

Conditions spécifiques applicables au MODEL-SIMULATOR en tant que Software as a Service

Les présentes Conditions spécifiques s'appliquent en sus des Conditions générales à l'utilisation par le Client du MODEL-SIMULATOR ETAS sur une base Software as a Service (SaaS, logiciel en tant que service), le logiciel étant fourni par ETAS SAS 32 avenue Michelet, 93400 Saint-Ouen (ci-après : le « Prestataire », le Client et le Prestataire étant ci-après dénommés les « Parties »).

1. Définitions

« **Heure de simulation de référence** » désigne l'unité temporelle pour le temps d'utilisation du Service de Simulation, la référence étant définie comme l'utilisation d'une instance de nœud de travailleur telle que définie dans le contrat principal pour un temps d'utilisation d'une heure. L'utilisation de la fonction de simulation contenue dans l'application consomme la quantité déterminée d'Heures de simulation de référence convenue.

2. Mise à disposition de l'Application et d'une infrastructure de serveur

L'utilisation de plusieurs fonctions de l'application nécessite la création d'un modèle de simulation avec le logiciel COSYM d'ETAS (dans la version mentionnée dans les exigences système du manuel), qui doit être concédé séparément par une licence. Le modèle de simulation doit également être amené dans une structure adaptée, qui est décrite dans le manuel utilisateur. Le Client est responsable de l'exactitude du modèle de simulation et doit s'en assurer dans le logiciel COSYM d'ETAS avant d'utiliser l'Application.

L'Application intègre une fonctionnalité de génération de rapports cf. Section 5.6. Pour modifier les configurations des rapports décrites à l'article 5.6, le Client a besoin d'un logiciel sur PC dénommé « ETAS EATB » (dans la version indiquée dans les exigences système du manuel), qui doit faire l'objet d'une licence séparée.

Pour l'utilisation de l'Application, le Prestataire fournira le lien d'inscription à un administrateur désigné par le Client. Cet administrateur sera seul autorisé à demander des comptes utilisateurs via l'Assistance, cf. Clause 6.

Le Prestataire mettra à disposition un espace de stockage sur le Serveur du Prestataire dans la mesure nécessaire à l'utilisation prévue de l'Application. Vous trouverez de plus amples détails sur l'étendue des services dans le contrat principal. La taille de cet espace de stockage est définie dans le contrat principal. Le Client est personnellement responsable du respect de la limite de stockage. À cet égard, des fonctions de suppression adaptées sont mises à disposition via l'Application. Le Prestataire informera le Client (administrateur) par e-mail dès que l'espace de stockage réellement utilisé s'approchera de la limite de stockage convenue contractuellement. Cette information ne sera fournie que pendant les heures ouvrables définies à la Section 6 « Assistance ». Si le Client dépasse la limite convenue pour l'espace de stockage, l'espace de stockage supplémentaire sera facturé au Client. Les coûts pour l'espace de stockage supplémentaire sont définis dans le contrat principal.

Le Prestataire fournira au Client une quantité déterminée d'Heures de simulation de référence telle que définie dans le devis. Le Client ne pourra utiliser la fonction de simulation que si la quantité déterminée d'Heures de simulation de référence disponibles est suffisante. Si cette quantité d'Heures de simulation de référence est épuisée, le Client ne pourra pas procéder à d'autres simulations. Dans le cas où le Client réalise des simulations alors que la quantité déterminée est épuisée pendant la période de simulation, les simulations seront abandonnées par l'Application et les résultats de simulation générés jusqu'alors seront sauvegardés. Le Prestataire informera le Client (administrateur) par e-mail dès que les Heures de simulation de référence seront presque épuisées. Cette information ne sera fournie que pendant les heures ouvrables définies à la Section 6 « Assistance ».

3. Disponibilité technique de l'Application

La disponibilité définie en Annexe 1 du présent document est applicable. Le Prestataire n'est pas responsable de la durée d'indisponibilité de l'Application (temps d'arrêt). Cela inclut également la perte de données liée au temps d'arrêt

pour les simulations déjà démarrées. Le Prestataire n'est pas responsable de la récupération des données perdues en raison du temps d'arrêt. Le temps d'arrêt comprend notamment les cas suivants :

- (1) une défaillance d'un service logiciel (par ex. du service de simulation, du service de données et du service de reporting)
- (2) une défaillance due à l'indisponibilité d'une infrastructure cloud
- (3) une erreur en cas de surcharge de ce que l'on appelle le stockage en réseau partagé de l'infrastructure cloud

L'Application intègre une fonctionnalité de génération de rapports. La configuration de ces rapports stockés dans l'Application ne peut être modifiée directement par le Client. Si une adaptation de la configuration du rapport est nécessaire, le Client peut créer des fichiers de configuration avec le logiciel EATB d'ETAS (dans la version mentionnée dans les exigences système du manuel), qui doit faire l'objet d'un contrat de licence séparé, et transférer lesdits fichiers au centre d'assistance du Prestataire par e-mail via l'administrateur du Client. Le centre d'assistance du Prestataire informera le Client (administrateur) dès qu'il aura été procédé à l'implémentation des fichiers de configuration. De plus amples détails sont définis en Annexe 1. Le Client est responsable de l'exactitude des nouveaux fichiers de configuration.

4. Rémunération, taxe, modification du prix

Le montant de la rémunération est précisé dans le contrat principal. La rémunération se compose des éléments suivants :

- a) L'accès de base, qui sera facturé immédiatement après la conclusion du contrat mais pour une durée maximale de 12 mois. Si la durée du contrat est supérieure à 12 mois, l'accès de base pour la période suivante sera facturé à l'avance pour 12 mois supplémentaires ;
- b) Les Heures de simulation effectivement utilisées sur la quantité déterminée d'Heures de simulation de référence, qui seront facturées à la fin de chaque mois civil ;
- c) Les coûts de l'espace de stockage supplémentaire conformément à la Section 4.6, qui seront facturés à la fin de chaque mois civil.

Les heures de simulation utilisées par le Client seront déduites en heures complètes de la quantité déterminée d'Heures de simulation de référence. Chaque heure de simulation démarrée est ainsi arrondie à une heure pleine lors de la planification de la simulation. Pour la réalisation de la simulation, il est nécessaire de démarrer et d'arrêter dynamiquement les instances Windows susmentionnées. Ce processus prend de 15 à 30 minutes (temps infrastructure), temps qui sera pris en compte, c'est-à-dire facturé au Client comme heures de simulation de référence.

Exemple 1 : 10 Heures de simulation sont lancées. Chacune d'elles prend 30 minutes. 10 Heures de simulation de référence seront donc utilisées. Méthode de calcul : 30 minutes de temps de simulation + 27 minutes de temps infrastructure = 57 minutes, arrondies à 1 heure. 10 simulations d'une heure correspondent à 10 Heures de simulation de référence.

Exemple 2 : 10 Heures de simulation sont lancées. Chacune d'elles prend 50 minutes. 20 Heures de simulation de référence seront donc utilisées. Méthode de calcul : 50 minutes de temps de simulation + 27 minutes de temps infrastructure = 77 minutes, arrondies à 2 heures. 10 simulations de deux heures chacune correspondent à 20 Heures de simulation de référence.

Annexe 1 : Accord de niveau de service

Le présent Accord de Niveau de Service régit la fourniture de niveaux de service, la Disponibilité, les Travaux de Maintenance, la disponibilité de l'assistance, la Gestion des Incidents ainsi que les révisions et rapports de service du MODEL-SIMULATOR ETAS (ci-après l'« **Application** »).

1. Définitions

- 1.1 **Disponibilité** signifie que le Client peut exécuter et utiliser les fonctionnalités essentielles de l'Application au Point de Livraison tel que défini dans le Contrat.
- 1.2 **Contrat** désigne l'accord entre le Client et le Prestataire concernant la fourniture de l'Application par le Prestataire et l'utilisation de l'Application par le Client.
- 1.3 **Temps d'arrêt** désigne le nombre total d'heures pendant lesquelles les fonctionnalités essentielles de l'Application telles que définies dans le Contrat ne sont pas disponibles pour une utilisation par le Client pendant le Temps de service.
- 1.4 **Point de livraison** désigne les concentrateurs internet (hubs) du centre de données du Prestataire.
- 1.5 **Incident** désigne toute déficience de l'Application, telle que les Temps d'arrêt, les erreurs ou une réduction de la qualité.
- 1.6 **Gestion des Incidents** désigne le traitement des Incidents.
- 1.7 **Priorité de l'Incident** désigne la gravité de l'Incident.
- 1.8 **Temps de Réaction** désigne le délai nécessaire pour commencer à travailler sur un Incident signalé par le Client.
- 1.9 **Travaux de Maintenance** désigne toutes les activités de maintenance requises pour maintenir l'Application en fonctionnement, pour éliminer les erreurs dans l'Application, pour sauvegarder les données et/ou les activités requises pour améliorer, étendre ou renouveler les fonctionnalités afin de s'assurer que l'Application peut être utilisée conformément au Contrat.
- 1.10 **ANS** désigne le présent Accord de niveau de service.
- 1.11 **Temps d'exécution du système** désigne le temps pendant lequel le système doit être prêt à fonctionner.
- 1.12 **Temps de service** désigne le temps durant lequel le Prestataire effectue les Travaux de maintenance.

2. Dispositions générales

- 2.1 Le présent ANS définit la Disponibilité de l'Application et des services d'assistance.
- 2.2 Le présent ANS s'applique uniquement aux Applications mises à disposition pour un usage productif par le Client et ne s'applique pas aux versions non productives, gratuites et/ou d'essai de l'Application ou à des systèmes d'intégration ou de test ayant des fonctions ou fonctionnalités non officiels.
- 2.3 Le présent ANS n'est valable qu'en association avec le Contrat et ne prendra effet qu'après signature du Contrat par le Client et le Prestataire.
- 2.4 Toutes les obligations du Fournisseur dans le présent ANS s'appliquent uniquement à l'Application telle que mise à la disposition du Client au Point de livraison. Le Fournisseur n'est pas responsable de la transmission des données du Point de livraison jusqu'au Client et/ou dans le système informatique du Client.

3. Valeurs seuils

- 3.1 Le Prestataire doit fournir l'Application conformément à la Disponibilité convenue à l'article 4.1, uniquement si le Client respecte les valeurs seuils supérieures suivantes.

Valeur seuil	Limite
Taille maximale d'un transfert	1,5 Go
Taille maximale d'une campagne	30 Go
Nombre d'utilisateurs	A (max. 10)
Nombre d'exécutions de simulation actives	B (max. 1000)
Temps de simulation	C
Nombre de canaux de journalisation	D
Taux d'échantillonnage	E (actuellement fixé à 5 ms)
Taille max. du résultat de la simulation (A x B x C x D x 8 octets /E < Limite)	120 Go
Stockage permanent	1 pétaoctet
Taille maximale d'un rapport	150 Mo

3.2 Si le Client utilise l'Application au-delà des valeurs seuils prédéfinies, il pourra en découler une Disponibilité inférieure pouvant aller jusqu'à un Arrêt total de l'Application, ce dont le Prestataire n'est pas responsable.

4 Disponibilité

4.1 Le Temps d'exécution du système fonctionne 24h/7 jours par semaine. Le Prestataire fournira l'Application au Point de livraison pendant le Temps de service avec la Disponibilité spécifiée ci-dessous :

Temps d'exécution du système	24H/7jours
Temps de service	Du lundi au vendredi de 09 h 00 à 17 h 00 (CET/CEST), à l'exception des jours fériés

Disponibilité convenue	95,00 %
Disponibilité du système de ticket	24H/7jours

4.2 Le Prestataire n'est pas tenu de rendre l'Application disponible pour une utilisation en dehors du Temps de service susmentionnée et pendant les Travaux de Maintenance planifiés conformément à l'article 6. Si l'Application est disponible en dehors du Temps de service et en cas de Travaux de Maintenance planifiés conformément à l'article 6, l'utilisation de l'Application s'effectue sous le propre risque du Client. Le Client accepte qu'en dehors du Temps de service et en cas de Travaux de Maintenance planifiés, l'utilisation de l'Application puisse être limitée en termes de fonctionnalités ou de performances et/ou que l'Application soit désactivée ou redémarrée sans notification préalable. Si l'Application est mise à disposition en dehors du Temps de service et en cas de Travaux de Maintenance planifiés et qu'une réduction des fonctions ou fonctionnalités de l'Application ou une réduction de la Disponibilité est observée, le Client ne pourra faire valoir aucune réclamation pour rupture de garantie et n'aura droit à aucune indemnisation.

4.3 La Disponibilité de l'Application est calculée conformément à la formule suivante comme le pourcentage de temps au cours d'un mois civil pendant le Temps de service.

$$\text{Disponibilité en pourcentage} = \frac{\text{Temps de service (heure/minute)} - \text{Temps d'arrêt (heure/minute)}}{\text{Temps de service (heure/minute)}} \times 100$$

Il en résulte un Temps d'arrêt maximum de 8 heures et 41 minutes par mois :

$$95 \% = \frac{176 \text{ heures} - 8,4 \text{ heures}}{176 \text{ heures}} \times 100$$

4.4 Lors du calcul de la Disponibilité, les Temps d'arrêt non imputables au Prestataire sont considérés comme des temps de disponibilité. Ces Temps d'arrêt comprennent :

- a) les Temps d'arrêt dus à des Travaux de Maintenance planifiés ou non planifiés tels que définis à l'article 6 ;
- b) les Temps d'arrêt dus à des Travaux de Maintenance préalablement convenus avec le Client ;
- c) les Temps d'arrêt dus à des perturbations opérationnelles causées par un cas de force majeure ou d'autres événements inévitables échappant au contrôle du Prestataire, qui ne pourraient pas être évités moyennant un effort raisonnable, et qui rendent plus difficile ou totalement ou partiellement impossible l'exécution des obligations du Prestataire en vertu du présent ANS- tels que les grèves, les lock-out, les conditions météorologiques exceptionnelles, les pannes d'électricité, les perturbations opérationnelles ou de circulation et les obstructions de transport – et qui libèrent le Prestataire de ses obligations en vertu du présent ANS pendant la durée de l'événement ;
- d) les Temps d'arrêt dus à des virus ou des cyberattaques, sauf si le Prestataire n'a pas pris de mesures de protection raisonnables ;
- e) Les Temps d'arrêt dus aux interruptions causées par le Client ;
- f) Les Temps d'arrêt dus à des erreurs logicielles dans les applications du Client ou à des erreurs dans le système et les logiciels liés au système causées par les applications ou les données du Client ;
- g) Les Temps d'arrêt dus à des interruptions de tiers dont le Prestataire n'est pas responsable.

4.5 Le Client signalera toute déficience liée à la Disponibilité de l'Application au Prestataire conformément à l'article 5.

5 Gestion des Incidents

5.1 La Gestion des Incidents comprend l'ensemble des activités entre le Client et le Prestataire associées à la notification et à la Gestion des Incidents, jusqu'à leur résolution.

5.2 Priorité des Incidents

a) Tous les Incidents au sein de l'Application se verront attribuer une Priorité d'Incident qui déterminera le Temps de Réaction cible.

Priorité d' Incident	Description	Temps de Réaction
1 Critique	Il y a Priorité d'Incident 1 si l'utilisation de l'Application ou de parties importantes de l'Application est totalement indisponible ou sévèrement restreinte, par exemple en raison de dysfonctionnements, de faux résultats de travail ou du Temps de Réaction.	≤ 1 heure dans le cadre des heures ouvrées de l'Assistance
2 Majeure	Il y a Priorité d'Incident 2 si – bien que l'utilisation de l'Application ne soit pas indisponible ou fortement restreinte, par exemple en raison de dysfonctionnements, de faux résultats de travail ou du Temps de Réaction – l'utilisation est soumise à une ou des restriction(s) d'ordre matériel.	≤ 1 (un) jour ouvrable
3 Mineure	Il y a Priorité d'Incident 3 si l'utilisation de l'Application n'est pas directement et/ou significativement/considérablement impactée, par exemple dans une instance où les paramètres de base sont définis de manière défavorable ou ne disposant pas de fonctionnalités qu'il serait « agréable d'avoir ».	2 (deux) jours ouvrables
4 Non	Il y a Priorité d'Incident 4 s'il n'y a pas de limitation de l'utilisation des fonctionnalités de l'Application ; par ex. en cas de défauts mineurs, de questions ou de demandes d'amélioration du Client.	3 (trois) jours ouvrables

b) À sa seule discrétion, le Prestataire doit classer les Incidents par ordre de priorité en tenant compte des définitions figurant dans le tableau ci-dessus.

5.3 Processus

- a) Le Client informera immédiatement le Prestataire de tous les Incidents.
- b) Tous les Incidents doivent être communiqués au Prestataire par e-mail. En cas de Priorité d'Incident 1, le Client doit également contacter l'assistance téléphonique de premier niveau.
- c) Lors de la déclaration de l'Incident, le Client devra s'assurer de communiquer les informations requises suivantes :
 - (1) la description de l'Incident ;
 - (2) la fonctionnalité de l'Application concernée ;
 - (3) l'environnement concerné ;
 - (4) les passerelles impactées ;
 - (5) la date et l'heure de survenance de l'Incident ;
 - (6) la Priorité d'Incident;

- (7) la ou les action(s) que le Client a déjà entreprise(s) pour remédier à l'Incident et tout résultat de l'action menée par le Client pour y remédier.
- d) Une fois que le Client a fourni toutes les informations requises, le processus de résolution doit commencer et le premier feed-back après réception du rapport d'Incident doit être donné conformément au Temps de Réaction correspondant à l'Incident de Priorité conformément à l'article 5.2.
- e) Le Prestataire notifiera le Client à la clôture de l'Incident.
- f) Le traitement des Incidents doit être effectué pendant les jours ouvrables et les heures de fonctionnement.
- g) Le Prestataire peut fournir au Client une interface pour créer des tickets d'Incident dans le système de tickets du Prestataire. À sa seule discrétion, le Prestataire peut modifier le système de tickets en raison d'une modification des exigences. Le Prestataire préviendra le Client au moins trois mois à l'avance en cas de changement du système de tickets et/ou de modification des interfaces. Toute utilisation du système de tickets par des tiers, notamment par des clients finaux ou fournisseurs du Client, est interdite. La langue utilisée pour tous les tickets est l'anglais.

6 Travaux de Maintenance

- 6.1 Le Prestataire a le droit d'interrompre la fourniture de l'Application pour réaliser des Travaux de Maintenance.
- 6.2 Le Prestataire doit planifier les Travaux de Maintenance afin de minimiser l'interruption de l'utilisation de l'Application, de sorte à impacter le moins possible l'utilisation de l'Application par le Client.
- 6.3 Le Client doit être préalablement informé des Travaux de Maintenance et ce, au minimum 7 jours calendaires à l'avance.
- 6.4 Le Prestataire est également autorisé à effectuer des Travaux de Maintenance non planifiés sur l'Application pour des raisons importantes, par exemple si le fonctionnement de l'Application est compromis. Cela comprend, sans s'y limiter, les modifications d'urgence, par exemple l'implémentation de correctifs de sécurité nécessaires à la sécurisation et au maintien du fonctionnement et nécessitant une implémentation immédiate. Le Client doit en être informé sans retard injustifié et les Travaux de Maintenance non planifiés doivent être effectués de manière à réduire à un minimum les dysfonctionnements dans les processus opérationnels.
- 6.5 Toutes les indications temporelles sont basées sur l'heure d'Europe centrale (HEC ou CET) ou sur l'heure d'été d'Europe centrale (CEST) en vigueur en France.

7 Révisions et rapports des niveaux de service

- 7.1 Les niveaux de service convenus dans le présent ANS feront l'objet d'une révision régulière. Cette révision aura pour objectif de discuter des écarts éventuels et, le cas échéant, de préciser les mesures appropriées. Les personnes participant à la révision sont désignées par la partie concernée.
- 7.2 Dans un rapport mensuel, le Prestataire communiquera au Client les valeurs suivantes :
 - a) la Disponibilité de l'Application ;
 - b) les Travaux de Maintenance effectués ;
 - c) le nombre d'Incidents ventilés par Priorité d'Incident.
- 7.3 Le Prestataire enverra le rapport au Client sous forme électronique par e-mail.
- 7.4 Le rapport mensuel n'englobera pas les versions non productives, gratuites et/ou d'essai des systèmes d'Application, d'intégration ou de test. Ces rapports ne sont pas intégrés dans la révision du niveau de service.

8 Divers

Les dispositions du Contrat demeurent pleinement en vigueur.

* * *