

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES CONCERNANT UNE CONVENTION D'ASSISTANCE LOGICIELLE

1. DOMAINE D'APPLICATION

Les conditions générales de livraison et de prestations des sociétés Endress+Hauser en Suisse ainsi que les conditions générales de cession de logiciel (www.ch.endress.com) sont applicables à tous les services d'assistance logicielle apportés par Endress+Hauser, à condition que la convention d'assistance logicielle ne comporte pas de disposition écrite contraire.

2. SERVICES D'ASSISTANCE LOGICIELLE

2.1 Les services d'assistance logicielle sont des prestations d'assistance proposées par Endress+Hauser pour maintenir un fonctionnement sans erreur et conforme à leur destination des logiciels désignés dans la convention d'assistance logicielle. Le logiciel, toutes les mises à jour ultérieures et les informations et documentations correspondantes sont désignés ci-après par « le logiciel ».

2.2 Les services d'assistance logicielle sont disponibles sous forme de service d'assistance à la mise à jour du logiciel et de service d'assistance à l'installation du logiciel. L'étendue de la prestation convenue est définie par écrit dans la convention d'assistance logicielle.

3. SERVICE D'ASSISTANCE A LA MISE A JOUR DU LOGICIEL

3.1 Dans le cadre du service d'assistance à la mise à jour du logiciel, Endress+Hauser met à disposition les mises à jour les plus récentes pour le logiciel qu'elle a livré.

3.2 Dès qu'Endress+Hauser dispose d'une mise à jour, elle envoie à l'administrateur du client une copie de la mise à jour sous forme numérique sur support de données ou par internet.

3.3 Les mises à jour sont régies par les mêmes conditions contractuelles que le logiciel livré initialement.

4. SERVICE D'ASSISTANCE A L'INSTALLATION DU LOGICIEL

4.1 Endress+Hauser met à disposition du client un numéro de téléphone et une adresse courriel par lesquels le client peut contacter Endress+Hauser et poser des questions liées à l'assistance.

4.2 En plus de la mise à disposition des mises à jour les plus récentes selon le point 3, Endress+Hauser apporte son assistance à l'installation des mises à jour, à l'utilisation et à la configuration du logiciel.

4.3 En fonction de l'option a), b) ou c) choisie par le client dans la convention d'assistance logicielle, Endress+Hauser apporte l'assistance suivante à l'installation du logiciel :

a) durant les horaires d'ouverture habituelles d'Endress+Hauser indiqués dans la convention d'assistance logicielle avec un temps de réaction – au choix - de 24 heures ou 1 heure ;
ou

b) durant les horaires d'ouverture en option a) avec un temps de réaction de 1 heure et également en fin de semaine et les jours fériés légaux aux heures correspondant aux heures d'ouverture selon option a) avec un temps de réaction de 2 heures ;
ou

c) 7 jours par semaine, 24h/24 avec un temps de réaction de 1 heure durant les horaires d'ouverture selon option a) et de 2 heures en-dehors des horaires d'ouverture selon l'option a).

5. PRESTATIONS NON INCLUSES

5.1 Les services d'assistance logicielle convenus par écrit n'incluent pas :

- les modifications logicielles ou des développements spéciaux,
- l'assistance de logiciels tiers ou d'un logiciel tiers qui ne sont pas mentionnés expressément dans la convention d'assistance logicielle comme objet des prestations de service d'assistance, même si ces logiciels tiers ont pu être livrés avec le logiciel

- l'assistance pour des composants du système d'exploitation et l'interaction du logiciel avec ces composants
- la livraison d'upgrades
- l'adaptation du logiciel aux besoins du client
- la formation logicielle
- les services sur place (aide, installation, configuration, remise à zéro), les services sur place peuvent être convenus dans le cadre d'un accord séparé
- l'assistance suite à une panne provoquée par un environnement différent de celui indiqué pour le logiciel

5.2 En général, Endress+Hauser développe le logiciel en permanence et publie régulièrement des mises à jour et des upgrades. Le client peut uniquement recourir aux services d'assistance logicielle si la date de sortie de la version du logiciel installée chez le client date de moins d'un an. En cas d'assistance pour une version non actuelle, il est possible que des résultats d'assistance optimaux ne soient atteints que si le client installe la version actuelle.

5.3 Endress+Hauser propose sur demande un service d'assistance pour des logiciels dont la date de publication est supérieure à un an. Un tel service d'assistance est en général lié à davantage de travail et ne peut donc être proposé que par des dispositions à convenir séparément, en particulier en ce qui concerne les temps de réaction et les prix.

6. ENREGISTREMENT

6.1 Les services d'assistance logicielle peuvent uniquement être utilisés par des utilisateurs enregistrés. Les utilisateurs peuvent s'enregistrer au moyen d'un formulaire joint à la convention d'assistance logicielle ou par internet.

6.2 Le client doit indiquer à Endress+Hauser le nom complet, les numéros de téléphone et une adresse courriel valable pour chaque utilisateur à enregistrer. Un des utilisateurs enregistrés doit être désigné comme l'administrateur. Le client est tenu d'informer Endress+Hauser de tout changement ultérieur de noms, numéros de téléphone ou adresses courriel des

utilisateurs enregistrés. Il incombe au client de veiller à ce que les utilisateurs enregistrés soient joignables aux numéros de téléphones et adresses courriel indiqués.

6.3 Le client doit s'assurer qu'aucun tiers non autorisé n'ait accès à son numéro de compte/contrat, ses numéros d'enregistrement en qualité d'utilisateur et ses numéros de licence, clé, série. Le client est responsable de toutes commandes et autres activités effectuées en utilisant son numéro de compte/contrat et son numéro de licence/clé/série. Si le client apprend que des tiers utilisent abusivement ses données, il doit immédiatement en aviser Endress+Hauser.

7. DUREE DE VALIDITE ET RESILIATION

7.1 La durée de validité et la résiliation des services d'assistance logicielle sont convenues dans la convention d'assistance logicielle.

7.2 Sauf dispositions contraires prévues dans la convention d'assistance logicielle, la durée de validité est de un (1) an à compter de la mise à disposition des services d'assistance logicielle. Le contrat se prolonge automatiquement d'une (1) année s'il n'a pas été résilié par écrit au plus tard trois mois avant la date d'échéance.

8. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 Les prix et conditions de paiement sont convenus dans la convention d'assistance logicielle.

8.2 Les éventuelles hausses de prix sont communiquées dans un délai qui laisse au client la possibilité de résilier régulièrement la convention d'assistance logicielle dans le délai imparti.