

Plan d'assistance

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 garantir une expérience cohérente et efficace avec notre support technique, nous vous proposons la politique de support et d'assistance suivante.

AXONE-IO se réserve le droit de modifier cette politique d'assistance à tout moment.

A - Support technique

Notre personnel de support aide régulièrement à résoudre les problèmes, à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et à vous remettre sur la bonne voie pour avancer dans votre projet. Tout comme pour nos logiciels, nous n'aimons pas imposer de limites arbitraires, c'est pourquoi nous ne limitons pas l'usage du support par des contrats restrictifs. Vous ne verrez pas de limites strictes quant au nombre de tickets que vous pouvez créer, aux appels téléphoniques que vous pouvez passer ou au temps que nous consacrerons à vous aider. Cependant, notre équipe de support n'est pas infinie et nous devons travailler ensemble et établir des règles de base pour éviter les abus du système, afin de réduire les temps d'attente et d'offrir un accès équitable à l'assistance à tous nos clients.

B - Directives d'utilisation raisonnée

Afin de rester en règle en tant que membre de notre communauté de support, il est important de garder à l'esprit les principes suivants.

1. L'assistance n'est pas une formation

Nous proposons plusieurs types de support de formation. [Inductive University](#), notre plateforme d'apprentissage en ligne gratuite, est un excellent moyen pour apprendre à utiliser Ignition. Nos [formations](#) constituent un excellent moyen d'accroître rapidement votre expertise. Et bien sûr, notre [manuel de l'utilisateur](#) est une excellente référence avec une mine d'informations. Bien que notre personnel d'assistance propose souvent des astuces et des conseils, nous ne pouvons malheureusement pas nous substituer à une formation dans le cadre du support technique normal. Veuillez utiliser nos autres offres de formation pour apprendre à utiliser notre produit.

2. La conception et/ou la réalisation de votre projet sont hors périmètre

Bien que notre personnel d'assistance soit heureux de vous aider lorsque vous rencontrez un problème technique ou de vous indiquer la bonne direction si vous êtes bloqué, il ne peut pas offrir de conseils en matière de conception ou de mise en œuvre, ni de consultation. Afin de réaliser votre projet, de nombreuses disciplines différentes peuvent être nécessaires, y compris la création de scripts Python ou l'écriture de requêtes SQL. Si vous avez besoin d'une aide pour construire votre projet, veuillez envisager de contacter l'un de nos nombreux [intégrateurs qualifiés](#), qui sont des experts d'Ignition et de nombreuses autres technologies connexes. Notre équipe d'experts est également disponible pour ceux qui cherchent des conseils sur la construction d'architectures avancées et qui

souhaitent obtenir des informations sur les meilleures pratiques avant de faire un achat ; consulter votre commercial pour avoir plus d'information sur les modalités (carnet de tickets, assistance remote ou sur site, workshop, etc.).

3. Connaître son infrastructure

Ignition est installé sur une grande variété de plates-formes informatiques différentes, tant physiques que virtuelles, et se connecte à une myriade de dispositifs, de bases de données et autres systèmes. Notre personnel d'assistance a l'habitude de dépanner Ignition dans de nombreux types d'architectures et de configurations différentes. Nous serons heureux de vous aider à résoudre de nombreux types de problèmes, mais la portée de notre assistance est limitée à Ignition lui-même. Le dépannage ou la configuration de systèmes externes tels que les bases de données, les pare-feu, les équilibreurs de charge, les dispositifs de mise en réseau, la virtualisation, l'infrastructure en nuage, etc. n'entre pas dans le cadre de notre assistance.

4. Amenez vos experts

Lorsque vous ouvrez un ticket d'assistance, il est important que les experts de vos systèmes soient disponibles. Notre expérience de l'assistance est interactive, et nous vous aiderons à résoudre les problèmes en direct sur votre système, si possible. Afin d'accélérer le processus, assurez-vous que les experts des systèmes concernés sont disponibles pour le processus de dépannage afin que rien ne soit une "boîte noire".

5. Les abus ne seront pas tolérés

Nous comprenons que de nombreuses situations qui nécessitent une assistance sont stressantes et soumises à des contraintes de temps, coûteuses et intenses. Cela dit, nous prenons très au sérieux toute forme d'abus envers nos personnels. Nous prendrons des mesures immédiates contre toute personne qui utilise un langage agressif, menace, rabaisse ou adopte un comportement non professionnel envers notre personnel.

Afin de garantir que le support reste aussi disponible que possible, nous prenons soin de surveiller les tickets pour détecter toute violation potentielle de ces principes. Pour ce faire, nous suivons un large éventail d'indicateurs et nous travaillerons avec les clients qui ne respectent pas systématiquement les principes énoncés ci-dessus. Par conséquent, il se peut que nous vous envoyions de temps en temps des mises à jour sur l'utilisation, que nous vous fassions des rappels ou, dans les cas les plus graves, que nous soyons obligés de déprioriser vos tickets dans la file d'attente du support. Dans les circonstances les plus extrêmes, nous nous réservons le droit de suspendre ou de mettre fin à l'accès au support pour toute personne qui ne respecte pas les directives ci-dessus.

C - Classification des tickets

Le support d'AXONE-IO utilise un système de classification en deux catégories pour chaque ticket soumis : **Problème** et **Consultatif**.

Problème : Cette classification couvre les problèmes signalés qui représentent un problème réel avec la fonctionnalité du logiciel. Exemples :

- Une gateway qui ne démarre pas
- Une fonctionnalité qui fonctionnait s'arrête, sans que l'on sache clairement quels changements auraient dû l'affecter
- Une mise à jour change le comportement ou la fonctionnalité
- Le logiciel ne peut pas être utilisé de la manière documentée

Consultatif : Les éléments qui entrent dans cette catégorie peuvent être plus communément compris comme des questions de type "comment faire".

- Ne pas savoir comment atteindre un objectif
- Vous ne savez pas quelle est la meilleure façon d'aborder un problème.
- Les données ne correspondent pas exactement à ce que l'on attend
- L'énoncé du problème se concentre sur les technologies périphériques à Ignition, telles que SQL, les réseaux, etc.

Ce système de classification est l'un des éléments utilisés pour déterminer la priorité des tickets de support soumis. L'objectif principal du support est de fournir un support rapide et de haute qualité aux clients qui rencontrent des problèmes sérieux avec leurs installations Ignition. Pour cette raison, les problèmes sont classés par ordre de priorité et traités dans un ordre qui est déterminé par le niveau du contrat d'assistance qui couvre l'installation en question.

Pour tous les clients non Priority Care/ELA/Distributeur, les tickets qui sont classés comme consultatifs par nature sont dépriorisés et ne sont pas associés à un temps de réponse particulier. Les clients peuvent toujours soumettre ces tickets via un appel téléphonique ou le portail web ; cependant, étant donné que les réponses seront retardées, il est encouragé que ces types de questions soient dirigées vers les forums ou recherchées en utilisant les autres ressources gratuites disponibles telles que Inductive University, ou le manuel de l'utilisateur en ligne.

D - Priorité des tickets

Outre la structure de classification, nous utilisons également une mesure de la priorité des tickets pour aider à déterminer la priorité des tickets de problème dans la file d'attente de l'assistance. Il existe quatre niveaux de gravité des tickets :

- Urgent - La production est directement affectée.
- Haute - Le problème a un impact majeur ou bloque le développement, mais n'affecte pas directement la production pour le moment.
- Normal - Priorité standard
- Faible - Tous les tickets consultatifs et autres problèmes qui ont été dépriorisés

L'attribution de la priorité aux tickets se fait lors de la première communication avec le service de support, au moment de la soumission du ticket s'il est soumis par téléphone. Si un ticket est soumis via le portail web, nous tenterons d'attribuer une gravité précise sur la base des informations fournies.

E - Priorisation des tickets

Les tickets sont classés par ordre de priorité dans le système en tenant compte du type de plan d'assistance, de la gravité du ticket, du dernier temps de réponse (temps écoulé depuis la dernière demande du client) et de la classification du ticket. La classification des tickets est d'abord utilisée pour primer les tickets de nature consultative pour les clients non PriorityCare/ELA/Distributeur dans une file d'attente séparée qui est traitée en fonction des ressources disponibles du département. Les tickets restants sont ensuite triés dans une file d'attente pour être traités activement par le personnel de support d'Inductive Automation. En général, les tickets soumis par des comptes ayant un type de plan de support "supérieur" seront traités en premier ; cependant, le type de plan n'est pas le seul facteur utilisé pour déterminer la priorité de réponse ; la gravité et les temps d'attente sont également pris en compte dans l'ordre de la file d'attente des tickets.

F - Politiques et tarification

Les plans d'assistance sont calculés pour un an et doivent être maintenus à jour en les renouvelant chaque année. Le prix de votre plan est basé sur le prix de détail du logiciel. En cas d'interruption, des frais de réintégration vous seront facturés (calculés au prorata) et si cette interruption a lieu avant une mise à jour majeure, vous devrez passer à la version actuelle pour réintégrer votre plan d'assistance. Les mises à niveau sont facturées à 65 % du prix de détail actuel.

PriorityCare

PriorityCare est notre offre d'assistance premium, qui offre une assistance illimitée par téléphone et par Internet au niveau de priorité le plus élevé, ainsi que des mises à niveau logicielles gratuites et des réductions pour les membres.

24% par an - Le prix du plan d'assistance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

PriorityCare comprend :

- Une assistance illimitée par téléphone et sur le portail Web au niveau de priorité le plus élevé (comprends l'assistance téléphonique pendant les heures de bureau ; le niveau de priorité peut dépendre de la gravité du problème).
- Protection de mise à niveau : Mises à niveau gratuites illimitées pour tous les modules achetés
- Remises de 15 % sur les cours de formation
- Tests de certification gratuits

TotalCare

Bénéficiez d'une tranquillité d'esprit pendant toute l'année grâce à un accès illimité par téléphone et par le portail Web à nos représentants de l'assistance technique, à des mises à niveau logicielles gratuites et à des réductions pour les membres.

20% par an - Le prix du plan d'assistance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

PriorityCare comprend :

- Assistance téléphonique illimitée (pendant les heures de bureau) et assistance sur le portail web.
- Protection de mise à niveau : Mises à niveau gratuites illimitées pour tous les modules achetés
- Remises de 10 % sur les formations

BasicCare

Cette option est idéale pour les clients qui souhaitent avoir accès à des représentants de l'assistance technique via le portail Web, mais qui n'ont pas besoin d'une assistance téléphonique pour résoudre leurs problèmes. Comprends des mises à niveau gratuites pour tous les modules achetés, ainsi qu'une assistance sur le portail Web.

16% par an - Le prix du plan d'assistance est basé sur le prix de détail du logiciel au moment de l'achat.

BasicCare comprend :

- Assistance sur le portail web illimitée
- Protection de mise à niveau : Mises à niveau gratuites illimitées pour tous les modules achetés
- Remises de 10 % sur les formations

G - Mises à niveau

Les mises à niveau sont gratuites pour tout logiciel bénéficiant d'un plan d'assistance BasicCare, TotalCare ou PriorityCare. Si une mise à niveau est nécessaire et qu'aucun plan d'assistance n'est en place, les clients devront payer 65 % du prix de détail actuel du logiciel.

Exemple : licence Ignition Pro 19350 euros

Plan d'assistance	Prix mise à jour
Sans 65%	12577,50 euros
Priority care 24% : 4644 euros	Gratuit
Total care 20% : 3870 euros	Gratuit
Basic care 16% : 3096 euros	Gratuit

H - Assistance téléphonique

L'assistance technique par téléphone est disponible pour les clients pour tous les logiciels sous un plan PriorityCare ou TotalCare. Notre assistance téléphonique est souvent améliorée par l'utilisation d'un outil de prise de contrôle à distance (GoToAssist, Teamviewer, MS TEAMS) qui permet à nos représentants de voir votre problème en direct, ce qui réduit au minimum les délais de résolution des incidents.

Vous pouvez joindre le service d'assistance en appelant le +33 (0) 5 35 54 60 70 pendant les heures normales d'assistance, de 9 heures à 17 heures CET.

Pour les projets nécessitant un support téléphonique en dehors de ces heures, un service d'astreinte pourra être mis en place. D'une manière générale, le service d'astreinte nécessite la mise en oeuvre de moyens humains, techniques et organisationnels qui seront définis par un contrat d'astreinte, incluant au minimum : disposer d'un contrat de support TotalCare ou PriorityCare, délai de mise en oeuvre de 60 jours, des frais de mise en oeuvre, des frais de mise à disposition du personnel 24/7 et une facturation à l'heure des interventions.

I - Assistance après-vente

Chaque achat de logiciel est accompagné de 90 jours d'assistance technique gratuite par téléphone (Totalcare). Après la période initiale gratuite, l'assistance téléphonique est disponible à l'achat d'un plan PriorityCare ou TotalCare. Si PriorityCare ou TotalCare est acheté pendant cette période, alors il est valable pour 12 mois à partir du moment où le support gratuit de 90 jours se termine.

AXONE-IO fournira également une assistance technique téléphonique limitée aux clients potentiels (avant-vente).

J - Support électronique (Forum et Email)

AXONE-IO offre un support électronique gratuit pour ses produits via notre forum en ligne et notre portail web de support :

- forum.inductiveautomation.com
- support@axone-io.com

K - Mises à jour du logiciel

Inductive Automation améliore constamment son logiciel, tant au niveau des fonctionnalités que de la 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, ainsi qu'à chaque module. Les numéros de version sont toujours trois nombres distincts séparés par des points.

Par exemple, 7.3.8.

- Le premier chiffre est appelé le numéro de version majeure.
- Le deuxième numéro est appelé numéro de coordination de la plate-forme.
- Le troisième numéro est appelé numéro de version mineure.

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 devront être de la version X.5.Y ; remarquez comment les numéros du milieu correspondent. Nous publions fréquemment des mises à jour d'Ignition et de ses modules qui ne modifient que les numéros de version mineure. Ces mises à jour contiennent généralement des corrections et des améliorations mineures des 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 niveau majeure.

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

L - Correction - Mises à jour

Pour les versions actuelles et celles spécifiées comme des versions de support à long terme, IA développera activement des corrections ou des mises à jour pour les problèmes critiques qui sortiront sous forme de mise à jour du logiciel.

M - Support à long terme (LTS)

La version de support à long terme fait référence à une version de la plate-forme Ignition désignée par Inductive Automation pour recevoir un support à long terme (LTS). Les versions de la plate-forme désignées comme LTS bénéficieront d'un support actif pendant cinq ans à compter de la date de leur sortie initiale et d'un support limité pendant deux ans après la fin

de la période de support actif.

À partir de la version LTS 8.1, toutes les versions LTS d'Ignition seront prises en charge pendant cinq ans après la date de sortie de la version originale ou deux ans après la date de sortie d'une version LTS ultérieure, la période la plus longue étant retenue. 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 peut-être 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.

L'assistance pour une version LTS est limitée aux problèmes critiques qui rendent le logiciel inutilisable et pour lesquels aucune solution de contournement n'est disponible selon le support technique. Seuls les utilisateurs disposant d'un plan d'assistance PriorityCare ou TotalCare valide peuvent bénéficier d'une assistance téléphonique pour l'utilisation d'une version LTS. Les corrections de bogues en dehors de cette définition qui sont intégrées dans des versions ultérieures ne seront pas rétroportées dans les versions LTS. Le support LTS exclut le support des modules développés par des tiers.

Les versions LTS qui utilisent Java, comme la 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 les trois semaines. Si un problème est identifié, Inductive Automation en informera les clients LTS via la liste de courriel LTS Announcement, et publiera une mise à jour LTS dans les six semaines suivant l'identification du problème. Les clients peuvent s'inscrire à cette liste d'emails via inductiveautomation.com/email.

Les versions LTS seront annoncées et notées sur le site web d'Inductive Automation. Les versions LTS actuelles et antérieures peuvent être trouvées sur notre page Téléchargements. Il y a trois catégories dans lesquelles une version stable du logiciel d'Inductive Automation peut se situer en ce qui concerne le support fourni. Ces catégories sont les suivantes

- Active
- Limitée
- Fin de vie (EOL)

N - Support Actif

La branche de la version actuelle et les versions LTS non expirées entrent dans la catégorie Active. Cela signifie que le logiciel fait l'objet d'un développement et de correctifs actifs 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 de développement et de support. Les versions LTS bénéficient d'au moins cinq ans de support actif, et les versions non LTS bénéficient d'au moins deux ans de support actif.

O - Support Limité

Les versions LTS expirées ainsi que les versions qui n'ont jamais été considérées comme LTS entrent dans la catégorie de support limité. Le support de développement et les correctifs prennent fin pour cette catégorie. Il ne faut pas s'attendre à de nouvelles versions ou à des correctifs pour les problèmes qui peuvent survenir dans les versions qui entrent dans cette

catégorie, mais les clients peuvent s'attendre à un support limité par téléphone et sur le portail web. Une assistance limitée par téléphone et sur le portail Web signifie que le département d'assistance fournira, au mieux de ses capacités, le niveau standard d'assistance produit pour ces versions. Au fur et à mesure que les versions de cette catégorie commencent à vieillir et à s'éloigner des branches de la version la plus récente et LTS, il faut s'attendre à ce que le support devienne plus limité et que les temps de réponse augmentent. Les versions LTS bénéficient d'au moins deux ans de support limité, et les versions non-LTS bénéficient d'au moins un an de support limité.

P - Fin de vie (EOL)

Les versions annoncées comme EOL ne seront plus supportées par l'équipe de développement ou l'équipe de support. Les clients doivent s'attendre à ce que le portail Web et le support téléphonique cessent pour une version qui passe dans la catégorie EOL. Les clients pourront 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. La seule exception concerne les clients qui effectuent une mise à niveau d'une version EOL vers une version qui entre dans les catégories Actif ou Limitée. Ces clients peuvent s'attendre à recevoir une assistance lors du processus de mise à niveau. IA fera une annonce 12 mois avant qu'une version limitée ne passe en fin de vie. Les clients disposeront alors de ces 12 mois pour organiser et exécuter tout plan de mise à niveau nécessaire.