

Programme d'entretien d'Esri Canada pour les produits Cityworks

Ce programme d'entretien définit les services d'entretien et d'assistance logiciels offerts aux clients (détenteurs de licences) abonnés à Cityworks au Canada.

Programme d'entretien

Esri Canada offre aux détenteurs de licence canadiens des services d'entretien et d'assistance technique pour les produits Cityworks admissibles pendant la période de validité de la licence de produit. Les services d'entretien et d'assistance comprennent ce qui suit : éléments d'entretien (fournis en fonction de leur disponibilité) qui peuvent inclure de nouvelles versions de logiciels sous licence, des ensembles de modifications, des mises à niveau et des mises à jour, et une assistance technique.

Éléments compris. L'entretien et l'assistance comprennent les éléments suivants :

- un accès illimité aux services d'assistance technique d'Esri Canada du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE) par téléphone (877 441-0337), par courriel (support@esri.ca) ou en ligne (myesri.com). Les jours fériés sont exclus;
- un accès aux téléchargements de logiciels et aux nouvelles versions de logiciels par l'intermédiaire du portail libre-service MyCityworks (mycityworks.com);
- un accès à de la documentation en ligne et à du matériel de formation sur le portail libre-service MyCityworks (mycityworks.com).

Versions et mises à jour des logiciels. Les mises à jour des logiciels sont fournies dans le cadre du programme d'entretien et d'assistance.

Renouvellement et expiration du programme d'entretien. Esri Canada avisera le détenteur de licence lorsque la période de validité de la licence de produit Cityworks applicable viendra à échéance et lui fera parvenir un devis par la poste. Si le détenteur de licence n'effectue pas le paiement avant la date d'échéance, la période de validité de la licence expirera. L'assistance technique sera prolongée pour une période supplémentaire de 30 jours, et le détenteur de licence ne recevra plus les mises à jour de logiciels offertes après l'expiration de la période de validité de la licence. De plus, tous les autres avantages d'entretien et d'assistance technique prendront fin.

Si Esri Canada reçoit un bon de commande ou le paiement durant la période d'assistance technique prolongée de 30 jours, tous les avantages seront rétablis. Par contre, si aucun bon de commande ou paiement n'est reçu, le détenteur de licence ne sera plus en mesure de recevoir de l'assistance technique. En outre, tous les autres avantages d'entretien prendront fin à l'expiration de la période de validité de la licence.

Les frais de licence de produits Cityworks à durée déterminée sont exigibles en entier avant le début de la période de validité de la licence de produit applicable, pour laquelle le détenteur de licence aura le droit de recevoir des services d'entretien et d'assistance. La facture est payable dans les 30 jours suivant sa réception.

À la réception du paiement des frais de licence de produits Cityworks à durée déterminée, Esri Canada s'assure de la disponibilité des ressources d'entretien et d'assistance nécessaires avant la période de validité de la licence de produit à durée déterminée achetée, de manière à ce que le détenteur de licence puisse profiter des services d'entretien et d'assistance pendant toute cette période.

Si un client a acquis plusieurs licences de produits logiciels Cityworks au cours d'une même année, il n'y aura pas de devis distinct émis pour chaque produit. Au lieu de cela, la date anniversaire de chaque licence à durée déterminée est fixée à la date anniversaire de la période de validité de la licence du premier produit Cityworks acheté. Toutes les licences de produits Cityworks à durée déterminée sont synchronisées pour refléter une date commune de début et de fin de période de validité, indépendamment des dates d'achat respectives. Ces dates harmonisées seront reportées au devis lors du renouvellement de la licence de produit Cityworks à durée déterminée.

Les frais de licence de produit Cityworks à durée déterminée sont payables en totalité dès l'acceptation du devis. Si la licence de produit à durée déterminée a expiré et que le détenteur de licence souhaite la renouveler à une date ultérieure, le montant payable par le détenteur comprendra les frais qu'il aurait payés depuis l'expiration de la licence à durée déterminée.

Assistance technique

Notre équipe d'assistance technique se fait un devoir de donner rapidement aux clients une aide de qualité. Le service d'assistance technique d'Esri Canada a comme mandat de faciliter le dépannage, et l'installation et l'utilisation adéquates des logiciels Cityworks, ainsi que de recevoir les avis de défectuosité et d'erreur relatifs à ces derniers.

Les services d'assistance technique d'Esri Canada sont accessibles du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE) par téléphone (877 441-0337), par courriel (support@esri.ca) ou en ligne (myesri.com). Les jours fériés sont exclus.

Tous les services d'assistance technique pour les produits Cityworks sont soumis à la politique d'assistance pour les produits Cityworks, que les clients existants de Cityworks peuvent consulter sur le portail libre-service MyCityworks (mycityworks.com) . Esri Canada peut également en fournir un exemplaire sur demande.

Veillez noter que les services d'assistance technique d'Esri Canada peuvent être temporairement perturbés lors d'un cas de force majeure. Par « cas de force majeure », on entend tout événement ou toute circonstance qui échappe au contrôle raisonnable d'Esri Canada, notamment un acte de la nature, une cyberattaque, une perturbation majeure d'un système d'infrastructure publique, une épidémie ou une urgence de santé publique. Esri Canada prendra les mesures nécessaires pour s'assurer de réduire au minimum les perturbations d'un cas de force majeure sur la prestation de ses services d'assistance technique.

Portail libre-service MyCityworks : l'accès au portail libre-service de Cityworks est offert à tous les clients inscrits à un programme d'entretien en vigueur pour leurs produits Cityworks admissibles. Il offre les services suivants :

- le téléchargement de logiciels Cityworks;
- la documentation sur les produits;
- une base de connaissances complète concernant les produits Cityworks;
- un forum communautaire où les utilisateurs peuvent poser des questions et trouver des réponses;
- un site d'idées où il est possible de proposer des améliorations de produits et de voter sur ces dernières.

Téléassistance sécuritaire en direct. Si vous préférez que nous examinons nous-mêmes votre problème, rien de plus simple : nos représentants sont munis des outils de téléassistance nécessaires pour vous aider. Ils peuvent voir directement votre système pour résoudre rapidement le problème, en utilisant des outils sécurisés.

My Esri. My Esri vous permet de suivre et de gérer toutes vos demandes d'assistance, et de signaler en ligne les nouveaux problèmes relatifs aux produits logiciels d'Esri et de Cityworks. Vous pourrez voir l'état, la dernière activité et la solution proposée relatifs à chacun des cas soumis aux services d'assistance technique d'Esri Canada. Vous pouvez accéder à My Esri à l'adresse suivante : my.esri.com.

Temps de réponse. Esri Canada s'efforce de répondre aux clients dans un délai de 8 heures après leur demande d'assistance. Le problème ne sera pas nécessairement résolu dans ce délai, mais le dialogue entre nos analystes et l'utilisateur sera établi, que ce soit pour obtenir des données ou de l'information ou pour établir un contact initial avant de pousser plus avant les recherches sur un problème.

Transfert des problèmes graves. Le groupe des services d'assistance d'Esri Canada transfère à Azteca Systems les problèmes très complexes et ceux soupçonnés de provenir d'erreurs logicielles. Les appels relatifs à ces problèmes n'en continuent pas moins d'être gérés par le groupe des services d'assistance d'Esri Canada. Les utilisateurs ne sont pas en contact direct avec les spécialistes de Cityworks. Le transfert des problèmes graves s'effectue à la discrétion du groupe des services d'assistance d'Esri Canada.

Temps de résolution de problèmes. Le détenteur de la licence et ses utilisateurs doivent fournir à Esri Canada tout renseignement qu'elle pourrait raisonnablement demander en ce qui concerne l'utilisation du produit Cityworks préalable au problème afin qu'elle puisse en trouver la cause. Esri Canada fait des efforts raisonnables pour résoudre les problèmes ou offrir des solutions de rechange. Cependant, elle n'offre aucune garantie à cet effet. Le temps nécessaire pour diagnostiquer et résoudre un problème dépend de divers facteurs, notamment sa nature, les renseignements fournis et la capacité d'Esri Canada à reproduire le problème dans ses installations. Dans tous les cas, les analystes essaient de résoudre le problème aussi rapidement que possible.

Amélioration des logiciels. Azteca Systems est ouverte aux suggestions d'amélioration des logiciels Cityworks. Toutefois, elle ne s'engage pas à les intégrer dans les versions à venir. Les utilisateurs sont encouragés à soumettre leurs idées sur le site MyCityworks.com et à voter sur les suggestions des autres utilisateurs.

Logiciels modifiés. Esri Canada ne peut assurer l'assistance technique pour des logiciels modifiés. Les applications fournies comme échantillons avec les produits Cityworks ne servent qu'aux fins de démonstration et ne peuvent faire l'objet d'une assistance technique. Les rustines qui n'ont pas été livrées durant le cycle de vie d'un produit ne peuvent faire l'objet d'une assistance technique.

Matériel et périphériques. Les services d'assistance technique d'Esri Canada ne fournissent aucune assistance technique pour le matériel, les cartes graphiques, les moniteurs, les traceurs, les imprimantes graphiques, les numériseurs, les modems et les autres périphériques similaires, sauf pour répondre à des questions concernant les fonctions permettant les échanges entre les appareils standard et les produits logiciels Cityworks.

REMARQUE À PROPOS DES BONS DE COMMANDE :

À l'exception des descriptions des produits livrables, des quantités, des prix et des instructions de livraison non contradictoires, les conditions contenues dans un bon de commande du client ou dans un autre document de commande du client ne s'appliquent pas et n'ont aucun effet.

Aucune condition stipulée dans votre bon de commande ne peut remplacer l'une ou l'autre des conditions du présent document sur le programme d'entretien, et ce, sans égard à la date d'émission du bon de commande ou d'un autre document de commande du client ni à toute action ou prestation de notre part, à moins que nous l'ayons expressément approuvée par écrit.

Communiquer avec Esri Canada

Assistance technique

Tél. : 1 877 441-0337 (sans frais)

support@esri.ca

<http://esri.ca/assistancetechnique>

Heures de bureau : de 8 h à 20 h (HE), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés

Service à la clientèle (commandes de logiciels et processus de renouvellement)

Tél. : 1 800 447-9778 (sans frais) ou 416 441-6035 (local)

Télééc. : 1 866 625-4577 (sans frais) ou 416 441-0681 (local)

customercare@esri.ca

<https://www.esri.ca/servicealaclientele>

Heures de bureau : de 8 h à 18 h (HE), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés

Siège social

12 Concorde Place, Suite 900

Toronto (Ontario) M3C 3R8

Tél. : 416 441-6035

Télééc. : 416 441-6838

info@esri.ca

www.esri.ca

Heures de bureau : de 8 h à 17 h (HE), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés d'Esri Canada