre d'upgrade, et est autorisée pour la mise en production ou la mise à niveau, et est disponible une fois par an, à condition que :
    - i. Le Client demande soit faite par écrit au moins trois 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.

2.3 **Assistance PRO-Enterprise.** Certains produits PLM sont éligibles à l'Assistance PRO -Enterprise (PRO-ENT), qui inclut l'Assistance PRO mais limite l'assistance à la mise en service" à deux fois par an.

2.4 **Assistance PRIORITAIRE.** Certains produits logiciels PLM sont éligibles à l'Assistance PRIORITAIRE. Les Clients bénéficient de l'Assistance PRO -ENT ainsi que des avantages suivants :

Responsable de Compte d'Assistance. Un responsable de compte d'assistance ("SAM") sera affecté à votre compte pour un maximum de six heures par semaine. Le SAM examine et hiérarchise les rapports d'incident, gère les escalades, coordonne avec l'équipe de développement produit et gère les tâches spécifiques au domaine, telles que la planification du contrôle de version Teamcenter et le RACI pour les situations critiques.

2.5 **Assistance PRIORITY Enterprise.** Certains produits PLM Software sont éligibles à l'Assistance PRIORITY Enterprise (PRIORITY\_ENT). Les Clients bénéficient de l'Assistance PRIORITY et d'un SAM jusqu'à douze heures par semaine.

2.6 **Assistance PRIORITY+.** Certains produits PLM Software sont éligibles à l'Assistance PRIORITY+ (P+). Les Clients bénéficient de l'Assistance PRIORITY et d'un SAM jusqu'à huit heures par semaine.

Ingénieurs d'Assistance Assignés. Chaque portefeuille peut avoir un maximum de trois ingénieurs d'assistance assignés en fonction de leur emplacement, de leur expertise et de leur disponibilité. Ils traiteront les rapports d'incident des Clients et pourront mettre en place un environnement correspondant à la version du Client afin d'aider à isoler les problèmes.

2.7 **Assistance PRIORITY+-Enterprise.** Certains produits PLM Software sont éligibles à l'Assistance PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Les clients bénéficient d'une Assistance PRIORITY et d'un SAM pouvant aller jusqu'à seize heures par semaine.

Ingénieurs de Support Assignés. Un maximum de cinq ingénieurs de support peuvent être désignés par portefeuille pour traiter les rapports d'incident du Client. Les ingénieurs de support sont assignés en fonction de leur localisation et des domaines pertinents requis pour le support, et sous réserve de disponibilité. Les ingénieurs de support assignés peuvent mettre en place un environnement sandbox interne correspondant à la version du Client afin d'aider à isoler les problèmes.

2.8 **Assistance Héritée.** Les Clients bénéficiant d'une Assistance Bronze, Silver, ou Gold suivront les conditions générales des services de maintenance spécifiques aux logiciels version 1.4 jusqu'au prochain renouvellement des services de maintenance. Lors du renouvellement, le Client passera au modèle d'Assistance Prioritaire dans le cadre des conditions générales de maintenance PLM.

### 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 :

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Critique</b>              | 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 le niveau PRO et les niveaux supérieurs est de 1 heure, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.                                     |
| <b>Élevée</b>                | Ce niveau de gravité 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 Visé au niveau PRO ou supérieur pour les incidents de gravité élevée est de 8 heures ouvrables. |
| <b>Moyenne/<br/>Générale</b> | Une erreur de fonctionnalité s'est produite mais le traitement peut continuer, ou une fonction non-critique connaît des dysfonctionnements.  |
| <b>Faible</b>                | Une demande de service ou d'informations ou un problème d'impact mineur a été identifié.   |