

Politique de Services de maintenance et d'assistance logiciel CoLOS

La présente Politique relative aux services de maintenance et d'assistance du logiciel CoLOS (la « Politique ») énonce l'engagement de Markem-Imaje à fournir des solutions efficaces aux problèmes, requêtes ou autres difficultés pouvant survenir à l'utilisation du logiciel CoLOS (collectivement, « Maintenance et assistance »). La fourniture d'une telle Maintenance et d'une telle Assistance est subordonnée à la condition que le Client dispose d'un Contrat de Maintenance et d'Assistance Logiciel CoLOS actif avec Markem-Imaje.

1 Domaine d'application

1.1 L'assistance consiste en l'accès à une équipe d'assistance et de support logiciel (Helpdesk) de **Markem-Imaje** pour obtenir des informations, le dépannage, l'analyse des causes racines et la résolution des problèmes.

1.2 La Maintenance du **Logiciel** par **Markem-Imaje** consiste à fournir l'accès à des versions et des correctifs réguliers de **Maintenance** Logicielle pour les produits et fonctionnalités **du Logiciel** concédés sous licence au **Client** tels que définis à l'article 4. Afin de bénéficier de **la maintenance et de l'assistance**, **le client** doit disposer d'un contrat de **maintenance et d'assistance** valide et actif et ne pas être en retard de paiement.

1.3 Hors contrat : Dans le cas où le **Client** choisit de refuser l'achat ou le renouvellement d'un **Contrat de Maintenance et d'Assistance**, **Markem-Imaje** ne sera pas en mesure de fournir à ce **Client la Maintenance et l'Assistance** pour les produits logiciels sous licence associés. Si **le Client** souhaite renouveler le **Contrat de Maintenance et d'Assistance** à une date ultérieure, **le Client** est tenu de payer la « Maintenance Rétroactive » comprenant les paiements pour la période allant de la date de fin de toute couverture du Contrat de **Maintenance et d'Assistance** précédent jusqu'à la date de réengagement, en plus de la valeur de la couverture du Contrat de **Maintenance et d'Assistance** pour la ou les années futures.

1.4 Hors champ d'application : **Le Client** est responsable de la résolution de tout problème technique indépendant du Logiciel CoLOS. Sauf convention contraire dans les accords spécifiques au projet, **l'obligation de Markem-Imaje** de fournir la **maintenance et l'assistance** ne s'étend qu'aux **logiciels** livrés en standard avec les installateurs de CoLOS et ne s'étend pas aux produits **logiciels** tiers (même s'ils sont fournis par **Markem-Imaje**) ou aux problèmes dus, en tout ou en partie, à des erreurs, des défauts ou des défaillances dans ou par un produit tiers. Tout **logiciel** tiers non CoLOS fourni dans le cadre des solutions **Markem-Imaje** devra normalement être maintenu par le **client** sur la base des recommandations de **Markem-Imaje** et du tiers, sauf convention contraire dans des accords spécifiques au projet. Néanmoins, **Markem-Imaje** assistera **le Client** sur une problématique afin de parvenir à un diagnostic si un problème existe, ceci jusqu'au point où il sera identifié qu'il se situe dans un domaine en dehors du champ d'application des accords d'assistance généraux et spécifiques au projet.

Markem-Imaje n'est pas responsable de la prise en charge ou de la résolution des problèmes causés par (A) **Le non-respect du Client** à : (i) utiliser le Logiciel Markem-Imaje conformément aux accords contractuels alors en vigueur entre **Markem-Imaje** et **le Client** (le **Contrat**) ; (ii) utiliser le **Logiciel** conformément à la documentation fournie par **Markem-Imaje** (la « **Documentation** ») ; (iii) suivre **les instructions raisonnables de Markem-Imaje** pour corriger ou contourner les erreurs, ou refuser de mettre en œuvre des solutions de dépannage. (B) Les pannes ou dommages causés par le feu, l'eau, la foudre, les catastrophes naturelles, les grèves, les émeutes, les soulèvements civils ou les actions des autorités publiques civiles ou militaires ; les pannes ou dommages ou réglages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un accident, d'une négligence, d'un abus, d'un entretien défectueux par le Client ; les dommages ou les ajustements causés par une tentative de réparation, d'altération ou d'ingénierie inverse du Logiciel par le Client ou toute partie non autorisée ; les dommages résultant d'une panne d'alimentation électrique.

La maintenance et l'assistance n'incluent pas les activités de **maintenance** de routine conformément au paragraphe 3.2 de la présente politique.

Les demandes de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités, d'options supplémentaires payantes, de modifications de la configuration du système, de modifications raisonnablement possibles pour les cas hors du champ d'application et/ou d'autres services professionnels, y compris la configuration, la conception d'images/de messages, les modifications du logiciel du système de vision et de la configuration de la caméra, l'installation et la formation ne relèvent pas du champ d'application de **l'assistance**, mais ces demandes seront transmises à l'équipe commerciale **Markem-Imaje** appropriée pour suite à donner. **Markem-Imaje** peut proposer un devis et demander le paiement de services hors champ d'application émis dans le cadre d'un contrat d'achat distinct entre le **client** et **Markem-Imaje**.

2 Services de l'équipe d'assistance

2.1 Champ d'application : L'assistance comprendra les services suivants :

- Assistance technique par téléphone et par e-mail sur la base de la « couverture temporelle » spécifiée dans le contrat de **maintenance et d'assistance**
- **Aide** à l'utilisation du logiciel et conseils opérationnels
- Diagnostic des problèmes et analyse des causes racines
- Dépannage à distance si nécessaire
- Suivi des incidents liés au numéro de dossier
- Structure **d'assistance** à plusieurs niveaux d'escalade, telle que défini à la section 2.3
- Fourniture des versions **de maintenance** et des correctifs logiciels conformément à la politique de publication basée sur les **droits du client**, voir la section 4 pour plus de détails
- Fourniture de conseils sur la façon d'obtenir la dernière version de production à laquelle **le Client** a droit.

2.2 Procédures de signalement d'incident : Un « Dossier » est créé lorsqu'un **Client** fait une demande ou signale un incident. Chaque dossier se voit attribuer un numéro de référence unique et fait l'objet d'un suivi par l'équipe du service **d'assistance** (Helpdesk).

Le Client doit fournir les informations suivantes lors du signalement d'un incident :

- Nom de l'entreprise
- Nom de la personne qui signale l'incident
- Numéro(s) de téléphone de contact, y compris les indicatifs internationaux, nationaux et régionaux
- Adresse du site de l'entreprise
- Adresse(s) e-mail de contact
- Nom et version **du logiciel** / fonctionnalité utilisé
- Description du problème, y compris les modifications récentes
- Description de toutes les modifications apportées au **Logiciel** depuis sa mise en œuvre.

Le Client doit également fournir, si possible, les informations suivantes lors du signalement d'un incident :

- Numéro(s) de série ou numéro(s) d'identification de la version du **Logiciel** utilisée (le cas échéant)
- Numéro et date de fin **du contrat de maintenance et d'assistance**.

2.3 Structure d'escalade de l'assistance à plusieurs niveaux : L'équipe **d'assistance logicielle** a les « niveaux » d'escalade suivants :

Niveau 1 – Support technique de premier niveau (généralement résolu en abordant les connaissances de l'utilisateur, l'utilisation du **logiciel**, les erreurs de données simples, la configuration de l'utilisateur – escalade au niveau 2 si non résolu)

Niveau 2 - Dépannage et assistance avancés (généralement résolus en traitant à un niveau avancé les erreurs de données complexes, la configuration complexe des produits logiciels « standard », la configuration des projets créés par CoLOS Application Toolkit - escalade au niveau 3 si non résolu)

Niveau 3 – Expert produit mondial (généralement résolu en traitant les combinaisons inhabituelles, non conventionnelles ou rarement utilisées de configuration ou de fonctionnalité qui ne peuvent pas être résolues au niveau 2 – escalade au niveau 4 si non résolu)

Niveau 4 – Équipe de développement de produits (généralement de nouvelles fonctionnalités via des processus internes d'amélioration du produit ou des corrections de bug dans le logiciel « standard »)

2.4 Temps de réponse et chemin d'escalade des incidents : Le client peut signaler les problèmes logiciels à l'équipe du service d'assistance (Helpdesk) par téléphone et/ou par e-mail. Pour les problèmes critiques, nous recommandons aux clients d'appeler pour obtenir de l'aide.

- Le temps de réponse initial pour les appels téléphoniques est de trente (30) minutes.
- Le temps de réponse initial pour les e-mails est de deux heures aux jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h).

L'équipe du service d'assistance (Helpdesk) tiendra le client informé de l'état d'avancement de la résolution du cas signalé et lui fournira des délais estimés pour les corrections prévues de la manière la plus raisonnable possible.

Si le Client estime que le niveau de service d'un Cas n'est pas satisfaisant, le Cas peut être transmis à l'échelon supérieur comme spécifié dans le devis et/ou les accords spécifiques au projet.

2.5 Niveaux de gravité : La structure d'escalade comprend les niveaux de gravité suivants :

- Une « demande d'information » est le niveau de gravité le plus bas. Une demande d'information est une demande qui n'est pas liée à un problème logiciel et qui est normalement une demande de documentation ou d'assistance concernant l'utilisation et les fonctionnalités du logiciel.
- Le niveau de gravité « Mineur » désigne un incident qui n'altère pas de manière significative les performances ou la facilité d'utilisation du logiciel ou des fonctions clés du logiciel et/ou qui n'a pas d'impact sur l'activité ou qui comporte des erreurs mineures de présentation.
- Le niveau de gravité « majeur » désigne un incident pour lequel le logiciel ou les fonctionnalités clés du logiciel sont inutilisables, ou les performances du logiciel sont dégradées dans la mesure où la facilité d'utilisation du logiciel ou les fonctionnalités clés du logiciel sont gravement affectées. Un cas majeur est celui pour lequel une défaillance nuit considérablement au fonctionnement continu, à la maintenance, ou à l'administration d'une ligne de production (définie comme une ligne de production un ensemble d'opérations séquentielles au cours desquelles les matériaux du client sont soumis à un processus d'emballage pour produire un produit final) ou à d'autres fonctions commerciales importantes du client, ou à un sujet dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il entraîne un impact négatif majeur sur l'entreprise s'il n'est pas corrigé dans un délai raisonnable.
- Le niveau de gravité « critique » est attribué à un cas où une usine est hors production. Un incident pour lequel le logiciel est inutilisable et une telle défaillance a un effet négatif critique sur les opérations du Client. Le niveau de gravité Critique est réservé aux problèmes ou incidents survenant dans les environnements de production uniquement.

2.6 Résolution de dossier : Si le résultat de l'enquête est que Markem-Imaje est d'accord pour qu'une correction soit apportée au logiciel, Markem-Imaje s'efforcera de fournir une résolution (via un correctif ou une solution de contournement) dans les plus brefs délais. Dans le cas contraire, la résolution sera implémentée dans la prochaine version de maintenance de la version de production actuelle ou dans la prochaine version de production, selon la prochaine éventualité. Si le logiciel est couvert par la garantie (conformément au contrat de licence de l'utilisateur final) ou par un contrat de maintenance et d'assistance en cours, la mise à niveau de la licence vers la prochaine version du logiciel sera gratuite, à l'exclusion des frais de main-d'œuvre et de déplacement. Dans le cas contraire, la mise à niveau sera facturée au tarif en vigueur.

2.7 Revues d’assistance : Sur demande écrite d’un **Client**, **Markem-Imaje** peut accepter de participer à des réunions programmées avec le **Client** pour examiner les dossiers et les problèmes **d’assistance**. **Ces réunions se tiendront périodiquement aux dates, heures et selon les modalités convenues entre Markem-Imaje et le client. L’objectif de ces réunions est de s’assurer que la relation continue entre Markem-Imaje et le client est pleinement maintenue et que les problèmes et préoccupations sont rapidement traités.**

3 Responsabilités du client.

Le Client doit exploiter et maintenir le **Logiciel** et les environnements associés conformément au Contrat, à la Documentation et aux obligations énoncées dans la présente Politique.

Le tableau RACI ci-dessous définit les responsabilités respectives.

	Markem-Imaje	Client
Gestion initiale des incidents liés au logiciel CoLOS Si nécessaire, Signalement d’un incident CoLOS au service d’assistance logiciel (Helpdesk)	CI	RA
Enquête sur le problème CoLOS Escalade interne du problème Communication continue de l’incident avec le client	RA	CI
Test de la solution fournie par le service d’assistance CoLOS	A	RCI
Accès à distance au serveur CoLOS	CI	RA
Modifications de l’environnement CoLOS (serveur CoLOS), problèmes informatiques et réseau	CI	RA
Gestion des niveaux de service : Discussion sur les questions relatives aux logiciels ouverts Évaluation de l’ assistance logicielle Modifications apportées au SLA (Service Level Agreement)	RA	CI

- R (Réalisateur) - La personne responsable de la mise en œuvre. Cette personne relève de la personne qui est Approbateur.
- A (Approbateur/Responsable ultime) - La personne qui est (en fin de compte) responsable, autorisée, et qui approuve le résultat. Il rend le jugement final et dispose d’un droit de veto. Une seule personne est approbateur.
- I (Informé) - Quelqu’un qui est informé des décisions, des progrès, des résultats obtenus, etc. Il s’agit d’une communication à sens unique.
- C (Consulté) - Cette personne donne (en partie) des directives sur le résultat, elle est (obligatoirement) consultée avant de prendre des décisions ou des actions. Il s’agit d’une communication bidirectionnelle.

3.1 Administrateurs de compte logiciel : **Le Client** peut désigner un ou plusieurs membres de son personnel technique en tant **qu’administrateurs autorisés** de compte **logiciel** du Client (les « Administrateurs »). Les administrateurs agissent en tant que représentants **du client lorsqu’ils** engagent **Markem-Imaje**. **Markem-Imaje** recommande fortement de nommer plusieurs administrateurs, au moins un par équipe. **Le Client** peut également, à sa discrétion, désigner des contacts tiers qui sont autorisés à contacter et à utiliser **l’Assistance** (« Contacts **d’assistance** »). **Le Client** est encouragé à enregistrer ses Administrateurs et tous les Contacts **d’assistance** supplémentaires auprès des équipes **d’assistance**. Toutes les demandes et communications **d’assistance** doivent être effectuées par un administrateur ou un contact **d’assistance**. Les Administrateurs et autres Contacts **d’assistance** doivent : (a) disposer d’un niveau approprié de compétences techniques et d’expérience pour administrer, tester et/ou dépanner le **Logiciel** ; et (b) être suffisamment formés à la fois au **Logiciel** et aux matériels, le cas échéant. La formation doit être effectuée avant que

le **logiciel** ne passe en mode production. **Markem-Imaje** peut faire des recommandations pour une formation complémentaire au fur et à mesure que de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées au **Logiciel**.

3.2 Activités d'entretien de routine recommandées : **Le Client** est responsable des activités d'entretien de routine suivantes.

- S'assurer que les fichiers de configuration spécifiés sont correctement maintenus et conservés en tant qu'enregistrements importants. Le **logiciel** repose sur l'intégrité et la configuration correcte de nombreux systèmes périphériques pour son fonctionnement. Il est essentiel que ces systèmes (par exemple, SQL, PC, etc.) soient entretenus conformément aux recommandations **de Markem-Imaje** et du fabricant.
- Assurer la conformité en utilisant régulièrement la sauvegarde, le journal d'audit et d'autres outils fournis par **Markem-Imaje** pour assurer le bon fonctionnement **du logiciel**. **Markem-Imaje** recommande d'exécuter ces outils et de sauvegarder toutes les données au moins une fois par mois, mais une utilisation plus fréquente peut être recommandée en raison des paramètres de volume. Il est **de la seule responsabilité du Client d'accomplir** ces tâches. **Markem-Imaje** encourage **le Client** à soumettre une demande d'information en cas d'interrogation au sujet de ces procédures.
- Consulter **Markem-Imaje** en cas d'événements internes planifiés, de changements environnementaux ou de problèmes informatiques susceptibles d'avoir un impact sur les fonctionnalités ou les performances **du logiciel**.

3.3 Occurrence d'un incident : En cas d'incident ou de problème, le **Client** sera responsable des activités énumérées ci-dessous :

- Faire des efforts raisonnables pour résoudre le problème avant de le signaler à **Markem-Imaje**. Cela inclut, mais sans s'y limiter, l'élimination de la possibilité de problèmes dans les systèmes externes sur lesquels le **logiciel** s'appuie, tels que des problèmes de réseau ou des applications hôtes externes.
- S'assurer que l'incident est correctement et complètement signalé à **Markem-Imaje**.
- Référencer le numéro de dossier lors d'une demande de renseignements sur un dossier existant.
- Fournir toute information supplémentaire ou prendre des mesures à la demande raisonnable de **Markem-Imaje** en temps opportun et dans le format correct.
- S'assurer que le support ou les certificats sont à jour pour tous les produits, services, applications ou connectivité tiers interagissant avec le **Logiciel**.
- Avoir la disponibilité pour aider à la résolution rapide de l'affaire.

3.4 Coopération entre pairs : **Le Client** fournira une ressource techniquement compétente pour travailler avec le Support technique pendant le processus de réponse au Dossier. Les tâches attendues de cette ressource comprennent, sans s'y limiter : l'obtention et le transfert de fichiers (logs, dumps, ...) ; le chargement et l'exécution des programmes de diagnostic et des correctifs d'essai fournis par **Markem-Imaje**, ainsi que des rapports généraux sur l'environnement et le fonctionnement du système.

3.5 Accès à distance : Avec le consentement **du client**, notre équipe **d'assistance** technique peut accéder à distance à votre système pour diagnostiquer et résoudre les problèmes qui ne peuvent pas être résolus par téléphone ou par e-mail.

Notre équipe utilise principalement TeamViewer comme méthode de connexion à distance privilégiée pour garantir la sécurité et l'efficacité des sessions **d'assistance** à distance. Toutefois, si TeamViewer n'est pas disponible, nous pouvons demander à une personne désignée de votre organisation, disposant d'un accès au serveur, d'organiser une réunion Web à l'aide de Teams, Webex, Zoom ou d'une autre solution équivalente.

Dans des cas exceptionnels, lorsque des protocoles alternatifs sont nécessaires pour des exigences techniques spécifiques ou pour répondre aux préférences du client, l'approbation préalable de notre équipe **d'assistance** technique est requise. Cela permet une évaluation minutieuse de la méthode proposée et garantit qu'elle est conforme à nos directives **d'assistance**. L'utilisation de ces protocoles alternatifs se fait dans la mesure du possible, et **Markem-Imaje** ne sera pas responsable des retards de résolution découlant de leur utilisation.

Si le **Client** n'est pas en mesure d'accorder un accès à distance avant un incident, la résolution du problème peut être retardée et/ou affectée. **Markem-Imaje** ne sera pas tenu responsable des retards dans la résolution des problèmes

ou de toute perte de production causée par le refus ou le retard déraisonnable de l'accès à distance au système. La communication à distance doit être disponible pour les serveurs logiciels et/ou les postes de travail.

3.6 Solutions provisoires : **Markem-Imaje** peut proposer des solutions provisoires lors de la résolution du cas, et **le client** doit mettre en œuvre les solutions provisoires raisonnables pour les incidents signalés. La solution provisoire restera en place jusqu'à ce qu'une solution définitive soit apportée. Il est entendu que, dans certains cas, la solution provisoire peut être considérée comme la solution définitive.

4 Gestion des versions, cycle de vie des produits et droits

4.1 Schéma de gestion des versions : Les numéros de version **du logiciel** sont formatés R.V.M, où R est le numéro de version majeure (pour les modifications majeures de l'architecture ou de la conception), V est le numéro de version de la version de production (pour les nouvelles fonctionnalités ou les améliorations majeures), M est le numéro de version de maintenance (pour les améliorations mineures ou les corrections de bugs). Le R.V.M sera suivi d'un numéro de « build ».

4.2 Maintenance des versions : La version de production actuelle (identifiée par V, exemple v6.1) du **Logiciel**, sera maintenue avec les versions de maintenance (identifiées par M) pour les réclamations et les nouvelles fonctionnalités jusqu'à la prochaine version de production, par exemple 6.2. Toutes les versions de maintenance pour les réclamations et les nouvelles fonctionnalités seront basées sur la dernière version de la version de production uniquement et les modifications apportées aux versions de maintenance ne seront pas ramenées dans les versions précédentes. Une version de maintenance peut être désignée comme un Service Pack de version de production, auquel cas elle devient la version de production actuelle, par exemple 6.1.4 remplaçant la version 6.1.0. Le droit aux mises à niveau vers des versions majeures, mineures ou de maintenance est inclus pendant la période de garantie et pendant la durée d'un contrat de maintenance et de support, à tout autre moment où les mises à niveau sont disponibles à l'achat au prix de la licence correspondante.

4.3 Prise en charge des versions : **Markem-Imaje** fournira une **assistance** pour toutes les versions de la version majeure actuelle (par exemple v6.x) sous réserve des conditions de la présente politique. **Markem-Imaje** se réserve le droit d'exiger du **Client** qu'il effectue une mise à niveau vers la version de production actuelle lorsqu'il travaille à la résolution d'un dossier.

4.4 Correctifs : les correctifs logiciels (ou patches) seront publiés au cas par cas, en particulier dans les scénarios où il existe des problèmes de blocage entraînant des temps d'arrêt et sans solution de contournement immédiate. **Markem-Imaje** sera le décideur final de la publication des correctifs.

4.5 Obsolescence des versions majeures : La version majeure précédente (par exemple, la V5) sera disponible à la vente pendant trois (3) mois à compter de la date de publication de la prochaine version majeure (par exemple, la V6). Dans tous les cas, seule la dernière version de production est disponible à la vente (par exemple 5.4 et 6.0). La maintenance du **logiciel** sera assurée pour la dernière version mineure de production et pour la dernière version de maintenance de la version majeure précédente, pendant 6 mois à compter de la date de publication de la prochaine version majeure.

Le support technique sera fourni à la dernière version mineure de production et à la dernière version de maintenance de la version majeure précédente, pendant 2 ans à compter de la date de publication de la prochaine version majeure.

Par exemple, avec la version 6.0, les services **d'assistance** prendront en charge la version 5.4.0 (dernière version de production mineure avant la version 6.0) et V5.4.36 (dernière version de maintenance avant la v6.0) pendant 2 ans à compter de la date de sortie de la version 6.0 et la maintenance sera donnée pendant 6 mois à partir de la date de sortie de la version 6.0.

4.6 Dépréciation et obsolescence des fonctionnalités : **Markem-Imaje** se réserve le droit de déprécier et/ou de rendre obsolète toute fonctionnalité si nécessaire. **Markem-Imaje** fournira un préavis de douze mois avant que la fonctionnalité ne soit obsolète ou ne la rende obsolète et fournira une alternative dans la mesure du possible et si nécessaire. Le **Client** peut choisir de continuer à utiliser la version actuelle sous réserve de la politique de support.

4.7 Fin de vie : **Markem-Imaje** se réserve le droit de mettre en « fin de vie » (EOL) le **logiciel** selon un processus qui comprend un ensemble de jalons et d'activités qui, une fois terminés, rendent le produit obsolète. Une fois obsolète, le produit ne sera ni amélioré, ni réparé, ni entretenu, ni pris en charge. **Markem-Imaje** fournira un avis écrit neuf (9) mois avant toute **fin de vie** prévue qui (a) décrira le processus de **fin de vie** prévu, (b) invitera et encouragera les **clients** à contacter **Markem-Imaje** pour résoudre tout problème potentiel causé par le plan **de fin** de vie, et (c) inclura un chemin de mise à niveau suggéré. Si le délai de **fin de vie** décrit dans la présente Politique n'est pas suffisant pour les besoins du Client, **Markem-Imaje** encourage le **Client** à contacter **l'équipe** commerciale de **Markem-Imaje** pour discuter de la possibilité d'alternatives.

4.8 Droit aux fonctionnalités et licences : L'achat d'une licence logicielle donnera à l'acheteur un droit perpétuel d'utiliser la fonctionnalité achetée, à l'exception de la fonctionnalité spécifiée qui fait l'objet d'une licence annuelle moyennant des frais de renouvellement. **Comme défini dans le Contrat de licence de l'utilisateur final, le Client peut effectuer une copie de la Solution uniquement à des fins de sauvegarde.**

Chaque licence permet au **Client** d'exécuter une instance du **Logiciel** sur un ordinateur, sauf si une option de licence de sauvegarde a été achetée. Dans ce cas, l'acheteur est autorisé à exécuter deux (2) instances du **Logiciel**, chacune sur des ordinateurs distincts. La deuxième instance doit être utilisée uniquement en tant que solution de secours pour l'instance de production en direct et/ou un environnement de test.

Le Client peut éventuellement acheter des fonctionnalités supplémentaires pour les éditions (ou offres groupées) du **Logiciel** applicables à tout moment au cours du cycle de vie du **Logiciel**. Si les fonctionnalités supplémentaires sont incorporées dans la version ultérieure du **Logiciel** par rapport à la version utilisée sur le site du **Client**, le **Client** doit d'abord effectuer une mise à niveau vers la version applicable en fonction des conditions de la Politique, puis mettre à jour les fonctionnalités achetées applicables.

4.9 Réinstallation : Dans le cas où il est nécessaire de transférer une licence d'un ordinateur à un autre (pour des raisons inévitables et valables au même endroit), le **Client** peut contacter le service **d'assistance** pour une réinitialisation (ou un transfert) de licence. Le **Client** a droit à deux (2) réinitialisations par an pour chaque installation du **Logiciel** (identifiée de manière unique par un numéro de suivi) avec une durée minimale entre deux réinitialisations consécutives qui doit être d'au moins trois (3) mois. Si le **Client** a acheté une licence de sauvegarde, il a droit à deux (2) réinitialisations par copie et par an. Le **Client** doit s'assurer que seules les copies autorisées du **Logiciel** sont installées et utilisées pour la Maintenance et l'Assistance continues. Une fois qu'une licence est transférée sur un autre ordinateur, le **logiciel** doit être supprimé et ne doit pas être exécuté sur l'ordinateur d'origine.

4.10 Configurations : Les « **Configurations** » du **Logiciel** sont créées à l'aide de la boîte à outils d'applications CoLOS (**CAT**) pour fournir des programmes, des interfaces utilisateur et d'autres fonctionnalités dans le cadre des livrables de chaque projet conformément aux spécifications de conception détaillées associées convenues entre **Markem-Imaje** et le **Client**. **L'assistance** sera fournie pour les **Configurations** sur la même base que pour le **Logiciel** dans le cadre du présent contrat. Les mises à jour des **configurations** seront fournies dans le cadre de la gestion des réclamations du **contrat de maintenance et d'assistance**, où **Markem-Imaje** et le **client** ont convenu qu'en cas d'écart par rapport aux spécifications de conception détaillées, cela devrait être corrigé. Les modifications de fonctionnalité apportées aux **configurations** en dehors des spécifications de conception détaillées sont payantes. Il n'y a pas de versions de maintenance **régulières des configurations**. Tous les services nécessaires à la mise à jour des **Configurations** pour fonctionner avec des versions ultérieures du **Logiciel** sont payants.

4.11 Licences non commerciales : Des licences de **Logiciel** non commerciales sont fournies pour promouvoir le **Logiciel** (par exemple, par des partenaires ou des revendeurs). Il est attendu de tout utilisateur final utilisant le **Logiciel** à des fins commerciales qu'il achète une Licence logicielle.

4.12 Prise en charge des logiciels gratuits : Des versions sous licence de CoLOS Free sont disponibles en téléchargement gratuit pour les clients enregistrés afin de leur permettre de concevoir des messages simples pour une gamme limitée de modèles d'imprimantes. La prise en charge de l'activation et de l'utilisation gratuite de CoLOS est limitée aux fichiers d'aide et, le cas échéant, au système d'assistant virtuel **Markem-Imaje** uniquement. Pour

bénéficiaire d'une couverture complète du contrat **de maintenance et d'assistance**, les clients doivent acheter CoLOS Base et un contrat associé.