



Services de Support PTC – Conditions Générales

1. Plans de Support

1.1 Introduction

Les Plans de Services de Support peuvent être achetés directement auprès de PTC ou par l'intermédiaire de revendeurs agréés par PTC. Ce document s'applique lorsque PTC assure le support technique. Le support technique assuré par des fournisseurs de support technique tiers autorisés peut être soumis à des conditions différentes. Les options Support Téléphonique 24/24 h et 5/7 j, PLATINUM Support, GOLDplus Support et Premium Support peuvent ne pas être fournis par tous les fournisseurs de support technique partenaires. Les licences en Souscription des produits PTC incluent les Services de Support. Veuillez consulter les notes spéciales complémentaires ci-dessous concernant les supports pour des produits particuliers, pour le cycle de support des produits PTC, l'option de Support Étendu et les politiques spéciales pour l'utilisation personnelle.

Pour les Clients des produits Codebeamer de PTC, les conditions générales contenues dans le présent document ne s'appliquent pas, et les conditions de l'offre de support Codebeamer seront celles énoncées à l'adresse <https://intland.com/technical-support/>.

Pour les Clients des Services SaaS de PTC et des Services Gérés, ce document ne s'applique pas et les conditions d'assistance se trouvent à l'adresse www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/cloud-terms.

1.2 Aperçu des paquets

Services de Support et Fonctionnalités	Package Support SILVER	Package Support GOLD	Package Support GOLDplus
Services logiciels			
Nouvelles Mises à jour Logicielles ou Version de Maintenance	Inclus	Inclus	Inclus
Services eSupport			
Outils eSupport	Inclus	Inclus	Inclus
Base de Connaissances PTC	24/24 h et 7/7 j	24/24 h et 7/7 j	24/24 h et 7/7 j
Performance Advisor	Inclus	Inclus	Inclus
Services de Support Proactifs			
Analyse du Système à la Demande (On-Demand System Scan)	Non disponible	Inclus	Inclus
Surveillance et Conseils Proactifs	Non disponible	Non disponible	Inclus
Support Assisté			
Support de la Communauté	Inclus	Inclus	Inclus
Support Desk	Non disponible	Web et téléphone 24/24 h et 5/7 j	Web et téléphone 24/24 h et 5/7 j

Langue	Anglais	Langue locale si disponible	Langue locale si disponible
<i>Temps de Réponse Entreprise à l'Arrêt* (Gravité 0) (Enterprise Down Response Time* (Severity 0))</i>	Non disponible	< 1 heure	< 30 minutes
<i>Temps de Réponse du Support* (Gravité 1) (Support Response Time* (Severity 1))</i>	Non disponible	< 2 heures	< 2 heures
Services de Support optionnels			
Support pendant le Week-End pour Mise à Niveau et Migration	Optionnel		
Ingénieur Support Dédié	Optionnel		
Responsable Support Technique de Compte (Technical Support Account Manager) (TSAM)	Optionnel		
Support Étendu	Optionnel		

*Temps de Réponse est le Temps avant le premier contact une fois qu'un dossier est ouvert.

Pour en savoir plus sur les Plans de Support PTC, veuillez visiter le site Web PTC.com, [section Support](#).

Pour en savoir plus sur les Services de Support, veuillez vous référer au Guide de Support du Client.

Le Package de Support PLATINUM n'est plus commercialisé depuis le 1^{er} octobre 2018. Pour en savoir plus, consultez notre section « Anciens Plans de Support de PTC » à la fin du présent document.

Notes au tableau ci-dessus

- L'accès à Performance Advisor et aux Services de Support Proactifs est réservé aux produits PTC pour lesquels l'outil ou le service est disponible. Certaines fonctionnalités avancées de Performance Advisor sont incluses pour les logiciels dans le cadre d'un contrat de souscription ou à un niveau de service premium selon la disponibilité.
- Les services Support GOLDplus ne sont pas disponibles pour tous les produits.
- Le Support Technique de PTC (y compris le support téléphonique) est proposé en anglais seulement en dehors des heures de bureau et est limité au niveau de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) et au niveau de gravité 1 (Entreprise Gravement Touchée). Aux fins des présentes, les « heures de bureau » désignent la période comprise entre 08 h 00 et 18 h 00 (heure locale), du lundi au vendredi. Voir ci-après les heures de support spécifique aux produits.
- Le Support pendant le Week-end est limité au niveau de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) et au niveau de gravité 1 (Entreprise Gravement Touchée). Le Support pendant le Week-end est limité au niveau de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) pour les produits suivants : ThingWorx, Axeda, Augmented Reality (produits Vuforia), Servigistics Service Parts Management, Servigistics Parts Pricing, PTC Arbortext Editor, Styler, Publishing Engine, Content Delivery, et Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine), MOVE et Webship.
- Un délai de solution et de résolution finale de tout dossier d'assistance dépend de la nature de la demande, des voies d'investigation requises, et ne peut être garanti. Voir les sections ci-dessous pour les objectifs de réponse spécifiques aux produits.
- « Support de la Communauté »: En plus du Support de la Communauté habituel (par les pairs), nous pouvons également proposer aux Clients Gold et GoldPLUS, en tant que service optionnel, que

certains produits et problèmes soient également pris en charge par le personnel de support de PTC dans l'environnement de la communauté publique de PTC.

1.3 Dispositions Générales

Nos offres de Services de Support (qu'ils accompagnent des licences perpétuelles ou bien faisant partie d'une souscription) ne peuvent pas être annulées par le Client une fois que PTC a accepté la commande de l'offre correspondante.

Pour toutes les licences de la même catégorie générale de produits (p. ex. PTC Windchill) sur un site particulier ou prises en charge par l'organisation informatique commune d'un Client, les Clients doivent acheter le même niveau de Package de Support (c.-à-d. SILVER, GOLD ou GOLD*plus*).

PTC est tenue de fournir des Services de Support uniquement pendant les périodes pour lesquelles le Client a payé les redevances applicables et uniquement en fonction du niveau des Services de Support achetés par le Client. Les services proposés en vertu d'un Plan de Services de Support peuvent changer de temps à autre, et PTC peut cesser d'offrir des Plans de Services de Support à tout moment et sans préavis, sous réserve de l'obligation de rembourser au Client toute fraction inutilisée au prorata des redevances déjà payées.

Si le Client choisit les Services de Support pour un produit fourni sous licence sur la base des Utilisateurs Enregistrés, toutes les licences du Client concernant ce produit doivent être couvertes par les Services de Support. En outre, si le Client souhaite renouveler les Services de Support pour des produits associés à un Numéro de Bon de Commande de Support PTC (SSON), tous les produits sur ce SSON doivent être renouvelés.

Si le Client interrompt à un moment donné les Services de Support pour les licences perpétuelles, le Client n'aura pas le droit de réactiver les Services de Support. Dans ce cas, le Client peut soit utiliser les Produits Sous Licence sans Services de Support, soit acheter de nouvelles licences en souscription. Sous réserve de conditions différentes applicables à certains produits, indiquées ci-après dans le présent document, suite à l'expédition d'une Nouvelle Version d'un produit, seule cette version et la version immédiatement précédente restent « actuelles » pour le support. Pour les produits ThingWorx, toutefois, PTC prendra en charge chaque version ponctuelle pendant deux ans, après quoi cette version ponctuelle ne sera plus « actuelle ».

PTC n'est pas tenue de procéder à des recherches et/ou à la correction des Erreurs (i) constatées par PTC provenant d'une version autre que la version actuelle et non modifiée des produits ; (ii) causées par des modifications apportées aux systèmes d'exploitation du Client, à l'environnement, aux bases de données ou à d'autres éléments du système du Client qui affectent les produits défavorablement ; (iii) causées par l'utilisation du produit en combinaison ou par interconnexion avec des logiciels non fournis par PTC ; (iv) résultant de l'utilisation du produit sur un ordinateur, un système d'exploitation, avec des logiciels ou des périphériques autres que ceux pour lesquels il a été conçu et concédé sous licence ; (v) causées par une mauvaise utilisation ou une utilisation non autorisée du produit ; (vi) dues à des causes externes comprenant, entre autres, des pannes d'alimentation électrique ou des pointes de courant ; ou (vii) dues à l'absence de mise en œuvre par le Client des recommandations fournies préalablement par PTC pour résoudre les Erreurs.

PTC n'est pas tenue de fournir des Services de Support pour les modifications ou les personnalisations apportées aux produits, ni pour les développements découlant de l'utilisation qui en est faite par le Client, ni pour le développement ou la personnalisation des fonctionnalités contenues dans les produits. L'ensemble de ces modifications, personnalisations ou développements relevant de la seule responsabilité du Client.

Les termes suivants tels qu'utilisés dans le présent document ont le sens suivant :

« Nouvelle Version » désigne une version majeure ou une Version intermédiaire des logiciels PTC telle qu'identifiée par le numéro de version (p. ex. 11.2.1.0, où 11 désigne une Version majeure et 2 une version intermédiaire ;

« Version Mise à Jour » désigne une Version de maintenance, une version corrective ou une correction d'urgence (c'est-à-dire une solution provisoire spécifique du client).

1.4 Services de Support spécifiques à un produit

Marque	Produit	Heures d'ouverture des bureaux
Creo	<ul style="list-style-type: none"> • Creo Elements/Direct Model Manager / Drawing Manager • Creo Elements/Direct WorkManager / DDM • Expert Framework Extension / Advanced Framework Extension • Expert Moldbase Extension • Harness MFG • Pro/CMM • Pro/COMPOSITE • Pro/PLASTIC Advisor • Creo Mold Analysis • Pro/TOOL MAKER • Pro/VERIFY • Process for MFG • Progressive Die Extension • Routed Systems Designer • Creo Schematics • Tolerance Analysis Extension • Spec Driven Piping 	8 h - 17 h (UTC)
Onshape	<ul style="list-style-type: none"> • Onshape 	Les termes et conditions de ce document ne s'appliquent pas à l'offre Onshape. En revanche, le support Onshape ne comprend pas le support téléphonique. Le support pour Onshape est sous forme de tickets, support intégré au produit.
Windchill	<ul style="list-style-type: none"> • Customization PV Client / Creo View (Clients Toolkit API) • Windchill PLM Connector • Windchill PPMLink • Windchill SocialLink • Windchill Web Parts for SharePoint • Windchill Integrations for Embedded Software • Work Group Manager Toolkit • Work Group Manager Creo Schematics 	8 h - 17 h (UTC)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Product Analytics (anciennement InSight) <ul style="list-style-type: none"> ○ Windchill Compliance ○ Windchill LCA ○ Windchill Cost 	9 h (ET) - 17 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine) 	8 h (ET) - 17 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Quality Solutions (anciennement Relex) 	8 h (UTC) - 17 h (UTC)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Windchill Quality Solutions (anciennement NetRegulus) 	9 h (MT) - 17 h (MT)
Arbortext	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Content Delivery 	8 h - 17 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine 	8 h - 17 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> • PTC Arbortext S1000D (Arbortext for Aerospace and Defense – LBS) 	8 h - 17 h (UTC)
	<ul style="list-style-type: none"> • Arbortext Layout Developer / Arbortext Layout Editor 	8 h - 17 h (UTC)
Outils de développement	<ul style="list-style-type: none"> • AdaWorld 	8 h - 17 h (PST)
	<ul style="list-style-type: none"> • ApexAda 	8 h - 17 h (PST)
	<ul style="list-style-type: none"> • ObjectAda 	8 h - 17 h (PST)
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementer 	8 h - 18 h (ET)

	<ul style="list-style-type: none"> Lex & YACC 	9 h - 19 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> MKS Toolkit 	9 h - 19 h (ET) Pour obtenir des ressources de support, allez au Portail de eSupport, à l'onglet « PTC Developer Tools ». Pour une demande de mise à jour de logiciel, allez sur le site http://mkssoftware.com/support/updates.asp .
	<ul style="list-style-type: none"> Perc 	8 h - 17 h (PST)
	<ul style="list-style-type: none"> TeleUSE 	8 h - 17 h (PST)
	<ul style="list-style-type: none"> X/Server 	9 h - 17 h (ET)
	<ul style="list-style-type: none"> X32+ 	8 h - 17 h (PST)
FlexPLM	<ul style="list-style-type: none"> Material 3D Viewer 	Les heures normales d'assistance technique pour recevoir un appel d'assistance, mais des ressources d'assistance spécialisées sont disponibles 5 h - 17 h (ET)
Systems et Software Engineering (anciennement ALM)	<ul style="list-style-type: none"> Windchill Modeler (anciennement Integrity Modeler) Windchill RV&S (anciennement Integrity Lifecycle Manager) Windchill Requirements Connector (anciennement Integrity Requirements Connector) 	Amérique du Nord : 9 h - 17 h (PST) 9 h - 18 h (CET)
	<ul style="list-style-type: none"> Windchill Process Director (anciennement Integrity Process Director) Windchill Process Check (anciennement Integrity Process Check) Windchill Asset Library (anciennement Integrity Asset Library) 	8 h - 17 h (UTC)
pure::variants	<ul style="list-style-type: none"> pure::variants 	9 h - 17 h CET du lundi au vendredi, à l'exclusion des week-ends et des jours fériés nationaux (Allemagne) et régionaux (Saxe-Anhalt, Allemagne)
Vuforia	<ul style="list-style-type: none"> Vuforia Engine 	9 h - 17 h (CET)
Kepware	<ul style="list-style-type: none"> LinkMaster RedundancyMaster ClientAce KEPDirect KEPServer Enterprise Industrial Gateway Server TOP Server 	8 h - 17 h (ET)
ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> ThingWorx Retail Connector 	8 h - 17 h (CET) 8 h - 17 h (IST) Temps de réponse 24 heures pour tous les cas
Autres logiciels Entreprise	<ul style="list-style-type: none"> iWarranty, Analytics, Claims, Contracts, Parts, Service, Supplier Recovery, Support, Returns, Web Access Software Knowledge & Diagnostics (SKD) Optegra MOVE Webship 	8 h - 17 h (ET)
Autres (anciens)	<ul style="list-style-type: none"> CADDS DVMockup Pro/INTRALINK 3 × (y compris Pro/INT Toolkit) InterComm Web-Link 	8 h - 17 h (UTC)

	<ul style="list-style-type: none"> • Graphic Server 	
--	--	--

1.5 Conditions supplémentaires

Des conditions et exceptions supplémentaires s'appliquent aux produits PTC suivants.

Produit	Conditions Supplémentaires de Support
Creo, Windchill, Arbortext, Integrity et autres (anciens) (voir tableau des Services de Support spécifiques à un produit)	Il est répondu aux demandes de support dans un délai de 1 jour ouvrable à compter du moment où la demande est enregistrée
Plate-forme ThingWorx	<ul style="list-style-type: none"> • Le support est uniquement disponible pour les développeurs de ThingWorx qualifiés. • Les Clients ayant effectué l'achat auprès d'un partenaire PTC peuvent recevoir le support directement de la part de ce partenaire. Si l'achat a été effectué via PTC Marketplace, consultez les détails du support de l'Outil ou de la Solution pour obtenir plus d'informations. • Support Plate-Forme (Platform Support) : le Support Plate-Forme IoT fournit un support pour l'installation et la configuration de la Plate-Forme IoT. • Support Développeur (Developer Support) : le Support Développeur IoT vous aide à exécuter les procédures dans l'environnement de développement. Le support de bout en bout des applications n'est pas inclus. • Support Connectivité (Connectivity Support) : le Support Connectivité fournit des explications sous le format « comment procéder » afin de connecter des objets à la Plate-Forme IoT. • Versions de Maintenance : les mises à jour logicielles, correctifs et versions de maintenance, lorsqu'ils sont disponibles, concernent les versions décrites dans le Calendrier des Sorties Produits de PTC (PTC Product Calendar). • Support de Personnalisation : les Services de Support ne couvrent pas les modifications ou personnalisations des Produits sous Licence, les intégrations qui introduisent, extraient et transforment les données vers/depuis le Produit PTC sous Licence, ni le développement ou la personnalisation des fonctionnalités contenues dans les Produits sous Licence, qui relèvent tous de l'entière responsabilité du Client • Lorsque des problèmes d'exécution en production sont signalés pour une solution personnalisée, PTC procède à une analyse des causes profondes pour déterminer si le produit est en cause. Si, au cours du processus de dépannage, il est déterminé que les personnalisations de la solution doivent être évaluées / déboguées, le Client est tenu de fournir des ressources qui connaissent la personnalisation de la solution ou PTC peut recommander des services payants pour aider à isoler et à résoudre le problème.
ThingWorx Analytics Applications de Fabrication et de Service ThingWorx Axeda	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les Clients GOLD<i>plus</i>, le Support pendant le Week-end est limité aux cas d'un niveau de gravité 0 (Severity 0) (Entreprise à l'arrêt (Enterprise Down)). • Le support est uniquement disponible pour les développeurs de ThingWorx et Axeda qualifiés. • Les Clients ayant effectué l'achat auprès d'un partenaire PTC peuvent recevoir le support directement de la part de ce partenaire. Si l'achat a été effectué via PTC Marketplace, consultez les détails du support de l'Outil ou de la Solution pour obtenir plus d'informations. • Le Support pendant le Week-End pour Mise à Niveau et Migration n'est pas disponible pour les produits Axeda et Vuforia.
Digital Performance Management ThingWorx Asset Monitoring and Utilization	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les Clients GOLD<i>plus</i>, le Support pendant le Week-end est limité aux cas d'un niveau de gravité 0 (Severity 0) (Entreprise à l'arrêt (Enterprise Down)). • Support Personnalisé : les Services de Support ne couvrent pas des modifications ou des personnalisations des Produits sous Licence, ni des intégrations qui alimentent, extraient et transforment des données vers/depuis un Produit sous Licence de PTC ni des développements ou la personnalisation de fonctionnalités contenus dans un Produit sous

ThingWorx Connected Workcell ThingWorx Real-Time Production Performance Monitoring	<p>Licence. Tous ces éléments de Support Personnalisé restent sous la responsabilité exclusive du Client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque des problèmes d'exécution en production sont signalés pour une solution personnalisée, PTC procède à une analyse des causes profondes pour déterminer si le produit est en cause. Si, au cours du processus de dépannage, il est déterminé que les personnalisations de la solution doivent être évaluées / déboguées, le Client est tenu de fournir des ressources qui connaissent la personnalisation de la solution ou PTC peut recommander des services payants pour aider à isoler et à résoudre le problème.
ThingWorx Kepware Server (anciennement ThingWorx Industrial Connectivity) ThingWorx Kepware Edge KEPServerEX	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les Clients GOLDplus, le Support pendant le Week-end est limité aux cas d'un niveau de gravité 0 (Severity 0) (Entreprise à l'arrêt (Enterprise Down)). • Les Clients qui ont acheté auprès d'un partenaire de PTC peuvent recevoir une assistance directement de ce partenaire. • Le Support Weekend Upgrade & Migration n'est pas disponible pour les produits Kepware.
Versions d'essai de ThingWorx et Vuforia	Le support pour les Versions d'essai de ThingWorx, Vuforia Studio et Vuforia Chalk est fourni par la Communauté PTC.
PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine PTC Arbortext Content Delivery	<ul style="list-style-type: none"> • Le Support pendant le Week-end se limite au degré de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) uniquement • Le Support Planifié pendant le Week-end (Approbation Uniquement) • Le Support Étendu n'est pas disponible • Support en anglais uniquement
PTC Arbortext Layout Developer PTC Arbortext Layout Editor	<ul style="list-style-type: none"> • Le Support Desk est disponible pendant les heures ouvrables ITC uniquement • Le Support Étendu n'est pas disponible • Pas de Support pendant le Week-end/ de Support Planifié pendant le Week-end • Support en anglais uniquement <p>Il est répondu aux demandes de support dans un délai de 1 jour ouvrable à compter du moment où la demande est enregistrée</p>
PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)	<ul style="list-style-type: none"> • Le Support pendant le Week-end se limite au degré de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) uniquement • Le Support Planifié pendant le Week-end (Approbation Uniquement) • Le Support Étendu n'est pas disponible • Support en anglais uniquement
PTC Arbortext Web Editor	<p>PTC Arbortext Web Editor est pris en charge par PTC, en collaboration avec l'un de nos partenaires de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support 24x5 uniquement : Support Planifié pendant le Week-end (Approbation Uniquement) • Le Support Étendu n'est pas disponible • Support en anglais uniquement • Pas de Support pour Entreprise à l'Arrêt • Temps de réponse : <ul style="list-style-type: none"> - Gravité 1 : < 4 heures - Gravité 2 : < 24 heures. - Gravité 3 : < 3 jours ouvrables
PTC Servigistics Service Parts Management et Parts Pricing	<ul style="list-style-type: none"> • Le Support pendant le Week-end se limite au degré de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) uniquement • Le Support Étendu n'est pas disponible
Systems et Software Engineering	<ul style="list-style-type: none"> • Le Support pendant le Week-end se limite au degré de gravité 0 (Entreprise à l'Arrêt) uniquement • Le Support Étendu n'est pas disponible
Ancien produit MKS : PTC MKS Toolkit	<p>Pour les ressources de support, rendez-vous sur Portail eSupport et accédez à l'onglet du produit « Outils de développement PTC » (« PTC Developer Tools »). Pour demander une mise</p>

	à jour du logiciel, veuillez visiter la page http://mkssoftware.com/support/updates.asp
Autres produits de Logiciels Entreprise	Il n'est fourni de support qu'en anglais pour les produits suivants : FService Suite (iWarranty, iSupport, iService), produits Arbortext et PTC Knowledge and Diagnostics
PTC Creo China 2D GB Standards Extension	Le support, assuré par l'organisation Services Professionnels PTC, est disponible en chinois uniquement, entre 08h00 et 17h00 dans le fuseau horaire de la Chine, du lundi au vendredi, sauf pendant les jours fériés. Une réponse sera donnée dans un délai de 1 jour ouvrable après l'enregistrement du problème, pendant les heures indiquées ci-dessus. Le support n'inclut pas les articles de la Base de Connaissances PTC, les Alertes Proactives de Support ni le Support pendant le Week-End pour les Mise à Niveau et la Migration. Le Support sur Site est disponible moyennant des frais supplémentaires sous la forme d'un engagement de Professional Services.
PTC Windchill Quality Solutions (anciennement Relex) PTC Windchill Quality Solutions (anciennement NetRegulus)	Il est répondu aux demandes de support dans un délai de 1 jour ouvrable à compter du moment où la demande est enregistrée
PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty)	PTC Arbortext S1000D LBS (toutes les versions) bénéficie du Support Prolongé à long terme. <ul style="list-style-type: none"> • Il est répondu aux demandes de support dans un délai de 1 jour ouvrable à compter du moment où la demande est enregistrée • Le Support Étendu n'est pas disponible • Pas de Support pendant le Week-end ou de Support Planifié pendant le Week-end • Support en anglais • Pas de Support Entreprise à l'Arrêt
PTC Windchill Service Information Module for S1000D	PTC Windchill Service Information Module for S1000D n'est plus supporté par PTC (pour plus de détails, consulter le Calendrier de Sortie Produits de PTC). Toutes les demandes de support pour PTC Windchill Service Information Module for S1000D doivent être
PTC Windchill Product Analytics (anciennement InSight)	<ul style="list-style-type: none"> • Pas plus de deux personnes désignées peuvent contacter le Support Desk de PTC et ces deux personnes doivent être identifiées dans les 14 jours suivant l'achat de la souscription (ou bien du support pour les licences perpétuelles). • Une réponse sera donnée dans un délai de 1 jour ouvrable après l'enregistrement du problème
PTC Creo Direct PTC Creo Elements/Direct PTC Mathcad PTC Windchill PartsLink PTC Windchill MPMLink	Les produits suivants sont pris en charge par les packages Support GOLDplus avec disponibilité d'un Ingénieur Support Technique 24/24 h et 5/7 j et un temps de réponse standard.
Produits Vuforia (y compris Vuforia SaaS Services)	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les Client de GOLDplus, le Support pendant le Week-end est limité aux cas de gravité de niveau 0 (Entreprise à l'Arrêt) • Pour les clients ayant acquis Vuforia Studio auprès d'un partenaire de PTC, le support sera fourni directement par ce partenaire • Le Support pendant le Week-end pour la Mise à Jour et la Migration n'est pas disponible
Vuforia Engine Develop Vuforia Engine Classic Vuforia Engine Basic Vuforia Engine Basic+Cloud	Le support est fourni exclusivement par le biais d'interactions entre pairs au sein de la Communauté et d'outils en libre-service eSupport. <ul style="list-style-type: none"> • L'accès anticipé aux logiciels n'est pas disponible. • Le Support Étendu n'est pas disponible. • Accès à la bibliothèque du Portail des Développeurs Vuforia, exemples de code et outils inclus

<p>Vuforia Engine Premium</p> <p>Application Vuforia Engine Premium ISV</p> <p>Licence AR Vuforia Engine Academic</p>	<p>Le support est limité au dépannage de la fonctionnalité Vuforia Engine dans les applications qui ont été déployées en production :</p> <p>L'accès à la bibliothèque du Portail des Développeurs Vuforia, exemples de codes et outils inclus</p> <p>Non inclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions pratiques relatives à l'utilisation d'une fonctionnalité spécifique du logiciel ou des outils Vuforia Engine. • Déverminage de messages d'erreurs de l'application • Le support et la formation en ce qui concerne les applications et le développement <p>Détails supplémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accès anticipé aux logiciels n'est pas disponible, sauf à la discrétion de PTC • Le Support Étendu n'est pas disponible. • Les heures d'ouverture indiquées sont : du lundi au vendredi, sauf les jours fériés américains • Le support est fourni en anglais uniquement • Le Temps de Réponse est inférieur à 1 jour ouvrable • Les objectifs de Niveau de Service Temps de Réponse (« <i>Response Frequency</i> » - Temps pour les mises à jour ultérieures) et Entreprise à l'arrêt (Enterprise Down) ne sont pas disponibles • Pour l'assistance au développement de l'application, la formation et le déverminage des applications sur mesure, consulter]
<p>Vuforia Engine Cloud Recognition</p>	<p>Le Support se limite aux défaillances de Gravité 0 (Severity 0) (production à l'arrêt) du Service Cloud Recognition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Support Desk est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 • Le support est fourni en anglais uniquement • Le Temps de Réponse est inférieur à 2 heures • Les objectifs de Niveau de Service Temps de Réponse (Temps pour les mises à jour ultérieures) et Entreprise à l'Arrêt (Enterprise Down) ne sont pas disponibles
<p>pure::variants</p>	<p>Les sections 1.2 et 1.6 à 1.9 du présent document ne s'appliquent pas.</p> <p>Le support pour pure::variants est fourni en tant que support "GOLD" conformément aux dispositions énoncées ci-dessous dans cette section.</p> <p>L'assistance couvre les nouvelles mises à jour du logiciel et les versions de maintenance, ainsi que l'assistance par courrier électronique et par téléphone pendant les heures d'ouverture indiquées pour les variantes pure: : à la section 1.4. Contactez le service d'assistance pour les variantes pure: : par courrier électronique : purevariants-support@ptc.com ; par téléphone : +49 391 544 569 30</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le support est fourni en anglais uniquement • Le support technique de PTC est limité aux heures ouvrables pour les cas purs: : tels que définis dans la section 1.4 et aux cas de niveau de gravité 0 (Enterprise Down) et de niveau de gravité 1 (Business Critically Impacted). • Temps de réponse en cas de panne de l'entreprise (gravité 0) : 2 heures dans les heures ouvrables définies pour les produits Pure: : au point 1.4. Le temps de réponse est le temps écoulé entre le premier contact et l'ouverture d'un dossier. • Délai de réponse de l'assistance pour les autres niveaux de gravité : Non disponible • Le délai de résolution et la résolution finale d'un cas d'assistance dépendent de la nature de la demande, des moyens d'investigation requis et ne peuvent être garantis. • Après l'envoi d'une nouvelle version d'un produit Pure: :, seule cette nouvelle version et la version immédiatement précédente resteront "actuelles" à des fins d'assistance. La version immédiatement précédente ne sera prise en charge que pendant 18 mois à compter de la date d'expédition de la nouvelle version. À l'issue de cette période de 18 mois, le support de la version immédiatement antérieure sera limité à des corrections de bogues, des correctifs de sécurité et des mises à jour de fonctionnalités, à la seule discrétion de PTC.

1.6 Politiques d'Utilisation Personnelle (depuis chez soi)

Pour les produits répertoriés ci-dessous dans la section « Politiques d'Utilisation Personnelle », des licences

d'utilisation personnelle peuvent être utilisées par les Clients qui ont des licences en souscription et/ou des licences perpétuelles sous service de support actif dans les quantités indiquées ci-dessous. Les licences d'utilisation personnelle expirent à la fin de la souscription ou du support en cours. Si le Client renouvelle sa licence en souscription ou son contrat de support, il peut obtenir une ou plusieurs nouvelles licences d'utilisation personnelle. Les licences d'utilisation personnelle sont limitées aux utilisateurs bénéficiant des licences achetées et doivent être installées sur les des ordinateurs personnels qui ne sont ni situés ni utilisés sur le lieu de travail. Le recours à des licences d'utilisation personnelle n'est pas autorisé sur le lieu de travail. Les utilisateurs habilités sont autorisés à effectuer le travail de production/commercial avec les licences d'utilisation personnelle sur leurs ordinateurs personnels en dehors de leur lieu de travail.

Produits	Nombre de Licences d'Utilisation Personnelles par Licences en Souscription achetées	Produits	Nombre de Licences d'Utilisation Personnelles par Licences en Souscription achetées
Subscription de Creo Engineer and Essentials	<ul style="list-style-type: none"> • Nœud Verrouillé – Un • Flottant/Global – Deux 	Souscription Mathcad Professional (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individuel – Deux • Flottant/Global – Trois
Mathcad Education	<ul style="list-style-type: none"> • Student Edition – Zéro • Professor Edition – Un • University Edition – Une licence d'utilisation personnelle par dix (10) licences achetées 	Mathcad Professional perpétuel (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Individuel – Un • Flottant/Global – Deux

(*) Pour les licences Mathcad qui sont conditionnées dans un package Pro/ENGINEER, Creo Elements/Pro et Creo, aucune licence d'utilisation personnelle n'est fournie.

1.7 Programme du Cycle de Support des Logiciels PTC

Les périodes de Support décrites ci-dessous sont conçues pour aider les Clients à planifier les mises à jour et les migrations vers les Nouvelles Versions avec une compréhension des Services de Support disponibles dans chaque période.

Support Standard PTC : les produits PTC sont dans la période de Support Standard à partir de la première date d'expédition à la Clientèle (FCS). Le Support Standard fait référence à la période au cours de laquelle les clients GOLD ou GOLDplus actifs peuvent soumettre des cas au Support Technique, ont accès à des correctifs Software Performance Report (SPR) via des versions de maintenance, ont accès à des ensembles de correctifs critiques et ont accès aux nouvelles versions des logiciels PTC pour les produits pour lesquels ils ont droit à un Support. Chaque produit dans le [Calendrier des Sorties Produits PTC \(PTC Product Release Calendar\)](#) indique quand se termine la période de Support Standard. Pour certains produits PTC Windchill, un Support Standard est disponible pendant quatre ans à partir de la première date de livraison à la clientèle (FCS).

Support Prolongé PTC : à expiration de la période de Support Standard, un Support Prolongé est en vigueur tant que le produit est inclus dans un programme de Services de Support. Au cours de la période de Support Prolongé, le Support est principalement fourni par le biais des Services de Support Technique en ligne, même s'il est possible de demander de l'assistance auprès du Support Desk pendant les deux premières années du Support Prolongé. Le Support Prolongé donne également accès aux versions de maintenance et aux correctifs préexistants, ainsi qu'aux Nouvelles Versions des Logiciels PTC. La période de Support Prolongé n'offre pas aux clients l'accès à de nouveaux patches ou correctifs SPR.

1.8 Services de Support optionnels

Support Étendu : pour les produits et versions PTC éligibles, les Clients peuvent étendre leur couverture de Services Logiciels pour une version de produit en achetant le Support Étendu pour une (1) année supplémentaire. Le Support Étendu fait référence à la période pendant laquelle PTC fournit certains des

mêmes services que le Support Standard moyennant un supplément de prix. Le Support Étendu n'est disponible que pour certains produits et versions de logiciels PTC, et peut inclure des correctifs SPR distribués au moyen de versions spéciales. Pour les contrats qualifiés, le Support Étendu peut être renouvelé pour une année supplémentaire.

Le Support Étendu peut ne pas inclure un support mis à jour pour les nouvelles versions de produits ou plates-formes tiers. Pour plus d'informations sur les produits tiers et les versions pris en charge pendant la période de Support Étendu, les Clients doivent consulter la matrice de support de plate-forme pour la dernière version de maintenance planifiée régulièrement ayant été fournie pendant la période de Support Standard. Au cours de la période de Support Étendu, la capacité de PTC à prendre en charge ces anciennes versions de produits tiers peut être limitée en raison des périodes de support proposées par ces applications tierces.

L'achat du Support Étendu pour un produit PTC n'autorise pas les Clients à bénéficier du même niveau de support pour un autre produit PTC apparenté/compatible. Par exemple, l'achat du Support Étendu pour Windchill ne prolonge pas la période de Support Standard pour une version de PTC Creo.

Support pendant le Week-End pour Mise à Niveau et Migration : le Support pendant le Week-End pour Mise à Niveau et Migration (anciennement Support Planifié pendant le Week-End) s'applique en général aux événements de mise à jour, de mise à niveau et de migration, et doit être planifié au moins deux semaines à l'avance pour assurer une couverture correcte pendant le week-end. Le Client peut décaler la date de l'engagement de support pendant le week-end de deux semaines après la date d'origine. La date peut être modifiée une seule fois. Si ces délais ne sont pas respectés, PTC se réserve le droit d'appliquer un supplément à la facture, même si le support du week-end n'a pas eu lieu.

Ingénieur Support Dédié : Ce service offre une assistance et une attention particulières pour les événements Go Live ou d'autres étapes critiques. Pendant l'engagement, vous pouvez éviter les files d'attente et obtenir des réponses immédiates en ayant un accès direct par téléphone et par e-mail à un Ingénieur Support dédié. L'ingénieur de Support est parfaitement au courant de votre activité planifiée et sera prêt à réagir très rapidement en cas de besoin.

L'Ingénieur Support Dédié doit être prévu au moins deux semaines à l'avance pour assurer une couverture de service adéquate. Le Client peut décaler la date de l'engagement de deux semaines après la date d'origine. La date peut être modifiée une seule fois. Si ces délais ne sont pas respectés, PTC se réserve le droit d'appliquer un supplément à la facture, même si l'engagement de service n'a pas eu lieu.

Responsable Support Technique de Compte : L'objectif de l'offre TSAM (Technical Support Manager) est de tirer parti de l'étendue et de la profondeur de l'écosystème de PTC pour répondre efficacement aux besoins du client. Le TSAM agit comme une extension de l'équipe de PTC et travaille en toute transparence au sein de l'organisation de PTC afin de permettre une priorisation efficace des besoins de l'entreprise et de s'assurer que les problèmes importants reçoivent l'attention nécessaire de manière rapide et précise. Le TSAM orchestrera de manière proactive des activités pour le compte du client afin d'améliorer son expérience globale du service. Une description détaillée du service est disponible sous "TSAM and SaaS service management terms and conditions" dans la page web PTC Legal Agreements.

1.9 Anciens Plans de Support de PTC

Le Package de Support PLATINUM n'est plus commercialisé depuis le 1^{er} octobre 2018. PTC assure à titre exceptionnel la fourniture du Support Platinum aux Clients existants qui avaient un contrat de Support Platinum avant la fin de sa commercialisation. Le Package de Support PLATINUM est une mise à niveau optionnelle pour les Clients dont l'investissement annuel en Services de Support équivaut à au moins 500 000 USD. L'achat du service TSAM est requis pour le Package de Support PLATINUM.

Les Packages de Support PLATINUM, lorsqu'ils sont vendus, sont régis par les Dispositions Générales et les Conditions des Services de Support Spécifiques à un produit ci-dessus, en plus des conditions ci-dessous.

Services de Support et Fonctionnalités	Package de Support PLATINUM
1. Services logiciels	
Nouvelles Mises à jour Logicielles ou versions de maintenance ^{iv}	Inclus
Services eSupport	
Outils eSupport	Inclus
Base de Connaissances PTC	24/24 h et 7/7 j
Alertes Proactives de Support	Inclus
Performance Advisor, Fonctionnalités Principales (Core Features) ⁱⁱ	Inclus
Performance Advisor, Fonctionnalités Avancées (Advanced Core) ⁱ	Inclus
Analyse du Système à la Demande (On-Demand System Scan) ⁱⁱ	Inclus
Surveillance et Conseils Proactifs ⁱ	Inclus
Support Desk	
Support de la Communauté	Inclus
Ingénieurs Support	Web et téléphone
Disponibilité ⁱⁱ	24/24 h et 7/7 j
Langue	Langue locale si disponible
Temps de Réponse Entreprise à l'Arrêt (Gravité 0) ⁱⁱⁱ (Enterprise Down Response Time (Severity 0))	30 minutes
Temps de Réponse du Support (Gravité 1) ⁱⁱⁱ (Support Response Time (Severity 1))	1 heure
Services de Support Supplémentaires	
Support pendant le Week-End pour Mise à Niveau et Migration	Inclus
Responsable Support Technique de Compte (Technical Support Account Manager) (TSAM)	Achat nécessaire
Support Étendu ^v	Oui
Support sur Site	6 jours ^{vi}

Notes au tableau des Anciens Plans de Support ci-dessus

i. L'accès à Performance Advisor et aux Services de Support Proactifs est réservé aux produits PTC pour lesquels l'outil ou le service est disponible. Un Choix de Fonctionnalités Avancées est inclus pour les logiciels dans le cadre d'un contrat de souscription ou à un niveau de service premium selon le cas.

Les services Support PLATINUM ne sont pas disponibles pour tous les produits, notamment, sans limitation, pour tous les produits Arbortext de PTC, PTC CADDs Optegra, PTC Windchill Quality Solutions (anciennement Relx et NetRegulus), PTC Windchill Product Analytics (anciennement InSight), PTC Pro/INTRALINK 3.x, PTC Implementer et PTC MKS Toolkit (anciennement produits MKS), PTC 4CS, PTC Creo China 2D GB Standards Extension, ThingWorx Analytics, les produits Vuforia et les produits Kepware.

ii. Le Support Technique Téléphonique de PTC est proposé en anglais seulement en dehors des heures de bureau. Voir ci-dessus le document répertoriant les heures de support spécifique aux produits. Le support pendant le week-end est limité aux cas avec un niveau de gravité 0 (Severity 0) (Entreprise à l'arrêt

(Enterprise Down)) et un niveau de gravité 1 (Severity 1) (Impact critique sur l'Activité). Internet des Objets (IoT) : le support pendant le week-end pour ThingWorx et Axeda, la réalité augmentée (produits Vuforia) et Arbortext Editor, Styler, Publishing Engine, et Content Delivery est limité au niveau de gravité 0 (Severity 0) (Entreprise à l'Arrêt (Enterprise Down)).

- iii. La résolution finale pour tout appel au support dépend de la nature de la demande et ne peut pas être garantie. Voir ci-dessus les objectifs d'intervention spécifiques aux produits.
- iv. Les Clients qui bénéficient du Support eLearning ont droit aux versions les plus récentes des ressources de formation.
- v. Disponible pour les produits admissibles uniquement comme indiqué dans le Calendrier des Sorties Produits PTC.
- vi. Un préavis minimum de 2 jours est requis. Six (6) jours de support sur site sont inclus dans le package de Support PLATINUM par Contrat de Support (ou 12 mois). Douze (12 jours) de support sur site sont inclus pour le Japon et la Chine.

Journal des Modifications (Change Log)

Le journal des modifications ci-dessous couvre les modifications importantes apportées aux Conditions Générales ci-dessus. La mise à jour de ce journal des modifications a commencé en mars 2022. À l'avenir, le journal des modifications ne comprendra que les changements survenus au cours des trois dernières années.

Révision	Section	Modifications
Mai 2024	1.1	Ajout de pure::variants et mise à jour des termes TSAM
Août 2023	1.2 et 1.4	Mise à jour des conditions uniques d'assistance pour divers produits
Jan. 2023	1.1 et Annexe A	Suppression de l'annexe A (Conditions de support des services PTC SaaS)
Sept. 2022	1.1	Ajout d'un paragraphe précisant les conditions de support pour les produits Codebeamer
Mars 2022	1.2	Suppression de Performance Advisor Advanced Features comme ligne distincte de Performance Advisor
Mars 2022	1.2	Ajout d'une définition du Temps de Réponse
Mars 2022	1.2	Mise à jour de la disponibilité du Support Technique en dehors des heures de bureau
Mars 2022	1.2	Produits mis à jour limités au niveau de gravité 0 pour de Support pendant le Weekend
Mars 2022	1.2	Restriction supplémentaire d' « Analyse du Système à la Demande » (On-Demand System Scan) et de « Surveillance et Conseils Proactifs » (Proactive Monitoring & Guidance) pour les Clients SaaS.
Mars 2022	1.4	Suppression de la ligne relative aux applications FSU, car ces solutions sont désormais couvertes par les conditions GoldPlus.
Mars 2022	1.4	Mise à jour de Windchill Service Information Manager pour S1000D avec des heures pour PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
Mars 2022	1.4	Mise à jour d'un nom de Produit Arbortext
Mars 2022	1.4	Mise à jour du nom de la Marque Integrity et des Noms de Produits ultérieurs
Mars 2022	1.4	Ajout des heures d'ouverture de Kepware
Mars 2022	1.4	Ajout de ThingWorx Retail Connector et d'heures d'ouverture spécifiques.

Mars 2022	1.5	Ajout des conditions de Production Runtime pour ThingWorx Platform
Mars 2022	1.5	Mise à jour de "FSU Applications" avec des noms de Solutions et des conditions spécifiques.
Mars 2022	1.5	Ajout des conditions ThingWorx Kepware Server, ThingWorx Industrial, ThingWorx Kepware Edge et KFPServerFX.
Mars 2022	1.5	Mise à disposition d'un Support Planifié pendant le Weekend avec Approbation pour PTC Arbortext Editor/Styler/Publishing Engine et PTC Arbortext Content Delivery.
Mars 2022	1.5	Ajout de conditions supplémentaires pour le produit PTC Windchill Service Information Manager (Arbortext Integration/Publishing Engine)
Mars 2022	1.5	Ajout de PTC Arbortext Web Editor au tableau
Mars 2022	1.5	Noms de Produits mis à jour pour PTC Arbortext Layout Developer
Mars 2022	1.5	Séparation de PTC Arbortext S1000D LBS (Specialty) et PTC Windchill Service Information Module for S1000D et mise à jour de leurs termes.
Mars 2022	1.5	Mise à jour des noms de produits Vuforia Engine Pro
Mars 2022	1.5	Ajout de conditions au "Systems and Software Engineering"
Mars 2022	1.5	Suppression des Conditions de Support Supplémentaires Vuforia Engine VIP
Mars 2022	1.8	Ajout de la définition d'un Ingénieur de Support Dédié
Mars 2022	Ex A Section 2	Pré-requis mis à jour / Versions Supportées et Mises à niveau