

SYSTEME

Conditions de Garantie et de Maintenance

SOMMAIRE

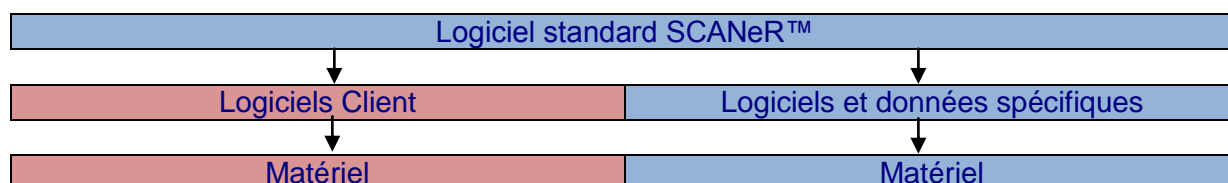
1	INTRODUCTION.....	3
2	DOCUMENTS DE REFERENCE.....	4
3	GARANTIE.....	4
3.1	DÉFINITION	4
3.2	CONDITIONS	4
3.3	HOT-LINE	5
3.4	EXCLUSIONS	5
3.5	ENGAGEMENTS DU CLIENT	6
3.6	GARANTIE DES LOGICIELS ET DONNEES SPECIFIQUES	6
4	MAINTENANCE STANDARD.....	7
4.1	DEFINITION	7
4.2	CONDITIONS	7
4.3	HOT-LINE	7
4.4	EXCLUSIONS	8
4.5	ENGAGEMENTS DU CLIENT.....	8
4.6	MAINTENANCE DES LOGICIELS ET DONNEES SPECIFIQUES.....	8
5	MAINTENANCE PRÉVENTIVE (OPTION).....	10
6	INSTALLATION DE LA MISE A JOUR LOGICIELLE (OPTION).....	11

1 INTRODUCTION

Ce document s'applique à l'ensemble des livrables AV Simulation, excepté pour le produit logiciel standard SCANer™ couvert par un document spécifique (cf. [\[DR1\] Conditions de Garantie et de Maintenance SCANer™](#)).

Les livrables AV Simulation (nommés ci-après "SYSTEME") sont couverts au titre de la garantie. La garantie est valide sans coût supplémentaire. A l'expiration de la période de garantie, le CLIENT peut souscrire un service de maintenance. Deux options supplémentaires sont possibles : « maintenance préventive » et « installation de mise à jour logicielle ».

Le schéma suivant montre l'architecture générale type d'un SYSTEME de simulation :



Blocs colorés en bleus : fournis par AV Simulation.

Blocs colorés en orange : fournis par le Client.

Le plan de maintenance est schématisé dans le planning suivant :

	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Début</div> Période de garantie (12 mois)	Période de maintenance (si souscrite)
Logiciel standard SCANer™	Couvert par le contrat SCANer™ [DR1] (chapitre 2: Garantie)	Couvert par le contrat SCANer™ [DR1] (chapitre 3: Maintenance)
Accès au bug tracker	OUI	OUI
Accès à la hotline	Optionnel	OUI
Versions mineures	OUI	OUI
Versions majeures	Optionnel	OUI
Matériels, logiciels et données spécifiques fournis par AV Simulation	Couvert par ce contrat (chapitre 3: Garantie)	Couvert par ce contrat (chapitre 4: Maintenance)
Assistance à distance & aide au diagnostic	OUI	OUI
Remplacement de matériel défectueux	OUI	A la charge du client
Intervention sur site	A la charge du client	A la charge du client
Correction des FT sur logiciels et données spécifiques	OUI	OUI
Visite de maintenance préventive	Service optionnel (chapitre 5)	Service optionnel (chapitre 5)
Installation de mise à jour logicielle sur site	Service optionnel (chapitre 6)	Service optionnel (chapitre 6)
Matériel fourni par le Client	Non couvert	Non couvert

Logiciel fourni par le Client	Non couvert	Non couvert
-------------------------------	-------------	-------------

Début

est la date de début de la période de maintenance, qui peut-être est déclenchée par plusieurs événements tels que la livraison du produit ou la phase d'acceptation sur site Client (PV de recette Site Client). Dans tous les cas, la date de début et la durée de la période de garantie sont notifiées au Client par AV Simulation.

2 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

[DR1] **DCS-20150304-V1.1-B** « SCANeR™ - Conditions de Garantie et de Maintenance »

3 GARANTIE

Ce chapitre s'applique à l'ensemble des livrables matériels, logiciels et données spécifiques.

Les conditions de garantie du produit standard SCANeR™ sont décrites dans le chapitre 2 du document [\[DR1\] Conditions de Garantie et de Maintenance SCANeR™](#).

3.1 Définition

AV Simulation garantit que tout équipement livré sera un équipement neuf, en s'assurant de la qualité des matériaux et de sa fabrication, et exempt de tout défaut. La garantie couvre le matériel, le logiciel et les données associées.

La période de garantie est de 12 mois à l'issue de l'acceptation de la recette site, et ne peut dépasser 24 mois après la date de livraison qui peut être antérieur.

L'engagement d'AV Simulation sur la garantie impose le respect par le CLIENT de se conformer à l'ensemble des clauses applicables, procédures et instructions en termes de transport, de stockage, de maintenance et d'utilisation et exclut tout dommage à l'ensemble des matériels couverts par le contrat causé par une usure normal ou une mauvaise utilisation.

En cas de défaut observés durant la période de garantie, AV Simulation peut décider de sa propre initiative, soit de réparer le défaut, soit de livrer un nouveau produit exempt de tout défaut. La période de garantie concernant le produit réparé ou venant en remplacement du produit défectueux est de 12 mois après sa mise en service, sans dépasser toutefois 24 mois après la date de sa livraison initiale qui peut être antérieur.

Toute réclamation en termes de défauts, en particulier réclamations contractuelles ou non contractuelles liées à des dommages autres que celles inhérentes aux produits eux-mêmes, tels que, par exemple mais sans se limiter, à des pertes de production ou de profits, sont explicitement exclues.

3.2 Conditions

Durant la période de garantie de 12 mois :

- Le support et le diagnostic sont inclus,
- Le matériel défectueux est réparé ou remplacé sans frais supplémentaire lorsqu'il est renvoyé à AV Simulation: les frais de transport vers AV Simulation sont à la charge du CLIENT, les frais de transport vers le CLIENT sont à la charge d'AV Simulation,
- Aucune provision n'est prévue pour les interventions sur site : si nécessaire, les coûts d'intervention seront à la charge du CLIENT.

Le domaine d'utilisation normale du SYSTEME est défini dans les différents documents livrés par AV Simulation : offre technique, documents de spécifications et manuel d'utilisateur. La conformité du SYSTEME est validée par le CLIENT lors de la recette site. Toute utilisation du SYSTEME en dehors du domaine d'utilisation normale n'est pas couvert par le contrat.

3.3 Hot-Line

Durant la période de garantie, le CLIENT peut contacter AV Simulation par téléphone, e-mail ou en utilisant le support à distance durant les jours de la semaine de 9h00 du matin à 18h00 de l'après-midi CET. Le service support est joignable en langue anglaise ou française. Le service support peut être fermé jusqu'à 15 jours durant l'année en plus des jours fériés prévus en France. Le CLIENT est averti en début d'année des jours de fermeture du service support.

Le CLIENT désigne une personne qualifiée qui sera la personne autorisée à contacter le support. Cette personne doit être une des personnes formées préalablement par AV Simulation dans le cadre de ses fonctions et disposer d'un niveau de maîtrise suffisant en langue anglaise ou française.

En se basant sur sa connaissance du SYSTEME, AV Simulation guidera le CLIENT dans l'analyse des problèmes. AV Simulation fera de son mieux pour diagnostiquer le problème à distance. Dans le cas où le défaut non analysable via téléphone ou télé-maintenance nécessite un déplacement pour pouvoir être analysé sur le site CLIENT, AV Simulation proposera au CLIENT d'intervenir pour compléter le diagnostic. Les frais d'intervention seront à la charge du CLIENT.

Après analyse du problème, si la cause est induite par un défaut matériel sous garantie, AV Simulation effectue la réparation ou le remplacement du composant matériel défectueux. Les frais de transport vers AV Simulation sont à la charge du CLIENT, les frais de transport vers le CLIENT sont à la charge d'AV Simulation. Si l'opération de remplacement nécessite une intervention sur le SYSTEME, le CLIENT peut prendre en charge lui-même l'opération de remplacement ou demander un devis à AV Simulation. Dans le premier cas, AV Simulation peut aider le CLIENT à distance. A la fin de l'intervention, le CLIENT envoie un rapport d'intervention. Dans le second cas, le défaut matériel est réparé par un intervenant d'AV Simulation ou un fournisseur ou un sous-traitant suivant la décision d'AV Simulation. Le temps de réparation est évalué à l'issue de la phase de diagnostic.

Le support AV Simulation est dédié à l'analyse des défauts des produits livrés au CLIENT au moment de l'établissement du contrat. AV Simulation se réserve le droit de refuser tout autre type de demande.

3.4 Exclusions

Ne sont pas couverts au titre de la garantie tout défaut :

- Non transmis à AV Simulation avant la fin du contrat,
- Non reproductible,
- Non attribuable aux livrables,
- Non attribuable aux services rendus par les livrables,
- Dû à une modification de l'environnement d'exploitation (matériel, logiciel ou données),
- Dû à une modification apportée par le CLIENT non validée par AV Simulation,
- Résultant d'une dégradation accidentelle ou intentionnelle,
- Dû à une utilisation non conforme du livrable,
- Dû à un environnement extérieur hors du domaine d'utilisation (électrique, thermique, électromagnétique, vibrations, humidité...).

La garantie s'arrête en cas de modification du livrable par le CLIENT ou un tiers sans accord écrit au préalable d'AV Simulation.

Toute intervention due à un défaut reporté par le CLIENT et non attribuable aux livrables AV Simulation sera refacturée au CLIENT sur la base du taux journalier d'assistance technique d'AV Simulation et en comprenant les frais additionnels de transports et d'hébergement.

3.5 Engagements du CLIENT

- Effectuer la maintenance de base du SYSTEME décrite dans le manuel de maintenance fourni par AV Simulation,
- Remplacer les consommables (papier, cartouches d'encre, batteries, onduleurs, ampoules des projecteurs...),
- Donner l'accès au site où est installé le SYSTEME aux intervenants d'AV Simulation pour qu'ils puissent réaliser les interventions.

La maintenance de base est réalisée par le CLIENT. Elle se réalise par des actions simples nécessaires au maintien en conditions opérationnelles du SYSTEME s'effectuant avec un accès aisé aux composants matériels, sans outil spécifique ni risque de sécurité. Ces actions sont décrites dans le manuel de maintenance.

3.6 Garantie des logiciels et données spécifiques

Si le matériel SYSTEME a été conçu pour répondre à des exigences spécifiques du CLIENT et s'il résulte d'une modification du produit standard AV Simulation, il est fourni avec des modules logiciels et des données spécifiques (i.e. des modules logiciels et des données non contenus dans le produit standard AV Simulation SCANeR™). Pour assurer le maintien du SYSTEME en conditions opérationnelles, ces modules logiciels et données spécifiques sont couverts par la garantie.

Exemple d'anomalies pouvant survenir :

- Défaut logiciel,
- Incompatibilité avec un nouveau matériel,
- Incompatibilité avec l'environnement (système d'exploitation, logiciels tiers),
- Incompatibilité avec une nouvelle version de SCANeR™.

Les modules logiciels et les données spécifiques ne faisant pas partie du produit standard SCANeR™, ils doivent être maintenus spécifiquement pour chaque utilisateur. C'est la raison pour laquelle ces modules logiciels et données spécifiques sont couverts par ce contrat de garantie SYSTEME, et non par le contrat de garantie SCANeR™.

Par exemple, la garantie d'un module d'acquisition développé spécifiquement pour un cockpit fait partie de la garantie SYSTEME. Ce module assure la communication entre le matériel et le logiciel SCANeR™. Il assure également les fonctions de sécurité si nécessaire.

Les conditions de garantie sont les suivantes:

Gravité	Diagnostic	Correction
Bloquant	2 jours	1 semaine
Majeur	5 jours	1 mois
Mineur	-	-

AV Simulation s'engage à respecter le délai maximum de correction indiqué ci-dessus. Les livraisons logicielles et données spécifiques sont indépendantes des mises à jour logicielles SCANeR™.

4 MAINTENANCE STANDARD

Ce chapitre s'applique à l'ensemble des livrables matériels, logiciels et données spécifiques.

Les conditions de maintenance du produit standard SCANeR™ sont décrites dans le chapitre 3 du document [\[DR1\] Conditions de Garantie et de Maintenance SCANeR™](#).

4.1 Définition

Le contrat de maintenance s'applique uniquement aux composants fournis par AV Simulation au CLIENT. Si la configuration du SYSTEME a évolué depuis sa livraison initiale, le prix du contrat de maintenance évoluera en conséquence pour prendre en considération les nouveaux composants intégrés.

Si le contrat de maintenance n'est pas souscrit à la fin de la période de garantie, ou si il n'est pas renouvelé à la fin de la période de maintenance, AV Simulation n'est pas obligé d'assurer la continuité de ce service.

4.2 Conditions

Durant la période de maintenance :

- Le support et le diagnostic sont inclus,
- Les remplacements et les réparations des composants matériels défectueux sont à la charge du CLIENT,
- Aucune provision n'est prévue pour les interventions sur site : si nécessaire, les coûts d'intervention seront à la charge du CLIENT.

Le domaine d'utilisation normale du SYSTEME est défini dans les différents documents livrés par AV Simulation : offre technique, documents de spécifications et manuel d'utilisateur. La conformité du SYSTEME est validée par le CLIENT lors de la recette site. Toute utilisation du SYSTEME en dehors du domaine d'utilisation normale n'est pas couvert par le contrat.

4.3 Hot-Line

Durant la période de maintenance, le CLIENT peut contacter AV Simulation par téléphone, e-mail ou en utilisant le support à distance durant les jours de la semaine de 9h00 du matin à 18h00 de l'après-midi CET. Le service support est joignable en langue anglaise ou française. Le service support peut être fermé jusqu'à 15 jours durant l'année en plus des jours fériés prévus en France. Le CLIENT est averti en début d'année des jours de fermeture du service support.

Le CLIENT désigne une personne qualifiée qui sera la personne autorisée à contacter le support. Cette personne doit être une des personnes formées préalablement par AV Simulation dans le cadre de ses fonctions et disposer d'un niveau de maîtrise suffisant en langue anglaise ou française.

En se basant sur sa connaissance du SYSTEME, AV Simulation guidera le CLIENT dans l'analyse des problèmes. AV Simulation fera de son mieux pour diagnostiquer le problème à distance. Dans le cas où le défaut non analysable via téléphone ou télé-maintenance nécessite un déplacement pour pouvoir être analysé sur le site CLIENT, AV Simulation propose au CLIENT d'intervenir pour compléter le diagnostic. Les frais d'intervention sont à la charge du CLIENT.

Après analyse du problème, si la cause est induite par un défaut matériel sous maintenance, AV Simulation s'engage à fournir une solution de contournement si cela est possible ou de fournir un devis pour effectuer la réparation. Le CLIENT peut prendre en charge lui-même l'opération de remplacement ou passer une commande à AV Simulation. Dans le premier cas, AV Simulation peut aider le CLIENT à distance. A la fin de l'intervention, le CLIENT envoie un rapport d'intervention. Le temps de réparation est évalué à l'issue de la phase d'analyse.

Le support AV Simulation est dédié à l'analyse des défauts des produits livrés au CLIENT au moment de l'établissement du contrat. AV Simulation se réserve le droit de refuser tout autre type de demande.

4.4 Exclusions

Ne sont pas couverts au titre de la garantie tout défaut :

- Non transmis à AV Simulation avant la fin du contrat,
- Non reproductible,
- Non attribuable aux livrables,
- Non attribuable aux services rendus par les livrables,
- Dû à une modification de l'environnement d'exploitation (matériel, logiciel ou données),
- Dû à une modification apportée par le CLIENT non validée par AV Simulation,
- Résultant d'une dégradation accidentelle ou intentionnelle,
- Dû à une utilisation non conforme du livrable,
- Dû à un environnement extérieur hors du domaine d'utilisation (électrique, thermique, électromagnétique, vibrations, humidité...).

La maintenance s'arrête en cas de modification du livrable par le CLIENT ou un tiers sans accord écrit au préalable d'AV Simulation.

Toute intervention due à un défaut reporté par le CLIENT et non attribuable aux livrables AV Simulation sera refacturée au CLIENT sur la base du taux journalier d'assistance technique d'AV Simulation et en comprenant les frais additionnels de transports et d'hébergement.

4.5 Engagements du Client

- Effectue la maintenance de base du SYSTEME décrite dans le manuel de maintenance fourni par AV Simulation,
- Remplacer les consommables (papier, cartouches d'encre, batteries, onduleurs, ampoules des projecteurs...),
- Donne l'accès au site où est installé le SYSTEME aux intervenants d'AV Simulation pour qu'ils puissent réaliser les interventions.

La maintenance de base est réalisée par le CLIENT. Elle se réalise par des actions simples nécessaires au maintien en conditions opérationnelles du SYSTEME s'effectuant avec un accès aisé aux composants matériels, sans outil spécifique ni risque de sécurité. Ces actions sont décrites dans le manuel de maintenance.

4.6 Maintenance des logiciels et données spécifiques

Si le matériel SYSTEME a été conçu pour répondre à des exigences spécifiques du CLIENT et s'il résulte d'une modification du produit standard AV Simulation, il est fourni avec des modules logiciels et des données spécifiques (i.e. des modules logiciels et des données non contenues dans le produit standard AV Simulation SCANer™). Pour assurer le maintien du SYSTEME en conditions opérationnelles, ces modules logiciels et données spécifiques sont couverts par la maintenance.

Exemple d'anomalies pouvant survenir :

- Défaut logiciel,
- Incompatibilité avec un nouveau matériel,
- Incompatibilité avec l'environnement (système d'exploitation, logiciels tiers),
- Incompatibilité avec une nouvelle version SCANer™.

Conditions de Garantie et de Maintenance SYSTEME

Réf. DCS-20180321-V1.2-D-Systeme-ConditionsDeGarantieEtDeMaintenance

Les modules logiciels et les données spécifiques ne faisant pas partie du produit standard SCANeR™, ils doivent être maintenus spécifiquement pour chaque utilisateur. C'est la raison pour laquelle ces modules logiciels et données spécifiques sont couverts par ce contrat de maintenance SYSTEME, qui n'est pas le contrat de maintenance SCANeR™.

Par exemple, la maintenance d'un module d'acquisition développé spécifiquement pour un cockpit fait partie de la maintenance SYSTEME. Ce module assure la communication entre le matériel et le logiciel SCANeR™. Il assure également les fonctions de sécurité si nécessaire.

Aussi longtemps que le contrat de maintenance SYSTEME et celui de maintenance SCANeR™ sont souscrits, les logiciels et les données spécifiques sont garantis d'être maintenus en conditions opérationnelles avec la version de référence SCANeR™.

Les conditions de maintenance sont les suivantes:

Gravité	Diagnostic	Correction
Bloquant	2 jours	1 semaine
Majeur	5 jours	1 mois
Mineur	-	-

AV Simulation s'engage à respecter le délai maximum de correction indiqué ci-dessus. Les livraisons logicielles et données spécifiques sont indépendantes des mises à jour logicielles SCANeR™.

5 MAINTENANCE PRÉVENTIVE (OPTION)

Note : ce service n'est pas inclus ni dans le contrat de garantie, ni dans le contrat de maintenance. C'est une option supplémentaire pouvant être achetée en complément. Elle est disponible durant la phase de garantie. A l'issue de la phase de garantie, elle nécessite que le contrat de maintenance standard SYSTEME et le contrat de maintenance SCANeR™ soient commandés.

Une fois par an durant la période de souscription de ce service, à une date définie d'un commun accord entre AV Simulation et le CLIENT, AV Simulation intervient sur le site CLIENT pour vérifier le bon fonctionnement du SYSTEME.

Les opérations suivantes sont effectuées :

- Vérifier que le SYSTEME fonctionne correctement et qu'il est correctement réglé,
- Identifier les défauts matériels potentiels,
- Identifier les composants matériels proches de la fin de leur durée de vie,
- Identifier les composants matériels devenus obsolètes par rapport à la version courante du logiciel, ou dont l'obsolescence est annoncée,
- Réaliser des actions de maintenance qui ne peuvent être effectuées par le CLIENT car nécessitant des outils ou un savoir-faire spécifiques. Ces actions sont décrites dans la check-list de maintenance préventive.

A l'issue de la visite de maintenance préventive, AV Simulation délivre un rapport détaillant l'état courant du système et identifiant les composants matériels dont l'obsolescence est annoncée. AV Simulation s'engage à conseiller le CLIENT pour qu'il puisse maintenir le SYSTEME dans les meilleures conditions possibles.

Si un défaut a été détecté durant la visite, AV Simulation s'engage à fournir un diagnostic et un devis pour résoudre le défaut.

Le service n'inclut ni la mise à jour du parc de rechange, ni la mise à jour matérielle. Le CLIENT est libre de remplacer les composants matériels obsolètes ou de le conserver. Cependant, dans le cas où le matériel ne répond pas aux contraintes matérielles du logiciel, AV Simulation ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements logiciels.

Les consommables sont de la responsabilité du Client.

La durée de la visite de maintenance préventive dépend de la complexité du SYSTEME. Les frais de transport et l'hébergement sont inclus.

6 INSTALLATION DE LA MISE A JOUR LOGICIELLE (OPTION)

Note : ce service n'est pas inclus ni dans le contrat de garantie, ni dans le contrat de maintenance. C'est une option supplémentaire pouvant être achetée en complément. Elle est valable durant la phase de garantie. A l'issue de la phase de garantie, elle nécessite que le contrat de maintenance standard SYSTEME et le contrat de maintenance SCANeR™ soient commandés.

Une fois par an, AV Simulation fournit une évolution majeure du logiciel SCANeR™ contenant les évolutions fonctionnelles planifiées dans la Roadmap et l'intégration des bugs corrigés. La maintenance SCANeR™ donne accès à cette mise à jour majeure annuelle. Toutefois, l'installation de cette mise à jour n'est pas couverte par le contrat de maintenance SCANeR™.

L'extension de service "installation de la mise à jour logicielle SCANeR™ permet d'étendre le contrat de maintenance SCANeR™ à la prise en compte de l'installation de la mise à jour logicielle SCANeR™ sur le SYSTEME. A une date définie conjointement entre AV Simulation et le CLIENT, AV Simulation intervient sur le site CLIENT pour installer la dernière version majeure de SCANeR™.

Les actions suivantes sont effectuées :

- Mettre à jour des licences,
- Installer le logiciel SCANeR™,
- Installer les autres livrables AV Simulation s'ils sont sous maintenance (module d'acquisition, bases de données 3D, développements spécifiques),
- Copier et mettre à jour les fichiers de configuration,
- Vérifier le bon de fonctionnement de SCANeR™ sur la base d'un scénario basique,
- Copier les données utilisateurs,
- Dérouler les tests de recette si existant,
- Effectuer une formation de 2 jours sur les évolutions apportées par la nouvelle version.

A l'issue de la visite, AV Simulation délivre un rapport sur la compatibilité de la configuration matérielle avec les nouvelles exigences apparues sur la nouvelle version, et donne des préconisations sur l'utilisation du logiciel. Dans le cas où le matériel CLIENT ne serait plus compatible avec la nouvelle version, OKAL ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements logiciels.

Les actions suivantes ne sont pas couvertes par ce service, elles peuvent faire l'objet d'une commande complémentaire avant la visite annuelle :

- Modification, compilation et test des développements réalisés par le CLIENT utilisant le SDK SCANeR™,
- Mise à jour des données (scénarios, réseaux routiers, véhicules ...) pour être rendues fonctionnelles avec la nouvelle version, dans le cas où une évolution apportée dans le logiciel viendrait rompre la compatibilité avec les données utilisateurs.

La durée de l'intervention dépend de la complexité du SYSTEME. Les frais de transport et d'hébergement sont inclus.