

Contrats de maintenance et assistance technique

Services et tarifs

En tant que distributeur officiel du logiciel Ignition by Inductive Automation, AXONE-IO s'engage à fournir à ses clients un support produit de haute qualité. Afin de s'assurer que votre expérience avec notre système d'assistance est cohérente et efficace, nous vous proposons la politique de support et d'assistance technique suivante. AXONE-IO se réserve le droit de modifier cette politique d'assistance à tout moment.

Contrats de maintenance (Care Contracts)

Avec Inductive Automation, nous visons un très haut niveau de qualité logicielle. Cependant, comme pour tout produit logiciel, des problèmes surgiront invariablement. Le support technique couvre une grande variété de sujets concernant notre logiciel et son interaction avec d'autres logiciels. Voici quelques exemples de sujets couverts par le support technique :

- Compatibilité avec le serveur de base de données
- Compatibilité OPC Serveur
- Défauts logiciels
- Problèmes de réseaux et bus industriels (en ce qui concerne nos logiciels)
- Problèmes de performance non causés par une mauvaise conception du projet
- Dépannage de scripts

L'assistance technique continue peut-être obtenue en achetant l'un de nos trois contrats de maintenance - **Basic Care**, **Total Care** ou **Priority Care**. Voici un aperçu de ce qu'impliquent ces contrats, ainsi que toutes les autres formes de support.

Types de contrats

Les contrats de support sont calculés pour une année et doivent être renouvelés chaque année. Le prix du contrat est basé sur le coût du logiciel au moment de votre souscription. Pour maintenir ce prix, il ne doit pas y avoir d'interruption dans l'exécution du contrat. En cas de déchéance, vous devrez payer des frais de réintégration, calculés sur la base du tarif en vigueur, et votre contrat sera recalculé en fonction du coût courant de vente au détail du logiciel. De plus, si une interruption s'est produite avant une mise à jour majeure, vous devrez passer à la version actuelle pour rétablir votre contrat de maintenance. Le prix des mises à niveau est fixé à 65 % du prix de détail actuel.

PriorityCare

PriorityCare est notre nouvelle offre d'assistance premium, offrant une assistance illimitée par téléphone, par courrier électronique et sur le web avec notre niveau de priorité le plus élevé, ainsi que des mises à jour logicielles gratuites et des réductions pour les membres.

Coût : 24% pour 12 mois. Le prix du contrat de maintenance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

PriorityCare inclut :

- Assistance illimitée par téléphone, par courrier électronique et sur le web à notre niveau de priorité le plus élevé (comprend l'assistance téléphonique pendant les heures ouvrables ; le niveau de priorité peut être affecté par la gravité du problème).
- Protection de mise à niveau : mises à niveau gratuites illimitées pour tous les modules achetés
- 15% de réduction sur les formations

TotalCare

Bénéficiez de la tranquillité d'esprit tout au long de l'année grâce aux mises à jour gratuites des logiciels, à un accès téléphonique illimité à nos représentants du support technique.

Coût : 20% pour 12 mois. Le prix du contrat de maintenance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

TotalCare inclut :

- Assistance illimitée par téléphone (pendant les heures de bureau), par courrier électronique et sur le web
- Améliorer la protection : Mises à niveau gratuites et illimitées de tous les modules achetés
- 10 % de réduction sur les formations

BasicCare

Idéal pour un support technique par courriel et le web. Inclus les mises à jour gratuites vers tous les modules achetés.

Coût : 16% pour 12 mois. Le prix du contrat de maintenance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

BasicCare inclut :

- Améliorer la protection : Mises à niveau gratuites et illimitées de tous les modules achetés
- Assistance illimitée par courrier électronique et sur le web

Mises à niveau

Les mises à jour sont gratuites pour tout logiciel sous contrat BasicCare, TotalCare ou PriorityCare. Si une mise à niveau est nécessaire pour être dans la version courante et qu'aucun contrat de maintenance n'est pas en place, les clients devront payer 65 % du prix de détail actuel des logiciels.

Exemple :

Licence Ignition (14995€)

Type de contrat	Prix de la mise à niveau
Sans contrat de maintenance : 65%	9476,75 €
Avec PriorityCare : $14995 * 24\% = 3598,8 \text{ €}$	Gratuit
Avec TotalCare : $14995 * 20\% = 2999 \text{ €}$	Gratuit
Avec BasicCare : $14995 * 16\% = 2399,2\text{€}$	Gratuit

Support téléphonique

Une assistance technique par téléphone est disponible pour les clients pour tous les logiciels sous contrat PriorityCare ou TotalCare. Notre assistance téléphonique est souvent complétée par l'utilisation d'outil de prise de contrôle à distance comme GoToAssist ou Teamviewer, qui permet à nos représentants de voir réellement votre problème en direct sur Internet, réduisant ainsi au minimum les délais de résolution des incidents.

Vous pouvez joindre le support en téléphonant au +33 (0) 5 35 54 60 70 pendant nos heures normales d'ouverture de 9h à 13h et de 14h à 18h.

Lorsque vous appelez après les heures d'ouverture, vous avez la possibilité d'être redirigé vers la ligne de support d'astreinte.

Le support d'astreinte est disponible 24x7x365 sur demande et est facturé à 350 € de l'heure, avec un minimum d'une heure.

Les modules Partenaires stratégiques (tels que MES et MQTT) sont pris en charge directement par eux et sont couverts par les mêmes politiques contractuelles, mais la disponibilité et la tarification des services après les heures de bureau ne s'appliquent pas à ces partenaires. Pour plus de détails sur le support après les heures d'ouverture, vous devrez communiquer directement avec eux.

Assistance après-vente

Chaque achat de logiciel est accompagné d'une assistance technique téléphonique gratuite pendant 90 jours. Après la période initiale de gratuité, un support téléphonique est disponible à l'achat d'un contrat PriorityCare ou TotalCare. Si un contrat PriorityCare ou TotalCare est acheté pendant cette période de 90 jours, il est valable pendant 12 mois à compter de la fin de la période de 90 jours de support gratuit.

AXONE-IO fournira également un support technique téléphonique limité aux clients potentiels.

Support électronique (forum, portail et courriel)

AXONE-IO est fière d'offrir gratuitement un support produit électronique via notre portail de support support.axone-io.com, le forum communautaire forum.intuitiveautomation.com et par courriel support@axone-io.com

Mises à jour des logiciels

Chez Inductive Automation, nous améliorons constamment nos logiciels, tant en termes de fonctionnalités que de fiabilité. Pour mieux suivre chaque itération de notre logiciel, ainsi que pour coordonner les mises à jour, nous attribuons des numéros de version à la fois à la plate-forme Ignition dans son ensemble et à chaque module. Les numéros de version sont toujours trois numéros séparés par des points, par exemple 7.3.8. Le premier numéro de ce triplet est appelé le numéro de version majeure. Le deuxième numéro est appelé le numéro de coordination de la plate-forme. Le troisième numéro est appelé le numéro de version mineur.

Le numéro de coordination de la plate-forme vous permet de savoir quelle version d'un module est compatible avec quelles versions de la plate-forme. Par exemple, si vous installez Ignition 7.5.0, tous vos modules doivent être de la version X.5.Y ; remarquez la correspondance entre les numéros du milieu. Nous publions fréquemment des mises à jour d'Ignition et de ses modules qui ne modifient que les numéros de version mineurs. Ces mises à jour contiennent généralement des corrections et des améliorations mineures de fonctionnalités. Ces mises à jour sont toujours gratuites.

Moins fréquemment, nous publions de manière coordonnée une nouvelle version de la plate-forme et de tous les modules. Ces mises à jour contiennent généralement de nouvelles fonctionnalités majeures. Historiquement, cela se produit environ une fois par an. Lorsque cela se produit, le numéro de coordination de la plate-forme est incrémenté. Le numéro de version majeure des modules peut également être incrémenté, ce qui déclenche une mise à jour majeure.

Pour faire simple : une mise à niveau majeure se produit lorsque le numéro de version majeure ou de coordination de la plate-forme augmente.

Développement actif

Pour les versions actuelles et celles spécifiées en tant que versions de support à long terme, Inductive Automation développera activement des correctifs ou des mises à jour pour les problèmes critiques qui sortiront sous la forme d'une mise à jour dans le logiciel.

Programme de support à long terme

Version de support à long terme signifie une version de la plate-forme Ignition annoncée par Inductive Automation pour bénéficier d'un support à long terme (LTS). Les versions de plate-forme qui sont notées comme LTS seront prises en charge pendant une période de cinq ans à compter de la date de leur lancement initial.

À partir de la version 8.1 de LTS, toutes les versions LTS d'Ignition seront prises en charge pendant cinq ans après la date de publication de la version originale ou deux

ans après la date de publication d'une version LTS ultérieure, selon la période la plus longue.

Par exemple, si la version LTS (X) est publiée pour la première fois le 1/1/2020, elle sera prise en charge au moins jusqu'au 1/1/2025, mais éventuellement plus longtemps. Si la version LTS suivante (Y) est publiée le 1/1/2024, la version X sera prise en charge jusqu'au 1/1/2026.

Le support d'une version LTS est limité aux problèmes critiques pour lesquels le logiciel est rendu inutilisable et pour lesquels aucune solution de rechange n'est disponible, comme déterminé par le support technique. Seuls les utilisateurs disposant d'un contrat d'assistance PriorityCare ou TotalCare valide peuvent bénéficier d'une assistance téléphonique pour l'utilisation d'une version LTS. Les corrections de bogues ne répondant pas à cette définition et qui sont intégrées dans des versions ultérieures ne seront pas reportées dans les versions LTS. L'assistance LTS exclut l'assistance pour les modules développés par des tiers.

Les versions LTS qui utilisent Java, comme la version 7.9, seront testées et mises à jour pour assurer la compatibilité avec les nouveaux correctifs Java. Lorsque de nouveaux correctifs Java sont publiés pour la ou les versions de Java avec lesquelles une version LTS d'Ignition est compatible, Inductive Automation testera la version LTS avec le nouveau correctif Java dans un délai de trois semaines. Si un problème est identifié, Inductive Automation en informera les clients de LTS via la liste de diffusion des annonces LTS, et publiera une mise à jour LTS dans les six semaines suivant l'identification du problème. Les clients peuvent s'inscrire à cette liste de diffusion via inductiveautomation.com/email.

Les versions de LTS seront annoncées et affichées sur le site web d'Inductive Automation. Les versions actuelles et antérieures de LTS peuvent être trouvées sur notre site Web à la page Téléchargements.

Il y a trois catégories dans lesquelles une version stable de logiciel stable peut se trouver :

- Actif
- Limitée
- Fin de vie (EOL)

Actif

La branche de version actuelle et les versions LTS non expirées tombent dans cette catégorie Active. Cela signifie que le logiciel est en cours de développement/patch actif et que l'équipe de support peut fournir un support client complet pour les problèmes liés à ces versions. Les versions de cette catégorie reçoivent toute l'attention du département développement et support.

Limité

Les versions LTS expirées ainsi que les versions qui n'ont jamais été considérées comme LTS tombent dans la catégorie Support limité. Le support et les correctifs de développement se terminent dans cette catégorie. Il ne devrait y avoir aucune attente de nouvelles versions ou de correctifs pour les problèmes qui peuvent survenir dans les versions qui entrent dans cette catégorie, mais les clients peuvent s'attendre à une assistance téléphonique et par courriel limitée. L'assistance téléphonique et par e-mail limitée signifie que le service de support fournira, au mieux de ses capacités, le niveau standard de support produit pour ces versions. À mesure que cette catégorie commence à vieillir et à s'éloigner des branches les plus récentes et des LTS, il faut s'attendre à ce que le support commence à devenir plus limité et à ce que les délais de réponse augmentent.

Fin de vie (EOL)

Les versions annoncées comme EOL ne seront plus supportées ni par l'équipe de développement ni par l'équipe de support. Les clients doivent s'attendre à ce que tous les courriels et le support téléphonique prennent fin pour une version une fois qu'elle passe dans la catégorie EOL. Le client pourra toujours activer et continuer à utiliser les versions EOL, mais il ne faut pas s'attendre à un support au-delà du support d'activation potentiel. Une exception est pour les clients qui passent d'une version EOL à une version Active ou Limitée. Ces clients peuvent s'attendre à recevoir une assistance avec le processus de mise à niveau. IA fera une annonce 12 mois avant qu'une libération limitée ne soit prévue pour EOL. Les clients disposeront alors de ces 12 mois pour organiser et exécuter tous les plans de mise à niveau nécessaires.