



## CONDITIONS GENERALES RELATIVES A L'ASSISTANCE POUR LES OFFRES SAAS DE PTC

[Obtenir une assistance](#)

### Objet du présent Document

Le présent document définit les conditions applicables aux Offres SaaS de PTC, à l'exception des offres Arena et Onshape. Pour une assistance technique et des informations concernant l'assistance Arena rendez-vous sur <https://www.arenasolutions.com/customers/support/> et pour l'assistance Onshape rendez-vous sur <https://www.onshape.com/>. Pour une offre SaaS PTC spécifique, vous trouverez toute information détaillée ne figurant pas dans les présentes Conditions dans la documentation relative à la Description du Service.

### Droit au support

Il existe différentes solutions d'auto-support disponibles pour aider les clients, y compris des ressources de partage des connaissances, des articles, etc. De plus, un système d'Assistance par la Communauté (fourni par la [Communauté des utilisateurs PTC](#)) est mis à la disposition de tous les utilisateurs qui adhèrent à la Communauté.

#### Qui peut émettre des demandes de support

Utilisateur de l'Assistance Désigné  
Généralement, il s'agit d'un administrateur système des offres PTC +. Pour Onshape et Arena, l'assistance est ouverte à tous.

### Assistance

<b>Horaires du Support</b>	S0: 24/7 S1: 24/5 S2 & S3: 9 heures (horaires d'ouverture locaux) Lun. – Ven.	<b>Délai de réponse initial (IRT)<sup>1</sup></b>	S0: 1 heure S1: 4 heures ouvrables S2: 8 heures ouvrables S3: 2 jours ouvrables
----------------------------	---	---	--

<sup>1</sup> **Délais de réponse initiaux** – PTC mettra en œuvre tous les efforts possibles, en tenant compte de ses exigences commerciales, pour respecter le délai de réponse initial ciblé en fonction du niveau de gravité du problème :

- Gravité 0: panne ou dysfonctionnement majeur de l'application de production affectant l'activité et un grand nombre de personnels
- Gravité 1: grave dégradation du fonctionnement du rendement ou du fonctionnement de l'application
- Gravité 2: problème affectant l'application ayant un impact modéré sur l'activité
- Gravité 3: problème ou question ayant un impact limité sur l'activité

### Le support inclut :

- Assistance en cas d'incident : identification des problèmes affectant le système et dépannage
- Déclaration d'incident pour les problèmes ayant un niveau de gravité S0, à la demande
- Assistance à la résolution d'éventuels problèmes pendant les mises à niveau
- Identification et création des rapports de bogue nécessaires
- Assistance à l'intégration avec d'autres produits PTC

Lisez notre [guide](#) pour savoir comment exploiter au mieux notre assistance.

### Le Support n'inclut pas :

- L'assistance pour des environnements d'essai ou ne concernant pas la production
- Les offres beta
- Les personnalisations ou les intégrations (sauf si la Description du Service indique expressément qu'une certaine personnalisation ou intégration bénéficie du support)
- Les applications tierces (y compris, entre autres, les applications tierces disponibles sur un « marché » ou une « vitrine » PTC)
- Les questions ou les demandes relatives au développement
- La formation produit

### Comment traiter les problèmes de sécurité

Les problèmes de sécurité peuvent être signalés et traités en contactant l'Assistance PTC (cf. le lien en haut de cette page). Vous trouverez plus d'informations sur le programme de sécurité de PTC sur [PTC Trust Center](#).

### Mises à jour/Mises à niveau/Retrait Produit

De temps à autre, PTC pourra appliquer, à sa discrétion, des patches, des mises à jour, des mises à niveau et sortir de nouvelles versions du système. De plus, PTC pourra également retirer certaines offres de produits. PTC fait tout le possible pour avertir les utilisateurs suffisamment à l'avance des changements et des retraits de produits. Vous trouverez des informations concernant les dates des changements et des retraits de produits sur [PTC Product Calendar](#).

### Demandes de prestation de services

Chaque offre donne au Client le droit à un certain nombre de Demandes de Services Désignés par année calendaire. Pour la plupart des offres, le nombre de Demandes est limité à douze demandes par an : toutefois, pour les offres complémentaires d'autres offres (comme ThingWorx Navigate), un nombre supplémentaire de Demandes de Services peut être prévu. Des droits supplémentaires aux Demandes de Services Désignés peuvent être achetés.

Le nombre de Demandes de Service Désignés utilisées est déduit, au fur et à mesure, du nombre de Demandes auxquelles le Client a droit. Les types de Demandes de Services suivants sont expressément exclus des mesures de la consommation des Demandes de Services Désignés et ne seront donc pas déduites du nombre de Demandes attribué :

- La mise ne place d'un patch de sécurité nécessaire pour des applications PTC ou une infrastructure sous-jacente
- L'installation de composants d'une solution fournie par PTC achetés dans le cadre d'une offre PTC
- Les demandes d'informations concernant la consommation d'une solution ou à l'appui d'un incident ou d'une activité de tri
- L'assistance relative à l'Administration des Utilisateurs pour des actions auxquelles le Client ne peut pas accéder directement à l'Environnement de Production sécurisé.

En cas de dépassement du nombre de Demandes de Services autorisé, PTC contactera le Client pour lui proposer de payer un supplément ou de retirer sa demande. Le Client recevra un état mensuel de sa consommation arrêté à la date concernée.

Toutes les Demandes de Service sont examinées par PTC dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de leur date de transmission par le Client. Une fois que toutes les informations demandées auront été fournies par le Client, que la demande aura été entièrement examinée et que les besoins auront été définis, le service sera enregistré comme "Prévu."

Le Niveau de Service Ciblé pour les Demandes de Service définit le délai ciblé dans lequel PTC cherchera à satisfaire la Demande. Le Niveau de Service Ciblé pour les Demandes de Service (à savoir, les types de Demandes de Service dont la liste figure dans le Tableau ci-dessous) est celui qui est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Types de demandes de service courants	Catégorie	Délai d'examen (en jours ouvrables)	Niveau de Service ciblé en termes d'exécution (en jours ouvrables)
Déploiement de build	Désigné	2 Jours	2 Jours (en cas d'échec répété au-delà de deux tentatives, la Demande de Service sera réputée avoir été satisfaite)
Rafraîchissement de l'environnement	Désigné	2 Jours	5 Jours

Types de demandes de service courants	Catégorie	Délai d'examen (en jours ouvrables)	Niveau de Service ciblé en termes d'exécution (en jours ouvrables)
Demande de sauvegarde (manuelle)	Désigné	1 jour	1 jour
Restauration de l'environnement	Désigné	2 jours	1 jour
Mise à disposition d'une mise à jour	Standard	2 jours	2 jours
Logiciel supplémentaire autorisé	Standard	2 jours	2 jours (Cela couvre uniquement l'installation initiale. Si le logiciel supplémentaire requiert une configuration post-installation comme un SSO ou une autre intégration logiciel-logiciel, un délai supplémentaire sera nécessaire, sous réserve des termes applicables à l'offre achetée.)
Demandes d'information système (tri)	Standard	-	1 jour

### Exclusions applicables aux Demandes de Service

Les demandes de récupération des données émises par le Client (à savoir, la restauration de données ou de bases de données sauvegardées, généralement suite à une suppression accidentelle) nécessitent l'émission d'une demande spécifique et ne font pas partie des Demandes de Services. Le Client devra payer à PTC des frais supplémentaires pour ce type de demande de récupération des données.

PTC ne satisfait aucune Demande de Service dans des environnements dans lesquels le Client est en mesure d'effectuer les opérations faisant l'objet de la Demande de Services. Au cas où PTC accepterait, exceptionnellement, d'exécuter une telle Demande de Services, celle-ci sera comptabilisée en tant que Demande de Service Désigné.

Des exemples d'exclusions de Demandes de Service figurent ci-dessous.

Activités exclues des Demandes de Services	
Migration de Données	Il s'agit d'un travail de déploiement coordonné, qui n'est pas autorisé en tant que Demande de Service
Configuration SSO/LDAP	Il s'agit d'un travail de déploiement coordonné, qui n'est pas autorisé en tant que Demande de Service
CAO et configuration du worker de publication	Il s'agit d'un travail de déploiement coordonné, qui n'est pas autorisé en tant que Demande de Service