

Politique relative aux services d'assistance logicielle



- 1. Général.** La présente Politique relative aux services d'assistance logicielle (« Politique ») fixe les conditions générales applicables aux Services d'assistance fournis pour le Logiciel et les Services de cloud de Rockwell Automation (« Logiciel »). L'utilisation du logiciel est soumise à l'Accord de fourniture de logiciels et de services cloud de Rockwell Automation (« SCSA » pour Software and Cloud Services Agreement) et est régie exclusivement par celui-ci <https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notices/software-cloud-services-agreement.html> . En cas de conflit entre la présente Politique et le SCSA, ce dernier prévaut. Les termes commençant par une lettre majuscule dans la présente Politique sont définis dans le SCSA.
- 2. Frais.** Les frais du Logiciel et des Services d'assistance sont à régler dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Aucun des Services d'assistance n'est remboursable ou annulable pendant la Période d'utilisation.
- 3. Modifications.** Les Services d'assistance sont susceptibles d'être modifiés à la discrétion de Rockwell Automation. Toutefois, aucune modification n'entraînera une baisse significative du niveau d'assistance fourni pour le Logiciel pendant la Période d'utilisation pour laquelle vous avez payé les Services d'assistance.
- 4. Logiciel avec Services d'assistance.** Dans certains cas, les clients pourront avoir la possibilité d'acheter le Logiciel sous forme de licence d'abonnement au logiciel incluant les Services d'assistance, ou de licence logicielle perpétuelle avec Services d'assistance.
 - 4.1. Abonnement au logiciel – Services d'assistance.** Rockwell Automation propose des Logiciels sur abonnement. L'abonnement Vous permet d'acheter l'accès au Logiciel et inclut des Services d'assistance pendant la Période d'utilisation du Logiciel.

4.2. Logiciel perpétuel – Services d'assistance Rockwell Automation propose des Logiciels sous forme de licence perpétuelle d'offre groupée qui comprend des Services d'assistance. Le Bon de commande indique la Période d'utilisation applicable aux Services d'assistance à la date d'achat. La Période d'utilisation applicable aux Services d'assistance peut être différente de la Période d'utilisation du Logiciel. Pour maintenir l'accès aux Services d'assistance une fois la Période d'utilisation initiale écoulée, le Client est tenu de renouveler les Services d'assistance moyennant le paiement des frais relatifs auxdits services alors en vigueur pour une Période de reconduction.

5. Reconduction. Tous les Services d'assistance seront automatiquement renouvelés à moins que le Client n'informe Rockwell Automation de son intention de ne pas les renouveler au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant expiration de la Période d'utilisation alors en vigueur. Si le Client ne renouvelle pas les Services d'assistance, il n'aura plus accès auxdits services, et le Logiciel ne sera plus mis à jour après expiration de la Période d'utilisation. Le Client (y compris les utilisateurs finaux ou autres revendeurs, partenaires, distributeurs ou intégrateurs système agréés de Rockwell Automation) ne sera pas autorisé à réactiver (ou à transférer) les Services d'assistance à moins que i) le Client ait réglé tous les Frais dus au titre du Logiciel ; et ii) le Client achète de nouveaux Services d'assistance aux prix en vigueur avec une Période d'utilisation commençant à la date d'expiration de la précédente Période d'utilisation des Services d'assistance. La présente clause s'applique à tous les fournisseurs de Logiciel Rockwell Automation.

6. Services d'assistance fournis. Les Services d'assistance offrent une assistance aux Clients rencontrant des problèmes ou ayant des questions non visés dans la Documentation logicielle. Le Client reconnaît que Rockwell Automation pourra être dans l'impossibilité de corriger les défauts, erreurs ou problèmes qu'il signale ou dont Rockwell Automation a connaissance de toute autre manière. Le Client comprend que Rockwell Automation pourra avoir besoin d'informations supplémentaires concernant son utilisation du Logiciel pour fournir les Services d'assistance et convient qu'un certain nombre de problèmes puissent sortir du cadre desdits services et nécessiter des services et des frais supplémentaires pour les résoudre.

6.1. Services d'assistance. Si le Client s'est acquitté de tous les Frais dus au titre du Logiciel et des Services d'assistance, Rockwell Automation déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour lui apporter son assistance en ce qui concerne :

6.1.1. Installation et téléchargements : l'assistance à l'installation comprend le dépannage lié au téléchargement et à l'installation du Logiciel par le Client conformément à la Documentation.

6.1.2. Problèmes de configuration de base : l'assistance pour la configuration comprend le dépannage concernant les paramètres de configuration du Client pour les installations existantes sur les Services pris en charge (tels que définis ci-dessous) afin de garantir un fonctionnement et une connectivité corrects, conformément à la Documentation..

6.1.3. Questions : le personnel qualifié de Rockwell Automation répondra aux questions « pratiques » du Client liées à l'utilisation standard et prévue du Logiciel conformément à la Documentation.

6.1.4. Nouvelle version : l'assistance en cas de problèmes liés au remplacement d'une version précédente avec une nouvelle version du Logiciel.

6.1.5. Services supplémentaires : les services supplémentaires qui n'entrent pas dans le cadre des Services d'assistance peuvent être fournis moyennant un nouvel accord et des frais.

6.1.6. Mises à jour logicielles : Rockwell Automation fournira l'accès aux mises à jour logicielles dès qu'elles seront disponibles. De telles mises à jour sont accessibles sur le Centre d'assistance de Rockwell Automation (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>), qui contient également des informations supplémentaires concernant le firmware, les mises à jour produit, les logiciels associés, les drivers, les outils et les utilitaires.

6.2. Accessibilité des Services d'assistance.

6.2.1. Assistance par téléphone : assistance produit par téléphone en temps réel et dépannage par bureau à distance.

6.2.2. Base de connaissances : compilée et continuellement améliorée par les ingénieurs de l'Assistance technique de Rockwell Automation, la Base de connaissances contient plus de 67 000 articles et enregistre plus de 5,4 millions de vue par an (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>). Elle vous permet de soumettre des questions par tchat ou par courriel, de rechercher des réponses dans la Base de connaissances, d'interagir avec des homologues dans des forums, de marquer des informations comme favoris, de demander des notifications de mises à jour, et de discuter avec des ingénieurs de Rockwell Automation.

6.3. Services d'assistance pour d'autres produits Logiciels.

6.3.1. Produits Plex, voir [Assistance des clients Plex | Plex](#) .

6.3.2. Produits Fiix, voir [Formation et exécution CMMS | La réussite commence avec Fiix \(fiixsoftware.com\)](#) .

7. Vos obligations. Les obligations suivantes vous incombent en ce qui a trait à votre accès aux Services d'assistance :

7.1. Le Client s'est acquitté de tous les Frais obligatoires au titre des Services d'assistance.

7.2. Toutes les demandes de Services d'assistance sont à soumettre conformément à l'article 6.

7.3. Le Client doit collaborer de manière rapide et raisonnable avec Rockwell Automation dans le cadre de la prestation des Services d'assistance.

7.4. Le Client doit installer dans les meilleurs délais toutes les mises à jour, correctifs d'anomalie et nouvelles versions fournis par Rockwell Automation pour le Logiciel ou fournis

dans le cadre des Services d'assistance.

7.5. Le Client utilise et installe le Logiciel tel qu'indiqué dans la Documentation ou tel qu'autrement recommandé par Rockwell Automation.

7.6. Le Client garantit que tout le personnel pertinent a reçu une formation relative au bon fonctionnement et à la bonne utilisation du Logiciel.

8. Services d'assistance exclus. Rockwell Automation n'est aucunement tenue de fournir des Services d'assistance en cas de problèmes découlant de ce qui suit ou y afférents, tel que déterminé de Rockwell Automation :

8.1. Toute utilisation du Logiciel qui contrevient au SCSA ou à la Documentation (y compris le non-paiement des Frais).

8.2. Toute utilisation du Logiciel en combinaison avec d'autres équipements, logiciels ou produits, y compris les processus tiers qui ne sont pas pris en charge dans la Documentation.

8.3. Le matériel, les systèmes d'exploitation, les réseaux, les altérations logicielles par des tiers, les additifs, les programmes d'application développés à l'aide du logiciel, les personnalisations ou les modifications du Logiciel qui ne sont pas pris en charge par la Documentation.

8.4. Le non déploiement de mises à jour du Logiciel fournies par Rockwell Automation.

8.5. Les problèmes découlant de facteurs hors du contrôle raisonnable de Rockwell Automation.

8.6. Toute version du Logiciel pour laquelle Rockwell Automation ne fournit plus de Services d'assistance.

8.7. Le non-respect de Vos obligations ou tout autre problème dans Vos systèmes ou services Internet.

9. Logiciel non pris en charge. Si votre Logiciel n'est pas pris en charge, vous ne pouvez pas prétendre aux Services d'assistance, et n'avez pas le droit de télécharger ou de recevoir les mises à jour, les versions de maintenance, les correctifs, l'assistance téléphonique ou tout autre service d'assistance technique. Les Logiciels non pris en charge désignent les Logiciels obsolètes, tel que défini ci-dessous, et le Logiciel fourni par Rockwell Automation en tant que logiciel vendu sans Services d'assistance (par exemple, les accélérateurs, les logiciels d'essai et d'évaluation, les versions de diagnostic ou de pré-version, les échantillons, etc.), y compris ceux indiqués dans le Bon de commande.

10. Logiciels obsolètes. Dans le cadre du cycle de vie du Logiciel, il peut s'avérer nécessaire pour Rockwell Automation de cesser les Services d'assistance pour un certain nombre de versions obsolètes du Logiciel (y compris tout logiciel tiers intégré pour lequel l'assistance a été supprimée par le concédant de licence ou le vendeur de ce logiciel et pour lequel, à la discrétion de Rockwell

Automation en toute bonne foi, elle ne peut plus fournir de Services d'assistance). Dans le cas où le Logiciel et les Services d'assistance connexes deviennent obsolètes, Rockwell Automation vous donnera un préavis raisonnable et, si l'obsolescence arrive pendant une Période d'utilisation payée pour les Services d'assistance, Rockwell Automation vous remboursera au prorata tous les frais prépayés et non utilisés pour les Services d'assistance concernés.

11. Garantie ; Exclusion et limitation de responsabilité. Rockwell Automation garantit qu'elle fournira les Services d'assistance de manière professionnelle et consciencieuse. Vous devez informer Rockwell Automation de tout manquement grave à une telle garantie dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le manquement. En pareille situation, votre seul et unique recours, et la seule et unique responsabilité de Rockwell Automation consisteront à déployer des efforts raisonnables pour fournir à nouveau les Services d'assistance concernés. DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI, LA GARANTIE LIMITÉE REMPLACE TOUTE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, ET ROCKWELL AUTOMATION AINSI QUE SES CONCÉDANTS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE OU CONDITION TACITE, NOTAMMENT (ET SANS LIMITATION) TOUTE GARANTIE DE TITRE, DE NON-RESPECT DES DROITS DE TIERS, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. AUCUNE INFORMATION ORALE OU ÉCRITE, AUCUN SUPPORT MARKETING OU PROMOTIONNEL, AUCUN CONSEIL DONNÉ PAR ROCKWELL AUTOMATION OU SES REPRÉSENTANTS AUTORISÉS NE SAURAIT ÉTABLIR DE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE OU ÉTENDRE DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT LE PÉRIMÈTRE DE LA GARANTIE EXPRESSE PRÉVUE DANS CET ARTICLE OU MODIFIER LES OBLIGATIONS DE ROCKWELL AUTOMATION DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE POLITIQUE RELATIVE AUX SERVICES D'ASSISTANCE. DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LE DROIT APPLICABLE, ROCKWELL AUTOMATION OU SES CONCÉDANTS DE LICENCE TIERS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DES DOMMAGES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, INDIRECTS, PUNITIFS OU CONSÉCUTIFS QUELS QU'ILS SOIENT (NOTAMMENT LES DOMMAGES POUR PERTE DE BÉNÉFICES OU D'INFORMATIONS OU DONNÉES CONFIDENTIELLES OU AUTRES), INTERRUPTION D'ACTIVITÉS, PERTES D'ÉCONOMIES, PERTES DE CONFIDENTIALITÉ, ET TOUTE AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE OU AUTRE) DÉCOULANT DES SERVICES D'ASSISTANCE, OU DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER LE LOGICIEL, MÊME SI ROCKWELL AUTOMATION A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE CUMULÉE DE ROCKWELL AUTOMATION ET DE SES CONCÉDANTS DE LICENCE TIERS RELATIVE À TOUTE RÉCLAMATION ET RESPONSABILITÉ, Y COMPRIS EN CE QUI CONCERNE LES DOMMAGES DIRECTS ET LES OBLIGATIONS EN VERTU DE TOUTE CLAUSE DE GARANTIE, QU'ILS SOIENT ASSURÉS OU NON, NE DÉPASSERA PAS LES FRAIS PAYÉS, LE CAS ÉCHÉANT, POUR LES SERVICES D'ASSISTANCE À L'ORIGINE DE LA RÉCLAMATION OU DE LA RESPONSABILITÉ AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT LE PREMIER ÉVÉNEMENT À L'ORIGINE DE LA RESPONSABILITÉ. TOUTES LES CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ ET LES LIMITATIONS DE RECOURS ET/OU DE RESPONSABILITÉ FIGURANT DANS LE PRÉSENT ACCORD S'APPLIQUERONT INDÉPENDAMMENT DE TOUTE AUTRE CLAUSE CONTRAIRE DU PRÉSENT ACCORD OU DE TOUT AUTRE ACCORD ENTRE VOUS ET ROCKWELL AUTOMATION ET INDÉPENDAMMENT DU TYPE DE L'ACTION, QU'ELLE SOIT CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE OU AUTRE. EN OUTRE, ELLES S'ÉTENDRONT AU BÉNÉFICE DES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, VENDEURS, DISTRIBUTEURS DÉSIGNÉS ET AUTRES REVENDEURS AUTORISÉS DE ROCKWELL AUTOMATION EN TANT QUE TIERS BÉNÉFICIAIRES.

Dernière révision : juillet 2023

[Télécharger notre Politique relative aux Services d'assistance logicielle](#)