

Conditions Commerciales Générales de la société CENIT (Schweiz) AG concernant le support d'application des produits de Dassault Systèmes

1. Volume des prestations

1.1 Support d'application

Le support d'application est réservé aux clients pour lesquels la facturation des redevances de licence en cours est établie par CENIT. Ces clients bénéficient d'un support d'application gratuit pour les produits installés au niveau des solutions CATIA, DELMIA, DYMOLA, ENOVIA/SMARTTEAM, ENOVIA V6, 3D Live et 3D VIA Composer. Le nombre d'appels n'est pas limité.

1.2 Assistance téléphonique et en ligne

Le lien peut joindre 24 h sur 24 la centrale d'assistance de CENIT par courrier électronique

<mailto:support@cenit.com>

ou encore par fax au

+49 711 782544 – 4222.

CENIT propose également une assistance téléphonique directe du lundi au vendredi sans interruption de 8 à 18 h au

+41 52 354 10 66

(hormis les jours fériés nationaux légaux en Allemagne). Afin d'assurer l'efficacité des contacts en ligne, le client dispose de tous les moyens de communication aujourd'hui courants sur le marché comme par exemple RNIS, ODETTE, Internet, e-mail ou conferencing. Celui-ci reçoit un numéro spécifique pour chaque requête (call). Un seul problème peut être traité par appel (ou call). Tous les appels sont traités en priorité standard et dans un délai de 4 heures. Pour les appels qui arrivent en dehors des heures mentionnées, le délai commence à partir du jour ouvrés suivant. Les problèmes qui sont plus difficiles à traiter rapidement et efficacement par téléphone ou en ligne en raison de leur complexité, sont proposés séparément en accord avec le client sous forme d'intervention payante sur le site du client. (Cf. chapitre 1.3).

1.3 Prestations non comprises

Les prestations de service telles que l'installation de logiciels, la conversion de données, les activités de recherche complexes, les

modifications de systèmes ou d'environnements, les analyses de modèle CATIA, les problèmes concernant l'infrastructure ou les installations ainsi que l'assistance pour des produits autres que ceux mentionnés au point 1.1 ne sont pas couvertes et doivent faire l'objet d'un contrat d'assistance séparé. CENIT considère que le client a été formé sur les applications des modules qu'il utilise et qu'il a par conséquent déjà acquis une certaine expérience pratique. La formation d'utilisateurs par le service technique de CENIT n'est pas comprise dans les prestations proposées. CENIT se réserve le droit de ne pas répondre à des questions récurrentes et dues à un manque de formation et de proposer en revanche un stage de formation payant au demandeur.

1.4 Interlocuteurs désignés

Le client désigne deux interlocuteurs par site client qui sont les seuls autorisés à appeler le service d'assistance téléphonique de CENIT. Toutes les communications concernant les problèmes abordés passent uniquement par ces interlocuteurs.

2. Rémunération

Les prestations sont gratuites à condition d'être exécutées conformément au point 1.1.

3. Durée et résiliation

Le client a droit à un support d'application pour les postes de travail et les modules tant qu'il satisfait aux conditions du point 1.1. En cas de résiliation d'une licence, le client cesse de bénéficier du support d'application sans qu'une résiliation séparée soit nécessaire. Tout accord divergent doit être formulé et écrit pour être valable. En cas de défaut de paiement de redevances en cours (ALC, YLC, QLC), CENIT est en droit de suspendre les prestations.

Les Conditions Générales de Vente pour les Livraisons et les Prestations de CENIT s'appliquent (www.cenit-ag.ch). CENIT se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente pour les Livraisons et les Prestations.