

SCANERTM

Conditions de Garantie et de Maintenance

TABLE DES MATIERES

ENGAGEMENT	3
1.1 GARANTIE.....	3
1.2 MAINTENANCE : NIVEAU SLA1.....	3
1.2.1 <i>Diagnostic</i>	4
1.2.2 <i>Correction</i>	4
1.3 MAINTENANCE : NIVEAU SLA2.....	4
1.3.1 <i>Diagnostic</i>	4
1.3.2 <i>Correction</i>	4
1.4 MAINTENANCE DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES.....	4
2 CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE	6
2.1 VERSION DE REFERENCE	6
2.1.1 <i>Définition</i>	6
2.1.2 <i>Mise à jour de la version de référence</i>	6
2.1.3 <i>Validation</i>	6
2.1.4 <i>Mise à disposition</i>	6
2.1.5 <i>Confidentialité</i>	6
2.2 GESTION DES ANOMALIES	6
2.2.1 <i>Périmètre de la garantie</i>	6
2.2.2 <i>Collecte d'informations sur le Fait Technique</i>	7
2.2.3 <i>Diagnostic et Classification</i>	7
2.2.4 <i>Faits Techniques exclus du périmètre</i>	8
2.2.5 <i>Prise en compte du Fait Technique</i>	8
3 CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE.....	9
3.1 VERSION DE REFERENCE	9
3.1.1 <i>Définition</i>	9
3.1.2 <i>Mise à jour de la version de référence</i>	9
3.1.3 <i>Validation</i>	9
3.1.4 <i>Mise à disposition</i>	9
3.1.5 <i>Confidentialité</i>	9
3.2 ASSISTANCE	9
3.2.1 <i>Périmètre de la maintenance</i>	9
3.2.2 <i>Assistance Technique & Formation</i>	10
3.2.3 <i>Hotline</i>	10
3.2.4 <i>User Group</i>	10
3.3 GESTION DES ANOMALIES	11
3.3.1 <i>Collecte d'informations sur le Fait Technique</i>	11
3.3.2 <i>Diagnostic et classification</i>	11
3.3.3 <i>Faits Techniques exclus du périmètre</i>	12
3.3.4 <i>Prise en compte du Fait Technique</i>	12

ENGAGEMENT

1.1 Garantie

Dans le contrat de garantie, AV Simulation s'engage et garantit au CLIENT des délais en termes de corrections précisées ci-après :

- Dans le cas d'une **anomalie bloquante** : AV Simulation s'engage à fournir le diagnostic ainsi que le correctif sous la forme d'un « patch logiciel » dans un délai d'un mois.
- Dans le cas d'une **anomalie majeure** : AV Simulation s'engage à fournir la correction de l'anomalie dans la prochaine mise à jour trimestrielle de la version de référence en fonction de sa date d'émission, si celle-ci a été enregistrée au moins 1 mois avant l'édition de la dite version.
- Dans le cas d'une **anomalie mineure** : AV Simulation ne s'engage pas à fournir la correction de l'anomalie.

Gravité	Correction
Bloquante	Sous 1 mois
Majeure	Mise à jour trimestrielle
Mineure	-

AV Simulation produit et valide, dans les délais indiqués ci-dessus, le correctif ou la solution de contournement nécessaire. Une fois la validation effectuée, AV Simulation livre le correctif suivant les conditions de mise à disposition d'une version de référence.

Le Fait Technique est alors en attente de clôture ou de réouverture de la part du CLIENT.

1.2 Maintenance : Niveau SLA1

Dans le contrat de maintenance au niveau SLA1, AV Simulation s'engage et garantit au CLIENT des délais en termes de diagnostic et de correction précisés ci-après :

- Dans le cas d'une **anomalie bloquante** : le délai de correction est fourni au CLIENT sous 2 jours, ce qui engage AV Simulation à fournir le correctif sous la forme d'un « patch logiciel » dans un délai d'un mois.
- Dans le cas d'une **anomalie majeure** : le délai de correction est fourni au CLIENT sous 5 jours, ensuite AV Simulation fournit la correction dans la mise à jour trimestrielle de la version de référence en fonction de sa date d'émission, si celle-ci a été enregistrée au moins 1 mois avant l'édition de la dite version.
- Dans le cas d'une **anomalie mineure** : AV Simulation fournira la correction dans la mise à jour majeure de la version de référence en fonction de sa date d'émission, si celle-ci a été enregistrée au moins 1 mois avant l'édition de la dite version.

Gravité	Diagnostic	Correction
Bloquante	2 jours	Sous 1 mois
Majeure	5 jours	Mise à jour trimestrielle
Mineure	-	Mise à jour annuelle

AV Simulation produit et valide, dans les délais indiqués lors du diagnostic, le correctif ou la solution de contournement émise. Une fois cette validation effectuée, AV Simulation livre le correctif suivant les conditions de mise à disposition d'une version de référence.

Le Fait Technique est alors en attente de clôture ou de réouverture de la part du CLIENT.

1.2.1 Diagnostic

En cas de non reproduction de l'anomalie sous deux jours chez AV Simulation avec les données transmises par le CLIENT, AV Simulation informera le CLIENT qui pourra décider de la nécessité d'une intervention sur site afin d'effectuer le diagnostic. Ces jours et les frais associés seront facturés en supplément.

1.2.2 Correction

Les délais sont calculés à partir de la date de la fourniture du diagnostic jusqu'à la date de livraison du correctif par AV Simulation.

1.3 Maintenance : Niveau SLA2

Il s'agit d'une maintenance standard complémentaire permettant d'atteindre un niveau de réactivité élevé pour le traitement des anomalies. Elle correspond à un niveau de service avancé et adapté aux besoins des clients industriels.

La prestation de maintenance au niveau SLA2 est complémentaire aux conditions de maintenance du niveau SLA1 et garantit au CLIENT des délais en termes de diagnostic et de correction précisés ci-après :

- Dans le cas d'une **anomalie bloquante** : le délai de correction est fourni au CLIENT sous 1 jour, ce qui engage AV Simulation à fournir une solution de contournement sous 2 jours et le correctif sous la forme d'un « patch logiciel » dans un délai de 2 semaines
- Dans le cas d'une **anomalie majeure** : le délai de correction est fourni au CLIENT sous 5 jours, ce qui engage AV Simulation à fournir le correctif sous la forme d'un « patch logiciel » dans un délai de 2 mois
- Dans le cas d'une **anomalie mineure** : le délai de correction est fourni au CLIENT sous 10 jours, ce qui engage AV Simulation à fournir le correctif sous la forme d'un « patch logiciel » dans un délai de 6 mois

Gravité	Diagnostic	Contournement	Correction
Bloquante	1 jour	2 jours	Sous 2 semaines
Majeure	5 jours	-	Sous 2 mois
Mineure	10 jours	-	Sous 6 mois

1.3.1 Diagnostic

En cas de non reproduction de l'anomalie sous deux jours chez AV Simulation avec les données transmises par le CLIENT, AV Simulation informera le CLIENT qui pourra décider de la nécessité d'une intervention sur site afin d'effectuer le diagnostic. Ces jours et les frais associés seront facturés en supplément.

1.3.2 Correction

Les délais sont calculés à partir de la date de la fourniture du diagnostic jusqu'à la date de livraison du correctif par AV Simulation.

1.4 Maintenance des développements spécifiques

Si les développements spécifiques réalisés par AV Simulation pour un CLIENT sont identifiés dans le périmètre fonctionnel de ce contrat, ils sont alors couverts par les mêmes conditions de

Conditions de Garantie et de Maintenance SCANER™

Réf. DCS-20180321-V1.2-B-SCANeR-ConditionsDeGarantieEtDeMaintenance

maintenance que le produit SCANeR™, sous réserve de souscription à ce service qui fera l'objet d'un chiffrage spécifique.

Toute intervention consécutive à une anomalie signalée par le CLIENT, non imputable à la fourniture d'AV Simulation, sera facturée au temps passé selon les tarifs journaliers AV Simulation d'assistance technique en vigueur au moment de l'intervention, frais de déplacement en sus.

2 CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

2.1 Version de référence

2.1.1 Définition

AV Simulation est responsable de la **version de référence** du logiciel SCANeR™.

La version de référence est identifiée de manière unique par :

- Une version logicielle du produit SCANeR™ correspondant à la configuration dont le CLIENT a fait l'acquisition,
- Une documentation produit comprenant le Manuel Utilisateur et le document de spécifications fonctionnelles,
- Un jeu de données.

2.1.2 Mise à jour de la version de référence

Au cours de l'année, AV Simulation produit une mise à jour majeure et plusieurs mises à jour mineures de la version de référence.

Chaque trimestre AV Simulation met à disposition une mise à jour **mineure** de la version de référence contenant un ensemble de correctifs logiciels des anomalies déclarées par les CLIENTS.

Une fois par an, AV Simulation met à disposition une mise à jour **majeure** de la version de référence contenant les évolutions fonctionnelles planifiées dans la Roadmap du produit et l'ensemble des correctifs. Le contrat de garantie ne permet pas de disposer des mises à jour majeures annuelles du produit SCANeR™.

2.1.3 Validation

Afin de garantir le bon fonctionnement et la non-régression du logiciel, chaque *version de référence* est validée par AV Simulation avant sa mise à disposition.

Cette validation est faite par AV Simulation conformément à ses procédures de validation à partir des jeux de test standard et du document de spécifications fonctionnelles du produit logiciel.

2.1.4 Mise à disposition

Les mises à jour de la *version de référence* sont disponibles sur le site du support SCANeR™. Le CLIENT est informé par mail de la disponibilité d'une nouvelle version.

L'installation des mises à jour est à la charge du CLIENT.

2.1.5 Confidentialité

Les éléments constitutifs de la version de référence fournis par AV Simulation au CLIENT ne doivent en aucun cas être confiés à des tiers sauf autorisation écrite d'AV Simulation.

2.2 Gestion des anomalies

2.2.1 Périmètre de la garantie

AV Simulation maintient, dans les conditions du contrat de garantie, la version majeure du produit SCANeR™ fourni au CLIENT. Le contrat de garantie ne permet pas de disposer des prochaines versions majeures annuelles du produit SCANeR™.

Le support technique AV Simulation corrige exclusivement les anomalies relevant du périmètre technique et de la version de référence du produit SCANeR™ fourni au CLIENT lors de l'établissement du contrat de Garantie.

2.2.2 Collecte d'informations sur le Fait Technique

L'émission de Fait Technique se fait uniquement à l'aide du site Web dédié <http://support.oktal.fr/> à travers un accès privilégié et confidentiel (login et mot de passe).

Chaque Fait Technique est pris en compte à partir de sa date d'émission. Le site web permet au CLIENT d'assurer un suivi en temps-réel du traitement de ses Faits Techniques.

Le CLIENT identifiera un ou plusieurs membres de son personnel formé au logiciel et qui seront seuls habilités à émettre des Faits Techniques. En cas de nécessité d'informations complémentaires pour le diagnostic, ils seront les interlocuteurs privilégiés d'AV Simulation.

Il s'agit pour le support de récupérer toutes les informations nécessaires à la reproduction du problème : type de configuration SCANeR™, fichier de données, actions de l'utilisateur, matériel utilisé, etc...

Il appartient exclusivement au CLIENT de fournir l'ensemble de ces informations. AV Simulation garantit la confidentialité des données mises à sa disposition et assure qu'elles ne seront utilisées qu'à la seule fin de reproduire et corriger le problème pour le CLIENT. Ces données sont détruites après usage.

2.2.3 Diagnostic et Classification

Suite à la déclaration d'un Fait Technique par le CLIENT, AV Simulation produira un diagnostic de celui-ci en confirmant :

- sa nature : mauvaise utilisation, anomalie ou évolution
 - Une **mauvaise utilisation** entraîne la clôture du Fait Technique une fois le support fourni au CLIENT,
 - Une **anomalie** est la manifestation d'une non-conformité du logiciel à un comportement attendu tel que décrit dans la documentation, la spécification ou la formation réalisée par AV Simulation. Une anomalie entraîne une correction dans le cadre du contrat en cours,
 - Une **évolution** représente un changement des spécifications, pour ajouter, supprimer ou modifier des fonctionnalités, et n'est donc pas prise en charge par le contrat en cours.
- sa gravité : bloquante, majeure ou mineure selon les définitions suivantes
 - **Anomalie Bloquante** :
 - Anomalie bloquant le fonctionnement de l'application pour les utilisateurs dans la mise en œuvre de leur processus métier,
 - Anomalie impliquant une perte d'intégrité des informations de l'application,
 - Anomalie bloquant totalement l'exécution d'une fonction importante et ne pouvant être évitée par l'utilisation d'autres fonctions, ou fournissant à l'utilisateur un résultat inexploitable.
 - **Anomalie Majeure** :
 - Anomalie impactant mais ne bloquant pas les processus métiers,
 - Ne bloquant pas l'utilisation d'une fonction importante, mais pouvant perturber sous certaines conditions son exécution,
 - Bloquant complètement une fonction liée à une exigence de criticité moyenne ou faible,
 - Ces perturbations conduisent à des limitations d'utilisation non critiques ou d'impact faible car pouvant être contournées.
 - **Anomalie Mineure** :
 - Anomalie ne bloquant pas le fonctionnement de l'application et d'impact négligeable.

Pour effectuer le diagnostic, AV Simulation et le CLIENT sont amenés à reproduire l'anomalie avec les données de la **version de référence**. Dans le cas où le contour fonctionnel de ces données ne permet pas de reproduire l'anomalie, les fichiers de simulation du CLIENT devront être soumis à AV Simulation pour permettre la reproduction de l'anomalie et la classer comme tel.

Lorsque la reproduction de l'anomalie nécessite l'interaction avec une fourniture propre au CLIENT (matériel ou logiciel tiers), AV Simulation pourra proposer au CLIENT de se connecter à distance sur la machine du CLIENT afin de constater l'anomalie.

Dans le cas d'une anomalie identifiée et confirmée, le processus de résolution du Fait Technique est alors lancé.

2.2.4 Faits Techniques exclus du périmètre

Ne sont pas couverts au titre de ce contrat de maintenance, les Faits Techniques :

- Non reproductibles,
- Non imputables à la fourniture,
- Non imputables aux travaux de la commande objet de la prestation,
- Dus à une évolution de l'environnement d'utilisation (logiciel ou matériel),
- Consécutifs à une détérioration accidentelle ou intentionnelle,
- Dus à une utilisation non conforme de la fourniture.

La maintenance cesse en cas de modification apportée à la fourniture sans accord écrit.

Toute intervention consécutive à une anomalie signalée par le CLIENT, non imputable à la fourniture d'AV Simulation, sera facturée au temps passé selon les tarifs journaliers AV Simulation d'assistance technique en vigueur au moment de l'intervention, frais de déplacement en sus.

2.2.5 Prise en compte du Fait Technique

Une fois le diagnostic effectué, le Fait Technique est ouvert.

3 CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

3.1 Version de référence

3.1.1 Définition

AV Simulation est responsable de la **version de référence** du logiciel SCANeR™.

La version de référence est identifiée de manière unique par :

- Une version logicielle du produit SCANeR™ correspondant à la configuration dont le client a fait l'acquisition,
- Une documentation produit comprenant le Manuel Utilisateur et le document de spécifications fonctionnelles,
- Un jeu de données.

3.1.2 Mise à jour de la version de référence

Au cours de l'année AV Simulation produit une mise à jour majeure et plusieurs mises à jour mineures de la version de référence.

Chaque trimestre AV Simulation met à disposition une mise à jour **mineure** de la version de référence contenant un ensemble de correctifs logiciels des anomalies déclarées par les CLIENTS.

Une fois par an AV Simulation met à disposition une mise à jour **majeure** de la version de référence contenant les évolutions fonctionnelles planifiées dans la Roadmap du produit et l'ensemble des correctifs.

3.1.3 Validation

Afin de garantir le bon fonctionnement et la non régression du logiciel, chaque *version de référence* est validée par AV Simulation avant sa mise à disposition.

Cette validation est faite par AV Simulation conformément à ses procédures de validation à partir des jeux de test standard et du document de spécifications fonctionnelles du produit logiciel.

3.1.4 Mise à disposition

Les mises à jour de la *version de référence* sont disponibles sur le site du support SCANeR™. Le CLIENT est informé par mail de la disponibilité d'une nouvelle version.

L'installation des mises à jour est à la charge du CLIENT.

3.1.5 Confidentialité

Les éléments constitutifs de la version de référence fournis par AV Simulation au CLIENT ne doivent en aucun cas être confiés à des tiers sauf autorisation écrite d'AV Simulation.

3.2 Assistance

3.2.1 Périmètre de la maintenance

AV Simulation maintient, dans les conditions de ce contrat, les 2 dernières versions majeures du produit SCANeR™ : la dernière version de référence et la version N-1.

AV Simulation propose chaque année, une évolution de la version de référence du produit SCANeR™. Le contrat de maintenance permet de disposer des versions majeures annuelles du produit SCANeR™.

Le support technique AV Simulation traite exclusivement des questions et des demandes relevant du périmètre technique du contrat de maintenance et de la version de référence du produit SCANeR™.

Pour les questions ou les demandes d'assistance concernant l'utilisation de fonctionnalités avancées et qui nécessitent une expertise technique approfondie, AV Simulation propose d'abord au CLIENT une formation spécifique sur ces fonctionnalités avancées et ensuite AV Simulation peut apporter les réponses nécessaires à ces demandes de façon utile.

L'assistance technique d'AV Simulation propose la possibilité d'un accès à distance, exigeant de la part du CLIENT de disposer d'une connexion Internet haut débit.

3.2.2 Assistance Technique & Formation

L'accès au support est réservé aux personnes ayant suivies une formation dispensée par AV Simulation.

AV Simulation est organisme de formation reconnu par la DRTEFP sous le n° 73.31.04152.31 ce qui permet d'utiliser un budget formation. Dans ce cas, une convention de formation devra être établie.

3.2.3 Hotline

Le CLIENT identifiera un ou plusieurs membres de son personnel formé au produit SCANeR™ et qui seront seuls habilités à contacter le support technique.

Pour une meilleure réactivité, il est possible de contacter le support technique par email ou par téléphone, pour les questions et l'assistance à l'utilisation. Si le contact par téléphone ou par email avec le support SCANeR™ fait apparaître une anomalie dans le produit, il est impératif d'effectuer une remontée d'un Fait Technique sur le site web dédié.

Les heures d'ouvertures de la « hotline » sont calquées sur les heures d'ouverture d'AV Simulation. De la même manière, AV Simulation se réservera le droit de fermer la « hotline » conformément aux jours de fermetures de la société (15 jours durant l'année en plus des jours fériés prévus en France).

Coordonnées du service support :

- **Email :** support-scaner@AV Simulation.fr
- **Téléphone :** (+33) 1 46 94 93 50
- **Horaires d'ouverture :** 9h - 18h **du lundi au vendredi (hors jours de fermeture de l'entreprise)**

3.2.4 User Group

Tous les CLIENTS peuvent accéder aux services du « User Group SCANeR™ » après avoir effectué une demande d'inscription. Les services proposés se déclinent ci-après :

- L'accès privé au site Web dédié www.avsimulation.fr offrant une zone d'échange de données entre utilisateurs (BDD, scénarios,...), des informations techniques et marketing sur le produit, ainsi qu'un forum de discussion.

- L'organisation d'une réunion annuelle regroupant les utilisateurs, lieux d'échanges d'informations techniques et constitution de la liste des souhaits d'évolutions émis par les utilisateurs.

3.3 Gestion des anomalies

Dans les conditions de maintenance et de support aux clients, AV Simulation prend des engagements sur :

- les délais de diagnostic
- les délais de corrections

3.3.1 Collecte d'informations sur le Fait Technique

L'émission de Fait Technique se fait uniquement à l'aide du site Web dédié <http://support.oktal.fr/> à travers un accès privilégié et confidentiel (login et mot de passe).

Chaque Fait Technique est pris en compte à partir de sa date d'émission. Le site web permet au CLIENT d'assurer un suivi en temps-réel du traitement de ses Faits Techniques.

Le CLIENT identifiera un ou plusieurs membres de son personnel formé au logiciel et qui seront seuls habilités à émettre des Faits Techniques. En cas de nécessité d'informations complémentaires pour le diagnostic, ils seront les interlocuteurs privilégiés d'AV Simulation.

Il s'agit pour le support de récupérer toutes les informations nécessaires à la reproduction du problème : type de configuration SCANeR™, fichier de données, actions de l'utilisateur, matériel utilisé, etc...

Il appartient exclusivement au CLIENT de fournir l'ensemble de ces informations. AV Simulation garantit la confidentialité des données mises à sa disposition et assure qu'elles ne seront utilisées qu'à la seule fin de reproduire et corriger le problème pour le CLIENT. Ces données sont détruites après usage.

3.3.2 Diagnostic et classification

Suite à la déclaration d'un Fait Technique par le CLIENT, AV Simulation produira un diagnostic de celui-ci en confirmant :

- sa nature : mauvaise utilisation, anomalie ou évolution
 - Une **mauvaise utilisation** entraîne la clôture du Fait Technique une fois le support fourni au CLIENT,
 - Une **anomalie** est la manifestation d'une non-conformité du logiciel à un comportement attendu tel que décrit dans la documentation, la spécification ou la formation réalisée par AV Simulation. Une anomalie entraîne une correction dans le cadre du contrat en cours,
 - Une **évolution** représente un changement des spécifications, pour ajouter, supprimer ou modifier des fonctionnalités, et n'est donc pas pris en charge par le contrat en cours.
- sa gravité : bloquante, majeure ou mineure selon les définitions suivantes
 - **Anomalie Bloquante** :
 - Anomalie bloquant le fonctionnement de l'application pour les utilisateurs dans la mise en œuvre de leur processus métier,
 - Anomalie impliquant une perte d'intégrité des informations de l'application,
 - Anomalie bloquant totalement l'exécution d'une fonction importante et ne pouvant être évitée par l'utilisation d'autres fonctions, ou fournissant à l'utilisateur un résultat inexploitable.
 - **Anomalie Majeure** :
 - Anomalie impactant mais ne bloquant pas les processus métiers,
 - Ne bloquant pas l'utilisation d'une fonction importante, mais pouvant perturber sous certaines conditions son exécution,

- ▶ Bloquant complètement une fonction liée à une exigence de criticité moyenne ou faible,
 - ▶ Ces perturbations conduisent à des limitations d'utilisation non critiques ou d'impact faible car pouvant être contournées.
- **Anomalie Mineure** :
- ▶ Anomalie ne bloquant pas le fonctionnement de l'application et d'impact négligeable.

Pour effectuer le diagnostic, AV Simulation et le CLIENT sont amenés à reproduire l'anomalie avec les données de la **version de référence**. Dans le cas où le contour fonctionnel de ces données ne permet pas de reproduire l'anomalie, les fichiers de simulation du CLIENT devront être soumis à AV Simulation pour permettre la reproduction de l'anomalie et la classer comme tel.

Lorsque la reproduction de l'anomalie nécessite l'interaction avec une fourniture propre au CLIENT (matériel ou logiciel tiers), AV Simulation pourra proposer au CLIENT de se connecter à distance sur la machine du CLIENT afin de constater l'anomalie.

Dans le cas d'une anomalie identifiée et confirmée, le processus de résolution du Fait Technique est alors lancé.

3.3.3 Faits Techniques exclus du périmètre

Ne sont pas couverts au titre de ce contrat de maintenance, les Faits Techniques :

- Non reproductibles,
- Non imputables à la fourniture,
- Non imputables aux travaux de la commande objet de la prestation,
- Dus à une évolution de l'environnement d'utilisation (logiciel ou matériel),
- Consécutifs à une détérioration accidentelle ou intentionnelle,
- Dus à une utilisation non conforme de la fourniture.

La maintenance cesse en cas de modification apportée à la fourniture sans accord écrit.

Toute intervention consécutive à une anomalie signalée par le CLIENT, non imputable à la fourniture d'AV Simulation, sera facturée au temps passé selon les tarifs journaliers AV Simulation d'assistance technique en vigueur au moment de l'intervention, frais de déplacement en sus.

3.3.4 Prise en compte du Fait Technique

Une fois le diagnostic effectué, le Fait Technique est ouvert.