

Contrat de support et de maintenance (CSM) (Licence standard)

Sommaire

I-	Préambule.....	2
1 -	Définitions	2
2 -	Champ d'application et objectifs.....	3
1	Champ d'application.....	3
2	Parties prenantes.....	3
3	Objectifs.....	3
II-	Obligations.....	4
1 -	Licencié	4
2 -	Representant local du concédant.....	4
3 -	Concédant.....	4
4 -	Confidentialité	5
III-	Détails des services	6
1 -	Champ d'application.....	6
1.1	Services de maintenance inclus et exclus.....	6
1.2	Durée	6
1.3	Determination de l'Incident	7
2 -	Etendue des services	7
2.1	Services de maintenance des Produits logiciels	7
2.2	Mises à jour et nouvelles versions.....	7
3 -	Services d'assistance	8
3.1	Problèmes.....	8
3.2	Moyens	8
3.3	Classification.....	8
3.4	Reporting (signalement).....	9
3.5	Résolution.....	10

I- Préambule

1 - Définitions

Tous les termes non définis et en majuscules dans le présent document sont définis dans la licence d'utilisation (LU).

“Accord” : désigne le présent contrat de support et de maintenance (CSM).

“Assistance technique” : consiste à fournir aux Utilisateurs qualifiés des services de conseil et d'ingénierie supplémentaires, plus avancés, lorsqu'ils sont confrontés à des défis spécifiques lors de l'utilisation régulière du Produit logiciel, tels que la personnalisation des processus métier, le réglage des paramètres de maillage ou de modèle, ou la modification des modèles construits.

“Incident”: désigne toute interruption non planifiée, dysfonctionnement ou réduction de la qualité du fonctionnement régulier du Produit logiciel, qui provient uniquement du Produit logiciel. La non-conformité substantielle avec la Documentation peut également être considérée comme étant un "Incident".

“Maintenance logicielle”: est la modification d'un Produit logiciel afin de corriger un Incident, d'ajuster ou de corriger les performances ou d'autres attributs dudit Produit logiciel.

“Partie prenante”: est une entité qui participe, à un moment donné et dans une certaine mesure, aux processus décrits dans le présent Accord.

“Problème”: désigne la requête d'un Licencié, le besoin d'information ou l'Incident, enregistré par le Représentant local du concédant.

“Réponse”: désigne la réponse initiale du Représentant local du concédant ou de son agent à un Incident signalé par le Licencié, qui peut confirmer la réception d'une demande de support ou répondre à un Incident, y compris la nature ou la cause de cet Incident.

“Résolution”: désigne l'étape finale d'un Incident qui peut inclure la remise d'une solution de contournement ou l'installation d'une solution de maintenance logicielle qui a pour but de mettre fin à un Problème ou, si aucune des solutions précédentes ne s'applique, malgré un effort raisonnable, le Licencié recevra, s'il le demande, une explication. Un Incident auquel une résolution définitive a été apportée est dite "clôturée".

“Solution de contournement”: est une technique ou information qui réduit les effets négatifs des Incidents sur le fonctionnement du Produit logiciel. Il se peut qu'il ne rétablisse pas entièrement le Produit logiciel au niveau de conformité substantielle à sa Documentation.

“Support technique”: consiste à fournir aux Utilisateurs qualifiés une compréhension de base pour utiliser le Produit logiciel, en cas de Problèmes ou d'Incidents. Il ne comprend pas la formation, la personnalisation ou d'autres services de support et ne s'applique pas aux questions concernant uniquement les systèmes d'exploitation, le matériel ou tout autre programme fonctionnant sur le matériel du Licencié.

“Utilisateur clé”: désigne un Utilisateur qualifié qui est autorisé par le Licencié à soumettre des rapports d'Incident.

“Utilisateur qualifié”: désigne un utilisateur qui a participé avec succès à un cours de formation ou à une qualification comparable et qui assiste régulièrement à des formations de mise à jour.

“Version”: désigne chaque version commerciale complète du Produit logiciel qui est une amélioration de la version précédente du même Produit logiciel.

“Version actuelle”: désigne la dernière version du Produit logiciel communiquée ou délivrée aux licenciés.

2 - Champ d'application et objectifs

1 Champ d'application

Cet Accord est un contrat de support et de maintenance entre le Licencié et le Concédant (le Représentant local d'ESI agissant en son nom) afin de fournir des services d'assistance et de maintenance pour le Produit logiciel.

Le Concédant désignera, dans le cas où la Licence concernant le Produit logiciel est concédée pour plusieurs pays, le Représentant local d'ESI le plus proche et le plus compétent et communiquera (si ce n'est pas déjà fait dans une offre commerciale précédente) au Licencié le(s) nom(s), adresse(s) et référent(s) correspondant(s).

L'assistance et la maintenance du Produit logiciel n'inclut pas la formation, la personnalisation ou le Support technique pour répondre aux défis spécifiques que le Licencié peut rencontrer. Les services supplémentaires, comme la personnalisation des process industriels ou l'aide à la construction ou à la modification de modèles, seront considérés comme du support technique supplémentaire et nécessiteront un contrat commercial distinct avec le Licencié.

La prise en charge et la maintenance du Produit logiciel ne comprennent pas les réponses aux requêtes du Licencié qui porteraient exclusivement sur le système d'exploitation, le matériel ou sur tout autre programme fonctionnant sur le matériel du Licencié.

2 Parties prenantes

Le Concédant ou le Représentant local du concédant et les Licenciés sont **les principales Parties prenantes** associées au présent Accord. Dans le cas d'une licence de réseau étendu (LRE), plusieurs Représentants locaux du concédant peuvent être impliqués, selon la portée du contrat.

Il peut y avoir des **Parties prenantes secondaires** associées à ce CSM du fait que :

- Le Concédant est une société holding avec des filiales dans le monde entier spécialisées dans différents domaines.
- Les développeurs du Produit logiciel peuvent travailler pour des filiales du Concédant ou pour des tiers dont les produits sont édités par le Concédant.

Une liste exhaustive des personnes impliquées dans un Incident pertinent peut être obtenue du Concédant sur demande écrite.

3 Objectifs

Les objectifs de l'Accord sont de :

- Fournir un document clair ayant trait à la répartition des services, à la reddition de comptes, aux rôles et responsabilités des Parties.
- Présenter une description claire, concise et mesurable des services fournis.

II- Obligations

1 - Licencié

Les obligations du Licencié sont de:

- Payer à intervalles convenus tous les frais liés aux services couverts par le présent CSM, à moins que ces frais ne soient déjà inclus dans les redevances de la Licence d'utilisation.
 - o Lorsque le Licencié s'est vu accorder plusieurs copies du même Produit logiciel, les services sont soumis au paiement des frais afférents pour toutes les copies.
- Transmettre une liste au Représentant local du concédant de tous les Utilisateurs clés désignés avant ou au plus tard lors de la remise des clés de licence et des mises à jour ultérieures, le cas échéant, dès qu'un changement se produit.
- Assurer une disponibilité raisonnable du ou des Utilisateurs clés susmentionnés lors de la résolution d'un Problème.
- S'assurer que tous les Utilisateurs clés qui demandent un Support technique sont des Utilisateurs qualifiés. Le Représentant local du concédant ou le Concédant peut refuser le support technique pour les utilisateurs non qualifiés, sauf si le temps passé est facturé en tant qu'assistance technique supplémentaire.
- Signaler tous les Incidents trouvés dans le logiciel au Concédant par l'intermédiaire du Représentant local du concédant.

2 - Représentant local du concédant

Les obligations du Représentant local du concédant sont de:

- Définir le Référent et en informer clairement le Licencié par écrit, avant ou au plus tard lors de la remise des clés de licence ; le Référent sera identifié par son email.
- Respecter le délai de réponse selon le niveau d'indisponibilité de l'Incident et, si nécessaire, informer le Licencié dès que possible des signes d'un retard potentiel dans l'intervention ou dans la résolution de l'Incident.
- Livrer une solution de contournement, si elle existe, qui réduirait les effets négatifs d'un Incident connexe.
- Notifier de manière appropriée le Licencié de chaque nouvelle version du Produit logiciel et des opérations de maintenance associées sur le portail client d'ESI. Toutes les informations relatives au portail client d'ESI seront communiquées au plus tard le jour de la remise des clés de licence.

Les obligations exposées ci-dessus sont des obligations de moyens chaque fois qu'elles sont liées en tant que telles aux conditions de service (exemples : vacances ou toute absence imprévue d'un spécialiste).

3 - Concédant

Les obligations du Concédant (incluant les Parties prenantes secondaires) sont de:

- Respecter le délai de résolution associé au niveau d'indisponibilité de l'Incident et, si nécessaire, informer dès que possible le Représentant local du concédant de tout signe de retard potentiel.
- Fournir une solution de contournement, si elle existe, qui réduirait les effets négatifs d'un Incident.

Les obligations exposées ci-dessus sont des obligations de moyens, et non des obligations de résultat, et sont liées en tant que tels aux conditions de service (exemples : vacances ou toute absence imprévue d'un spécialiste).

4 - Confidentialité

Si le Licencié communique des informations propriétaires pour obtenir des services de Support, le Représentant local du concédant ou le Concédant convient par les présentes que toutes les données communiquées par le Licencié et qui sont expressément mentionnées par écrit comme étant confidentielles seront considérées comme strictement confidentielles. Lesdites données seront traitées avec le même soin que le Représentant local du concédant ou le Concédant apporterait à ses propres données confidentielles.

Le Représentant local du concédant ou le Concédant ne communiquera que les données aux employés de son groupe qui ont un besoin réel et strict d'en connaître et ont signé des accords de confidentialité, c'est-à-dire la société holding "ESI Group", ses filiales ou développeurs tiers travaillant pour le compte du groupe et les développeurs et/ou techniciens nécessaires pour résoudre les problèmes informatiques.

L'obligation de confidentialité est conclue pour une durée de cinq (5) ans à compter de la communication desdites données au Concédant, avec les exceptions suivantes :

- Les données et/ou informations qui tombent dans le domaine public ou qui sont librement disponibles sans que le Concédant n'en soit responsable ;
- Les et/ou informations pour lesquelles le Concédant peut prouver qu'elles ont déjà été connues et/ou communiquées sans obligation de confidentialité préalable.

III- Détails des services

1 - Champ d'application

Cette section détaille tous les services couverts dans cet Accord, tels qu'ils sont compris et convenus par les principales Parties prenantes.

1.1 Services de maintenance inclus et exclus

Les services suivants, plus amplement décrits aux présentes, sont INCLUS dans le présent Accord:

- Services Hot-Line;
- Services de maintenance de Produits logiciels;
- Services d'assistance à l'installation.

Les services suivants sont expressément EXCLUS du champ d'application du présent Accord :

- Assistance au Licencié pour toute personnalisation des process industriels;
- Assistance au Licencié consistant en des projets d'ingénierie-conseil, y compris et sans s'y limiter, la création ou la modification de modèles, l'interprétation des résultats d'analyse ;
- Assistance au Licencié concernant ses propres sous-programmes utilisateur après avoir déterminé la source de l'Incident ;
- Assistance à l'utilisation indépendante par le Licencié de produits tiers, y compris les systèmes d'exploitation ;
- Assistance au Licencié pour la gestion des licences du Produit logiciel;
- Assistance au Licencié pour l'installation sur un ordinateur haute performance et pour les configurations réseau.

1.2 Durée

La présent Accord demeurera valide jusqu'à sa date d'expiration, résiliation ou, le cas échéant, son remplacement par un accord révisé, sous réserve que ledit accord révisé ait été accepté par écrit par les principales Parties prenantes.

L'Accord expirera selon les calendriers de durée suivants, selon le type de Licence, et sans préjudice d'accords spécifiques supplémentaires entre les Parties :

- la période initiale d'une licence prépayée, étant précisé que la maintenance peut ensuite être renouvelée annuellement sous réserve du paiement régulier des frais de maintenance;
- la durée de la licence d'utilisation (LU) dans le cas d'une licence annuelle renouvelable.

L'Accord sera automatiquement résilié ou expirera automatiquement si la Licence d'utilisation concernée est résiliée pour quelque raison que ce soit ou si ladite Licence d'utilisation arrive à expiration.

Nonobstant toute autre disposition, le support et la maintenance peuvent être résiliés par le Concédant si le Produit logiciel est interrompu. Une notification préalable doit être donnée au Licencié au moins un (1) an avant une telle résiliation. Dans un tel cas, le Licencié peut entamer une discussion commerciale avec le Concédant afin de déterminer les conditions dans lesquelles le Concédant peut fournir des services de support et de maintenance pour le Produit logiciel et dans lesquels le Licencié peut utiliser dans le cas où un contrat synallagmatique serait conclu.

1.3 Détermination de l'Incident

Le Concédant se réserve le droit de décider a) de ce qui constitue un Incident, et b) si un Incident déterminé relève ou non du présent Accord et, selon les critères décrits ci-dessus, nécessiterait une correction.

Le Concédant analysera donc chaque Problème soumis par le Licencié et, s'il s'agit d'un Incident, apportera toutes les modifications jugées nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Produit logiciel. Le Concédant et le Licencié décideront ensemble si un Incident déterminé sera corrigé rapidement par une modification spécifique dans un délai limité ou s'il sera corrigé par une future version prévue du Produit logiciel.

Le Concédant se réserve expressément TOUS les droits de corriger les erreurs dans le Produit logiciel et par conséquent, le Licencié reconnaît qu'il lui est interdit d'effectuer toute correction ou modification du Produit logiciel.

2 - Etendue des services

Les sections suivantes fournissent des détails pertinents sur les services disponibles, le suivi des services qui relèvent du champ d'application des présentes et des éléments associés.

2.1 Services de maintenance des Produits logiciels

Le Concédant par l'intermédiaire du Représentant local du concédant n'est tenu à fournir au Licencié des services de maintenance uniquement pour la version actuelle du Produit logiciel et non pour les versions précédentes du Produit logiciel.

2.2 Mises à jour et nouvelles versions

Sous réserve du paiement de tous **les frais de maintenance** dus pour le Produit logiciel concerné, le Licencié aura le droit de recevoir les mises à jour (et la Documentation pertinente) que le Concédant délivrera, comme suit :

Le Licencié recevra gratuitement toutes les mises à jour (et la documentation associée) dès que la version mise à jour sera disponible sur le marché.

Les mises à jour ne seront fournies que pour la configuration matérielle convenue.

La maintenance ne donne pas droit à des nouvelles versions du Produit logiciel. L'expression « nouvelle version » désigne toute nouvelle version du Produit logiciel qui comprend de nouvelles fonctions et une désignation séparée dans le catalogue de produits et la liste de prix du Concédant.

Le Concédant, par l'intermédiaire du Représentant local du concédant, devra assurer la maintenance du logiciel ou des solutions de contournement pour tout Incident découvert dans le Produit logiciel sous licence en temps opportun, compte tenu de la nature, de la portée et de la sévérité de l'Incident.

3 - Services d'assistance

3.1 Problèmes

La Représentant local du concédant doit fournir tous les services d'assistance qui font l'objet du présent Accord. Le Représentant local du Concédant communiquera également par écrit au Licencié l'adresse e-mail de la personne à contacter (ci-après "le Référent"), avant ou au plus tard lors de la remise des clés de licence nécessaires à l'activation du Produit logiciel. Le Référent sera un employé compétent capable de fournir au Licencié des services d'assistance pour le Produit logiciel sous licence et sa Documentation.

3.2 Moyens

Les détails de couverture des services offerts par le présent Accord sont les suivants:

- Services d'assistance par E-mails : Surveillance assurée pendant les jours ouvrables de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (heure locale du Représentant local du concédant).
- Les E-mails reçus en dehors des heures de bureau seront collectés, mais aucune action ne peut être garantie jusqu'au jour ouvrable suivant.
- Le Représentant local du concédant ne fait aucune déclaration et n'accepte aucune responsabilité concernant la continuité du service ou le fonctionnement ininterrompu des réseaux Internet ou des fournisseurs d'électricité ou des courriers électroniques/E-mails.

Le Référent coordonnera la résolution des Problèmes et informera le Licencié des progrès et des mesures prises pour résoudre tout Problème jusqu'à sa résolution définitive.

3.3 Classification

Le Concédant, par l'intermédiaire du Représentant local du concédant, informera l'Utilisateur clé en fonction des niveaux d'indisponibilité de l'Incident définis dans le tableau suivant :

Niveau d'indisponibilité	Classification
Niveau d'indisponibilité 4^{1*}: Bloquant	Un Incident (a) ayant de graves répercussions sur l'utilisation du Produit logiciel dans un environnement de production, (b) démontrant une défaillance totale du Produit logiciel (impossibilité d'installer ou d'accéder au Produit logiciel ou impossibilité d'accéder à une ou plusieurs fonctionnalités clés), et (c) lorsque la situation interrompt les opérations commerciales du Produit logiciel du Licencié et qu'il n'existe pas encore de solution de contournement.

^{1*} Après que le Licencié ait exposé ou soumis un Problème de niveau 4 aux Référents, le Représentant local du concédant ou le Concédant examinera toutes les preuves fournies par le Licencié concernant la défaillance, évaluera l'impact de l'Incident sur les opérations commerciales du Licencié et pourra réduire l'indisponibilité à un niveau inférieur, en particulier s'il existe une solution de contournement.

Niveau d'indisponibilité 3: Majeur	Un Incident (a) où le Produit logiciel fonctionne mais que son utilisation dans un environnement de production est considérablement réduite et (b) où la situation a un impact élevé sur des parties des opérations commerciales liées au Produit logiciel du Licencié et où il n'existe pas encore de solution de contournement.
Niveau d'indisponibilité 2: Intermédiaire	Un Incident (a) où la fonctionnalité d'au moins un Produit logiciel ne fonctionne pas ou n'est pas robuste, mais où il existe une solution de rechange et que la majorité des fonctions du Produit logiciel sont encore utilisables, (b) impliquant une défaillance mineure de fonction ou de fonctionnalité que le Licencié peut facilement contourner ou éviter, (c) où le travail du Licencié entraîne une perte mineure de fonctionnalité opérationnelle dans les activités commerciales liées au Produit logiciel du Licencié.
Niveau d'indisponibilité 1: Mineur	Un Incident mineur n'ayant aucune incidence (a) sur l'utilisation du Produit logiciel, (b) sur les opérations commerciales liées au Produit logiciel du Licencié ou (c) sur le rendement ou la fonctionnalité du système du Licencié.

3.4 Reporting (signalement)

La procédure de reporting, de suivi, de diagnostic et de réponses aux Problèmes soulevés par le Licencié est la suivante :

- Les Utilisateurs clés du Licencié doivent communiquer avec le Représentant local du concédant par l'intermédiaire du canal de communication fourni au Licencié par le Représentant local du concédant (Réfèrent, adresse électronique et horaires de travail tels que définis au point 3.1 exposé ci-dessus). L'Utilisateur clé devra expliquer le Problème aussi précisément que possible avec les données appropriées qui peuvent illustrer le Problème.
 - o Confidentialité : le présent CSM contient des clauses de protection des données communiquées aux services de support.
- Dès réception du Problème, le Représentant local du concédant (dénommé « Support niveau 1 ») devra :
 - o Confirmer la réception du Problème.
 - o Fournir un ticket avec un numéro de référence au Licencié dans toutes les communications relatives au Problème enregistré.
 - o Vérifier l'exactitude du ticket et l'existence réelle du Problème.
- En cas d'acceptation de la recevabilité du Problème par le Représentant local du concédant, ce dernier devra :
 - o Classer le Problème comme étant un Incident.
 - o Recueillir et prendre en compte les opinions des Utilisateurs clés, y compris le niveau d'indisponibilité estimé.
 - o Déterminer le niveau d'indisponibilité définitif de l'Incident.
 - o Fournir au Licencié toute résolution existante ou transférer le ticket au Concédant.
- Dès réception du ticket, le Concédant (dénommé "Support niveau 2") devra :
 - o Informer le Licencié (directement ou par l'intermédiaire du représentant juridique du concédant) de toute résolution existante.
 - o Confirmer ou modifier le niveau d'indisponibilité de l'Incident, en avisant l'Utilisateur clé de ce changement, dans le cas où l'Utilisateur clé a indiqué un niveau d'indisponibilité.
 - o Transférer le ticket aux personnes appropriées (éventuellement les Parties prenantes secondaires).

Le ticket et l'Incident ou le Problème connexe seront considérés comme étant " clôturés " (c'est à dire qu'ils ont été réglés) dans les cas suivants :

- Une résolution a été communiquée par le Concédant ou le Représentant local du concédant au Licencié qui a effectivement résolu l'Incident ou le Problème.
- L'Utilisateur clé ne répond pas aux questions du Représentant local du concédant ou du Concédant dans un délai de 30 jours.
- Le Licencié refuse de mettre en œuvre les étapes suggérées pour résoudre ou surmonter l'Incident.

3.5 Résolution

Le Représentant local du concédant et le Concédant s'engagent à agir avec diligence et à faire de leur mieux pour répondre aux Incidents soumis par les Utilisateurs clés du Licencié avant l'expiration des délais maximaux indiqués ci-dessous :

Niveau d'indisponibilité	Délai de prise en charge	Délai de première résolution du Problème	Délai de résolution du Problème
Niveau d'indisponibilité 4: Bloquant	2 jours ouvrés max*	5 jours ouvrés max*	Maintenance logicielle à réaliser dans un délai maximum de 6 mois (avec un objectif de 3 mois)
Niveau d'indisponibilité 3: Majeur	2 jours ouvrés max*	10 jours ouvrés max*	Prochaine version du Produit logiciel dans les 12 mois maximum (avec un objectif de 6 mois)
Niveau d'indisponibilité 2: Intermédiaire	3 jours ouvrés max*	Dès que possible	Une version future
Niveau d'indisponibilité 1: Mineur	3 jours ouvrés max*	Dès que possible	Une version future

* Le Licencié sera informé si une journée supplémentaire est nécessaire en raison de la différence de fuseaux horaires entre le Représentant local du concédant et le Concédant.

A noter:

- Toutes les requêtes du Licencié seront considérées comme des Problèmes jusqu'à ce qu'elles soient classées comme Incidents et qu'on leur attribue un niveau d'indisponibilité définitif qui commence à courir à compter des délais exposés ci-dessus.
- Pour rappel, l'obligation de résolution rapide des Incidents ou des Problèmes est une obligation de moyens et est lié en tant que tel aux conditions des services (exemples : vacances ou toute absence imprévue d'un spécialiste).
- ❖ **Le délai de prise en charge** est le temps pris par la Représentant local du concédant pour (a) confirmer que le Problème a été accepté comme Incident et (b) déterminer son niveau d'indisponibilité définitif, à condition que le Licencié ait fourni toutes les informations nécessaires à l'analyse du Problème. Le Représentant local du concédant répondra au Licencié dans le délai imparti correspondant au niveau d'indisponibilité déterminé. S'il faut plus de temps, le Licencié en sera informé immédiatement.
- ❖ **Le délai de première résolution du Problème** est le temps pris par la Représentant local du concédant qui court à compter de la date de prise en charge du Problème afin de fournir au Licencié

une solution au Problème rencontré ou, pour le niveau 3 ou 4, pour confirmer l'origine du Problème, et fournir, le cas échéant, une solution de contournement et enregistrer les mesures correctives appropriées pour la prochaine maintenance du logiciel ou la prochaine version du logiciel en collaboration avec le Concédant.

- ❖ **Le délai de résolution du Problème** est le temps pris par la Représentant local du concédant, en collaboration avec le Concédant, pour fournir au Licencié une solution permanente pour contrer le Problème.

Si l'Utilisateur clé du Licencié n'est pas disponible pour participer aux efforts visant à résoudre le Problème ou l'Incident, le Représentant local du concédant ou le Concédant peut prolonger les délais exposés ci-dessus.