



Description de Service
Gestionnaire de Compte Assistance Technique (TSAM)
et
Gestion de Service SaaS (Standard et Premium)

APERCU DES OFFRES DE GESTION DE SERVICE DE PTC

PTC reconnaît que certains clients peuvent demander à bénéficier d'une offre supérieure en matière de niveau de service de la part de PTC. Pour ces clients, PTC propose à l'achat des services premium.

Ces services premium sont spécifiquement conçus en tenant compte de la manière dont les clients ont déployé leurs solutions logicielles PTC (Sur Site ou SaaS « Software as a Service »).

TSAM : En ce qui concerne les clients disposant de « licences sur site » (c'est-à-dire que PTC n'héberge pas la technologie pour le compte du client), ces clients peuvent acheter les services d'un Gestionnaire de Compte Assistance Technique (TSAM).

Gestion de Service SaaS : En ce qui concerne les clients ayant acheté des offres SaaS (c'est-à-dire que PTC héberge la technologie pour le compte du client), ces clients peuvent souscrire une offre de Gestion de Service Premium.

A noter que pour les clients SaaS, PTC inclut gratuitement un niveau de service Standard. En vertu de ce modèle, PTC propose un ensemble défini de livrables. L'offre de Gestion de Service Premium de PTC, qui peut être acquise de manière optionnelle, offre des livrables et des avantages supplémentaires définis dans le Tableau 1 ci-dessous.

En outre, l'offre de Gestion de Service Premium de PTC comprend des améliorations de la fréquence et des méthodes des livrables communs aux offres de services Standards et Premiums. Veuillez prendre note de ces détails dans le Tableau 2 ci-dessous.

DESCRIPTION DETAILLEE DES SPECIFICITES DE CHAQUE OFFRE

	Sur Site		SaaS	
Tableau 1 : Spécificités des Services	TSAM	Standard	Premium	
Habilitation des Clients : Formation aux outils et processus PTC	✓	✓	✓	
Evaluation des Services : Propose des tendances et des analyses des performances	✓	✓	✓	
Maintenance : Planification		✓	✓	
Planification des Mises à Niveau : Direction des stratégies et des planifications avec les clients		✓	✓	
Analyse des Causes Premières pour les Incidents Graves – 0 Coupures : Analyse et communication des principaux constats et mesures correctives concernant les problèmes critiques	✓	✓	✓	
Gestion de l'Intelligence Client : Offre une sensibilisation contextuelle de la feuille de route des clients, des cas d'utilisation et des priorités	✓	✓	✓	
Feuille de Route et Soutenabilité des Produits : Communique les stratégies de service et des feuilles de route, en incluant des annonces critiques	✓	✓	✓	

	Sur Site	SaaS	
Tableau 1 : Spécificités des Services	TSAM	Standard	Premium
Gestion des Changements : Supervision et coordination du déploiement des changements de plateformes, de logiciels et d'architectures		✓	✓
Représentation des Clients : Représentation des clients dans le but de mettre en place des améliorations de service au sein de l'écosystème PTC	✓		✓
Représentant PTC : Représentation des intérêts des clients, communication d'informations importantes aux clients en ce qui concerne les progrès de PTC et les initiatives organisationnelles	✓		✓
Atténuation des Risques : Supervision des plans d'atténuation des risques spécifiques aux clients, avec les équipes PTC, dans le but de garantir une résolution efficace et de qualité	✓		✓
Rapport de Performance des Logiciels : Priorisation et Coordination des corrections apportées aux logiciels PTC	✓		✓
Conseil Environnemental : Direction d'activités visant à garantir l'efficacité du système			✓
Gestion des Escalades : Agir en tant que point de contact principal pour des questions opérationnelles importantes, direction de l'exécution des plans de résolution pour les événements à fort impact	✓		✓
Gestion de Cas : Gestion de la priorisation des incidents et fourniture d'analyses de la situation et des tendances	✓		✓
Coûts : Service inclus ou disponible contre paiement supplémentaire ?	Paiement supplémentaire	Inclus avec SaaS	Paiement supplémentaire

DESCRIPTION DE LA GESTION DE SERVICE TSAM/PREMIUM (PAIEMENT SUPPLEMENTAIRE)

Les offres TSAM et de Gestion de Service Premium ont pour objectif d'exploiter l'ampleur et la profondeur de l'écosystème PTC afin de répondre efficacement aux besoins du client. Le Gestionnaire de Service Premium/TSAM poursuit les efforts de l'équipe PTC afin de collaborer de manière fluide au sein de l'organisation, en permettant une priorisation efficace des exigences commerciales et en s'assurant que les questions les plus importantes font rapidement et précisément l'objet d'une attention particulière et adaptée. Le Gestionnaire de Service Premium/TSAM devra organiser les activités de manière proactive pour le compte du client afin d'améliorer son expérience de service générale.

Les Gestionnaires de Service Premium/TSAM proposeront aux clients une sensibilisation et des informations détaillées concernant les objectifs, les stratégies et les délais d'exécution des services de PTC, en permettant aux clients de planifier efficacement leurs ressources, leurs budgets et leurs délais conformément à leurs initiatives critiques.

Les offres de Gestion de Service Premium/TSAM proposent notamment une supervision managériale et une sensibilisation contextuelle de l'environnement et des exigences du client, afin de mieux éviter les risques et de résoudre plus efficacement les problèmes.

Les ressources de Service Premium PTC proposent des rapports personnalisés en ce qui concerne les niveaux d'activité, les tendances, les questions en suspens et les résolutions de problèmes, ce qui permet aux clients de mieux comprendre leur relation avec PTC et leur expérience de service.

Les Gestionnaires de Service Premium/TSAM devront également représenter le client au sein de l'écosystème PTC, en défendant ses intérêts et ses besoins et en cherchant à le satisfaire.

Enfin, en partenariat avec le client, les Gestionnaires de Service Premium/TSAM chercheront à comprendre la stratégie et la feuille de route du client, en planifiant sa réussite future de manière proactive.

DIFFERENCE ENTRE LES OFFRES DE GESTION DE SERVICE STANDARDS ET PREMIUMS (SAAS)

Le tableau suivant met en avant les différences de méthodologie et de fréquence d'exécution entre les ensembles de livrables habituels que l'on retrouve entre les niveaux de service Standard et Premium.

Tableau 2 :

	Standard		Premium	
Tâche	Méthode	Fréquence	Méthode	Fréquence
Habilitation des Clients	En ligne, formations au rythme du client	Lorsque c'est nécessaire	En personne ou par visioconférence	Lorsque c'est nécessaire
Evaluations des Services	Visioconférence	Une fois par trimestre	En personne ou par visioconférence	Mensuelle
Maintenance	Courriel	Lorsque c'est nécessaire	Visioconférence, courriel ou appel téléphonique	Lorsque c'est nécessaire
Planification des Mises à Niveau	Visioconférence	Lorsque c'est nécessaire	En personne ou par visioconférence	Lorsque c'est nécessaire
Révision et Communication de l'Analyse des Causes Premières	Courriel	Lorsque c'est nécessaire	Visioconférence ou appel téléphonique	Lorsque c'est nécessaire
Gestion de l'Intelligence Client	Courriel	Une fois par trimestre	Visioconférence, courriel ou appel téléphonique	Hebdomadaire
Présentation de la Feuille de Route et de la Soutenabilité des Produits	Courriel	Une fois par trimestre	En personne ou par visioconférence	Mensuelle
Gestion des Changements	Courriel	Lorsque c'est nécessaire	En personne ou par visioconférence	Lorsque c'est nécessaire

L'Objectif de Niveau de Service pour les demandes des clients sera le suivant :

- Standard = Réponse du Gestionnaire de Service sous 2 jours ouvrables
- Premium = Réponse du Gestionnaire de Service sous 1 jour ouvrable

DISPONIBILITE DES SERVICES

La vente des offres de Gestion de Service Premium/TSAM coïncide habituellement avec le contrat annuel d'assistance ou avec la durée de l'abonnement du client. Le Gestionnaire de Service Premium/TSAM pourra participer à des téléconférences régulières ou ponctuelles :

- **Du lundi au vendredi**
Heures de Travail Normales (habituellement 9 – 17h, heure local pour le fuseau horaire dans lequel le contrat est signé, sauf demande contraire du client avec l'approbation de PTC).
Des exceptions pourront être faites pour :
 - *Les jours fériés reconnus par PTC*
 - *Les formations internes*
 - *Les congés (par exemple, vacances, arrêts maladie) conformément aux politiques de PTC applicables en lien avec les congés payés.*
- **Samedis, dimanches et jours fériés**
Sur demande avec préavis et à la discrétion de PTC

Toute communication orale ou écrite sera effectuée en anglais, sauf demande contraire du client avec l'approbation de PTC.

OBJET

- Bien que le Gestionnaire de Service Premium/TSAM soit toujours à la disposition des clients pour répondre à leurs besoins commerciaux, le Gestionnaire de Service Premium/TSAM devra formellement et proactivement communiquer avec les clients qui lui ont été assignés une fois par semaine, dans le cadre d'une téléconférence.
- Jusqu'à trois Points de Contact (PoC) client identifiés peuvent directement communiquer et interagir avec un même Gestionnaire de Service Premium/TSAM (ou son remplaçant en cas d'absence.)
- Un Gestionnaire de Service Premium ne pourra pas gérer plus de 30 cas/incidents/demandes de services en même temps.
- Le Gestionnaire de Service Premium/TSAM est une ressource désignée qui ne doit pas consacrer plus de 10 heures par semaine à une même offre client. Si un client demande une aide supplémentaire au-delà de cette moyenne anticipée, de manière régulière et continue, PTC se réserve le droit de demander au client d'acheter une offre supplémentaire.
- Lorsqu'une seule entreprise achète plusieurs offres de Gestion de Service Premium/TSAM, PTC, à son entière discrétion, se réserve le droit d'assigner le même Gestionnaire de Service/TSAM aux différentes offres contractuelles.