

# Programme d'entretien des logiciels d'Esri Canada pour les produits Esri

## Présentation

Les objectifs du présent document sur le programme d'entretien sont les suivants :

- décrire le programme d'entretien des logiciels d'Esri Canada et ses avantages;
- décrire les services fournis par le service d'assistance d'Esri Canada;
- donner des renseignements sur l'inscription à la Conférence internationale des utilisateurs d'Esri;
- décrire la politique d'assistance d'Esri selon le cycle de vie des produits.

Le programme d'entretien d'Esri Canada vous permet :

- d'utiliser votre logiciel en moins de temps, de coût et d'efforts;
- d'établir un budget sans avoir à vous soucier de la sortie de nouvelles versions, puisqu'elles sont incluses dans le programme d'entretien;
- d'enrichir vos données;
- d'assurer l'exécution sans heurts de vos travaux essentiels.

Le programme d'entretien d'Esri Canada comprend :

- un accès rapide et à moindre coût aux toutes dernières technologies d'Esri;
- un accès constant à la plateforme ArcGIS, ce qui comprend les applications, les données et les capacités de partage d'ArcGIS Online;
- un accès illimité à un large éventail de ressources d'apprentissage en ligne;
- une assistance technique offerte par des analystes compétents et expérimentés;
- des avis exclusifs avant le lancement de promotions sur les logiciels.

En outre, selon les produits dont vous acquérez la licence, le programme peut comprendre :

- des droits à ArcGIS Online;
- des droits à ArcGIS Pro;
- une inscription gratuite à la Conférence internationale des utilisateurs d'Esri;
- la possibilité d'évaluer et de mettre à l'essai les logiciels avant leur commercialisation.

## Le programme d'entretien des logiciels d'Esri Canada et ses avantages

ArcGIS est la plateforme d'analyse et de cartographie la plus puissante au monde lorsqu'il s'agit de transformer votre organisation. Il est important d'investir dans cette technologie de transformation. Mais, plus important encore, il faut protéger cet investissement. Et nous avons conçu le programme d'entretien d'Esri Canada pour vous faciliter la tâche.

Un programme d'entretien d'un an est normalement compris à l'achat d'une licence d'utilisation d'un nouveau produit. Vous pouvez ensuite renouveler votre abonnement au programme d'entretien chaque année.

En renouvelant votre abonnement au programme d'entretien d'ArcGIS, vous serez en mesure de profiter de tous les avantages des dernières fonctionnalités, ainsi que d'augmenter le rendement de votre investissement dans les SIG. Vous pourrez travailler en paix, sachant que les problèmes importants seront résolus rapidement s'ils surviennent.

Le programme d'entretien d'Esri Canada offre à vos utilisateurs un accès rapide et économique aux toutes dernières technologies d'Esri, dans le but que vos flux de travaux SIG fonctionnent sans heurt. Vous pouvez faire la mise à niveau dès que vous en avez besoin, simplement en téléchargeant la nouvelle version à partir du portail My Esri.

En outre, nos experts vous aideront en diagnostiquant tout problème et en trouvant des solutions comme nulle autre équipe ne pourrait le faire. Avec votre abonnement au programme d'entretien, vous pouvez compter sur l'assistance d'un personnel technique certifié selon des normes reconnues dans l'industrie et rigoureusement formé pour vous aider, que ce soit par téléphone, par courriel ou par Internet.

Il est essentiel de renouveler votre abonnement au programme d'entretien afin de profiter d'un accès illimité à ArcGIS Online. Cet outil vous fournit en effet tout ce dont vous avez besoin pour créer des cartes et des applications web interactives que vous pouvez partager avec qui vous voulez, où vous voulez et quand vous voulez. Le contenu, les applications et les modèles prêts à l'emploi facilitent l'intégration de vos propres données et permettent à l'ensemble de votre organisation de profiter comme jamais des avantages de la technologie SIG.

Les avantages du programme d'entretien sont en vigueur jusqu'à ce que le produit soit considéré comme retiré du marché. Lisez la section [Politique d'assistance selon le cycle de vie des produits](#) du présent document pour obtenir plus de renseignements et pour consulter l'information sur le cycle de vie d'un produit en particulier.

Pour vérifier si l'entretien est offert avec le logiciel Esri que vous avez acheté et pour consulter une liste des avantages compris, visitez le site web ci-dessous (site présenté

en anglais par Esri Inc., société des USA) et sélectionnez un produit. Tous les produits sont classés par ordre alphabétique.

<http://www.esri.com/apps/products/maintenance/qualifying.cfm>

### **Entretien pour plusieurs licences d’ArcGIS for Desktop et ses modules d’extension**

Si vous détenez plusieurs licences d’un logiciel particulier, vous pouvez économiser en profitant du programme d’entretien à deux échelons d’Esri : l’entretien principal et l’entretien complémentaire. Ces deux échelons d’entretien s’appliquent autant aux licences pour un seul utilisateur qu’aux licences pour utilisateurs simultanés.

#### **Entretien principal**

De nombreux produits Esri font l’objet d’un programme d’entretien à deux échelons. Si vous détenez plus d’une licence d’un logiciel particulier, tel que Desktop Advanced, vous pouvez profiter du programme d’entretien à deux échelons qui offre un entretien principal et un entretien complémentaire.

Ces deux échelons d’entretien sont offerts pour les licences pour un seul utilisateur ainsi qu’aux licences pour utilisateurs simultanés de logiciels, en particulier pour le logiciel principal ArcGIS for Desktop et les modules d’extension d’ArcGIS for Desktop.

L’entretien principal comprend douze (12) mois d’assistance technique pour une personne autorisée, ainsi que les mises à jour pour une licence. L’entretien principal s’applique à la première licence. La première licence de chaque ensemble de dix (10) licences de bureau (Advanced, Standard et Basic) avec ou sans module d’extension est considérée comme la licence principale (c’est-à-dire les copies 1, 11, 21, 31, et ainsi de suite).

La personne autorisée est désignée par le client. C’est elle qui est autorisée à communiquer avec Esri Canada pour obtenir de l’assistance technique (par exemple, pour signaler des problèmes avec un logiciel ou pour obtenir de l’assistance pour son utilisation).

#### **Entretien complémentaire**

L’entretien complémentaire comprend un bon nombre des avantages de l’entretien principal, à un coût moindre. Il hérite des droits de la licence couverte par l’entretien principal en ce qui a trait aux mises à niveau et à l’assistance technique. Cela vous permet d’installer et d’utiliser les mises à niveau des logiciels envoyées à votre organisation selon les dispositions de l’entretien principal et de demander de l’assistance technique par l’entremise de la personne autorisée.

Les options d’entretien complémentaire sont disponibles seulement si la licence principale dispose d’un abonnement en vigueur au programme d’entretien (principal). Vous pouvez acheter jusqu’à neuf (9) licences avec option d’entretien complémentaire pour chaque licence avec option d’entretien principal. Les options d’entretien

complémentaire ne donnent pas droit aux inscriptions gratuites à la Conférence internationale des utilisateurs d'Esri ni aux mises à jour de la documentation.

### **Renouvellement et expiration du programme d'entretien**

Esri Canada avisera le détenteur de licence lorsque son abonnement au programme d'entretien viendra à échéance et lui fera parvenir un devis par courrier. Si le détenteur de licence n'effectue pas le paiement avant la date de résiliation, l'abonnement au programme d'entretien expirera.

Après l'expiration de l'abonnement au programme d'entretien, l'assistance technique sera prolongée pour une période supplémentaire de trente (30) jours mais le détenteur de licence ne recevra plus les mises à jour de logiciels offertes.

Toute autre activité d'entretien découlant d'un abonnement au programme d'entretien en vigueur sera également résiliée. Veuillez noter que vos droits d'accès à certains droits et à certaines fonctionnalités des produits ArcGIS Online dépendent directement de la validité de votre programme d'entretien. Par conséquent, le fait de ne pas renouveler votre programme d'entretien dans les délais entraînera automatiquement la dégradation de vos droits d'utilisateur des produits ArcGIS Online.

Si Esri Canada reçoit un bon de commande ou le paiement durant la période d'assistance technique prolongée de 30 jours décrite plus haut, tous les avantages seront rétablis. Par contre, si aucun bon de commande ni paiement n'est reçu, le détenteur de licence ne sera plus en mesure de recevoir de l'assistance technique, et l'abonnement au programme d'entretien sera considéré comme ayant expiré. Le réabonnement au programme d'entretien peut être effectué à l'avance.

Les frais de réabonnement au programme pour une nouvelle année sont exigibles en entier avant le début de la période d'application de ce réabonnement. La facture du réabonnement est payable dans les trente (30) jours suivant sa réception.

À la réception du paiement entier de l'abonnement au programme d'entretien, Esri Canada met à disponibilité les ressources nécessaires pour remplir ses obligations pendant la période d'abonnement. Tous les frais d'inscription au programme d'entretien sont donc réputés engagés et utilisés par la mise en disponibilité et/ou l'affectation des ressources du programme d'entretien d'Esri Canada pour la période d'application de l'abonnement.

Si un client a acquis plusieurs licences de produits logiciels au cours d'une même année, il n'y aura pas de devis d'entretien distinct émis pour chaque produit. Au lieu de cela, la date anniversaire de l'achat de chaque licence est fixée à la date anniversaire du premier produit avec licence d'entretien. Toutes les licences de produits logiciels Esri sont donc accompagnées d'abonnements au programme d'entretien ayant les mêmes dates de début et de fin, indépendamment des dates d'achat respectives. Ces dates harmonisées seront reportées au devis lors du réabonnement. Le montant du plan d'entretien d'Esri Canada est payable en totalité. Pour être admissible aux avantages de ce plan quant à chaque produit Esri sous licence, le client doit avoir effectué en entier tous les

paiements liés à l'entretien exigibles pour tous les logiciels d'Esri sous licence qui sont à son nom et qu'il utilise pendant la période visée.

## Assistance technique

Dans le cas d'un réabonnement tardif, les frais doivent inclure la période s'étendant entre la date d'expiration de l'abonnement précédent et la date d'entrée en vigueur du réabonnement. Les personnes autorisées peuvent recourir aux services suivants offerts par le programme d'assistance technique d'Esri Canada :

### Assistance illimitée par téléphone et par courriel

Les services d'assistance technique d'Esri Canada sont offerts de 8 h à 20 h (HE), du lundi au vendredi, par téléphone (877-441-0337), par courriel ([support@esri.ca](mailto:support@esri.ca)) ou sur My Esri (<http://my.esri.com>). Sont exclus les jours fériés prévus par Esri Canada.

Veillez noter que les services de support technique d'Esri Canada peuvent être temporairement affectés lors de la survenance d'un événement de force majeure. Un «événement de force majeure» signifie un événement ou une circonstance échappant au contrôle raisonnable d'Esri Canada, ce qui comprend, sans s'y limiter, une cyberattaque, une perturbation majeure d'un système d'infrastructure publique, une épidémie ou un événement d'urgence de santé publique, ou tout autre cas similaire de force majeure. Esri Canada prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que la prestation des services de support technique d'Esri Canada soit affectée au minimum par la survenance d'un événement de force majeure.

### Téléassistance sécuritaire en direct

Si vous préférez que nous examinions 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 l'outil d'assistance technique sécurisé Live Meeting.

### 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 pris en charge. Vous pourrez voir l'état, la dernière activité et la solution proposée de chacun des dossiers soumis aux services d'assistance technique d'Esri Canada. Vous pouvez accéder à My Esri à l'adresse suivante : <http://my.esri.com>

### Centre d'assistance en ligne d'Esri

Le Centre d'assistance en ligne d'Esri est un site web dynamique qui transmet aux membres de la communauté des utilisateurs d'Esri les nouveautés techniques : documentation mise à jour sur les produits, blogues, annonces portant sur les technologies, et bien plus encore. Le Centre d'assistance d'Esri se trouve à l'adresse suivante (site présenté en anglais par Esri Inc., société des USA): [support.esri.com](http://support.esri.com)

### Base de connaissances

Notre riche base de connaissances vous permet d'obtenir facilement des réponses à vos questions d'ordre technique. Un moteur de recherche évolué permet d'explorer

rapidement l'ensemble de cette base. Pour accéder à la base de connaissances :

- visitez [support.esri.com](http://support.esri.com);
- cliquez sur le produit voulu dans la section « Knowledge Base » (base de connaissances) pour afficher les ressources disponibles.

### **Forums**

Nos forums constituent des espaces de discussion avec vos pairs à propos des logiciels d'Esri. Vous pouvez y poser des questions et partager des connaissances techniques afin de mieux accomplir vos tâches. Pour accéder aux forums :

- visitez [support.esri.com](http://support.esri.com);
- dans la section « Other Ressources » (autres ressources), cliquez sur GeoNet.

### **Documentation sur les produits**

Vous y trouverez guides pratiques, foires aux questions, tutoriels, trucs et astuces, tableaux de fonctions, meilleures pratiques et nouvelles portant sur les produits actuels et antérieurs d'Esri. Pour accéder à la documentation sur les produits :

- visitez [support.esri.com](http://support.esri.com);
- cliquez sur le produit voulu dans la section « Knowledge Base » (base de connaissances), puis sélectionnez la version correspondante à votre produit et cliquez sur « Web Help » (aide en ligne).

### **Corrections à chaud**

Dans certaines circonstances, lorsque l'analyse d'un problème amène à conclure qu'il s'agit d'une défectuosité du logiciel, Esri Canada tiendra compte des besoins d'un client qui ne peut attendre la prochaine version du logiciel ni le prochain ensemble de modifications. Nous sommes alors en mesure de résoudre les problèmes par une exception au cycle habituel, en créant un correctif ponctuel. À cette fin, Esri Canada s'est dotée d'un cadre d'évaluation des problèmes critiques afin de déterminer la meilleure pratique qui doit être adoptée.

### **Délai d'intervention**

Esri Canada s'efforce de répondre aux clients dans un délai de huit heures après leur demande d'assistance. Le problème ne sera pas nécessairement résolu dans ce délai, mais le dialogue entre nos analystes et le client sera établi, que ce soit pour obtenir des données ou de l'information ou pour établir un contact initial avant d'effectuer des recherches quant à un problème.

### **Résolution du problème**

Esri Canada fait des efforts raisonnables pour résoudre les problèmes ou offrir des solutions de rechange dans un délai raisonnable. Cependant, elle n'offre aucune garantie à cet effet. Les délais de résolution de problèmes varient selon le type et la complexité du problème. Dans tous les cas, les analystes essaient de résoudre le problème aussi rapidement que possible. Dans de nombreux cas, des suggestions sont offertes en quelques heures. Si une question nécessite des recherches ou la configuration de matériel ou de logiciel(s), le délai pour la résolution passera à quelques jours. En de rares occasions, cela peut prendre plus de temps.

### **Transfert des problèmes graves**

Le groupe d'assistance technique d'Esri Canada transfère à Esri 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 d'assistance technique d'Esri Canada. Les clients ne sont pas en contact direct avec les spécialistes d'Esri. Le transfert des problèmes graves s'effectue à la discrétion du groupe d'assistance technique d'Esri Canada. Même si Esri fait des efforts raisonnables pour réparer des erreurs logicielles, elle ne fournit pas de garantie à cet effet.

### **Amélioration des logiciels**

Esri Canada accepte volontiers les suggestions pour l'amélioration des logiciels d'Esri et s'assure d'acheminer toutes ces suggestions à Esri. Celles-ci seront prises en compte pour les versions subséquentes, bien qu'il ne soit pas garanti qu'elles feront partie de celles-ci. Esri a créé un site web, ArcGIS Ideas, où il est possible de lui communiquer vos idées et de les voir commentées par la communauté et faire l'objet d'un vote. Visitez le site web ArcGIS Ideas à l'adresse suivante (site présenté en anglais par Esri Inc., société des USA): <http://ideas.arcgis.com/>

### **Logiciels modifiés**

Esri Canada ne peut assurer l'assistance technique pour des logiciels modifiés. Les applications fournies comme échantillons avec chaque produit 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 la version standard de ces dispositifs et les logiciels d'Esri.

### **Non-installation des rustines, des mises à jour et des corrections à chaud requises pour réaliser l'entretien des logiciels**

Les rustines, les mises à jour et les corrections à chaud seront fournies à l'utilisateur par Esri Canada, en fonction de la garantie et du cycle de vie du produit, pour réaliser l'entretien des logiciels. Pour certains problèmes d'entretien, déterminés par Esri Canada, à son entière discrétion et dûment communiqués aux utilisateurs, la capacité d'Esri Canada de respecter ses obligations contractuelles d'assistance technique envers les utilisateurs dépendra de l'installation ou sera conditionnelle à l'installation par l'utilisateur des rustines, des mises à jour et des corrections à chaud fournies par Esri Canada. Esri Canada sera libérée de ses obligations contractuelles d'assistance technique envers un utilisateur qui omet ou ne réussit pas à installer les rustines, les mises à jour et les corrections à chaud requises.



## Inscriptions à la Conférence internationale des utilisateurs d'Esri

Les inscriptions gratuites aux conférences sont au nombre des avantages offerts dans le cadre de la participation à certains programmes standard d'entretien des logiciels d'Esri Canada. Si votre abonnement au programme d'entretien est en vigueur (paiement à jour), vous pourriez être admissible à des inscriptions gratuites aux conférences. Consultez la [page d'admissibilité des produits](#) pour voir si votre produit est admissible.

Les inscriptions gratuites sont offertes dans le cadre de la participation aux programmes d'entretien standard pour les entreprises et pour le gouvernement fédéral d'Esri Canada. Ces inscriptions peuvent être offertes en vertu de règles différentes de celles établies ci-dessous avec des programmes d'entretien non standard, des ententes de licence d'entreprise (ELA) et des contrats personnalisés. Plus précisément, les règles d'inscription pour les contrats du gouvernement fédéral et pour les contrats de licences des établissements d'enseignement diffèrent d'un contrat à l'autre. De plus, ces règles ne s'appliquent pas aux licences et aux contrats d'entretien octroyés pour les membres du réseau des partenaires d'Esri.

Les inscriptions gratuites ne sont pas transférables. Esri se réserve le droit de changer ces règles et ces politiques sans préavis.

Seuls les programmes d'entretien standard figurant sur la page d'admissibilité des produits procurent cet avantage.

Les licences pour les serveurs intermédiaires et les abonnements Developer ne permettent pas d'obtenir des inscriptions gratuites aux conférences des utilisateurs. Les abonnements ArcGIS Developer (Enterprise Level) permettent d'obtenir des inscriptions gratuites au Sommet des développeurs.

Esri Canada se réserve le droit de retirer les inscriptions gratuites aux clients qui sont significativement en retard en rapport avec un ou plusieurs paiements à Esri Canada.

Un formulaire d'inscription distinct doit être soumis pour chaque personne qui prévoit assister à la conférence.

Les inscriptions seront déclarées gratuites dans l'ordre où elles seront reçues. Si le numéro d'installation inscrit sur le formulaire d'inscription n'est pas conforme aux directives présentées ci-dessus, ou si le nombre de participants sur place excède le nombre d'inscriptions gratuites disponibles, les frais d'inscriptions courants s'appliquent.

La présentation d'un article, la soumission d'une affiche ou d'une application ou toute autre participation à la conférence ne vous exempte pas automatiquement des frais pour les conférences des utilisateurs d'Esri. Tous les conférenciers doivent s'inscrire et payer les frais appropriés (ou leur abonnement au programme d'entretien) pour assister à la conférence.



La liste de vos licences principales et secondaires se trouve sur votre facture annuelle du programme d'entretien des logiciels

## **Politique d'assistance selon le cycle de vie des produits**

La politique Esri d'assistance selon le cycle de vie des produits fournit aux clients des renseignements sur les niveaux d'assistance technique et d'assistance logicielle qu'Esri offre aux clients pendant la durée de vie d'un produit logiciel. Le cycle de vie des produits Esri consiste en une succession de phases. La première phase correspond au lancement de la version initiale d'un nouveau produit logiciel (ou de la nouvelle version d'un produit logiciel), et la dernière phase coïncide avec le retrait de cette version du produit. Avec chaque phase du cycle de vie viennent des services précis et différents d'assistance technique et d'assistance logicielle.

En outre, le cycle de vie varie selon le type de produit. Par exemple, la plupart des produits logiciels installés sur place passent par un cycle de vie comprenant quatre phases. De leur côté, les produits en ligne ont généralement un cycle de vie en trois phases, tandis que les produits de contenu ont un cycle de vie ne comptant habituellement que deux phases.

Les phases du cycle de vie des produits sont décrites ci-dessous. Pour consulter la description complète de la politique d'assistance selon le cycle de vie des produits d'Esri, notamment l'assistance technique et logicielle offerte durant chacune des phases, cliquez sur le lien suivant : <http://downloads2.esri.com/support/TechArticles/Product-Life-Cycle.pdf>

Pour consulter l'information sur le cycle de vie d'un produit en particulier, rendez-vous à l'adresse qui suit et sélectionnez le produit en question : <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>

Remarque : La politique d'assistance selon le cycle de vie des produits n'a pas d'incidence sur le droit ou la possibilité d'un utilisateur de se servir d'un produit logiciel. Elle s'applique seulement à la disponibilité des ressources logicielles et de l'assistance technique.

## **Phases relatives au cycle de vie des produits**

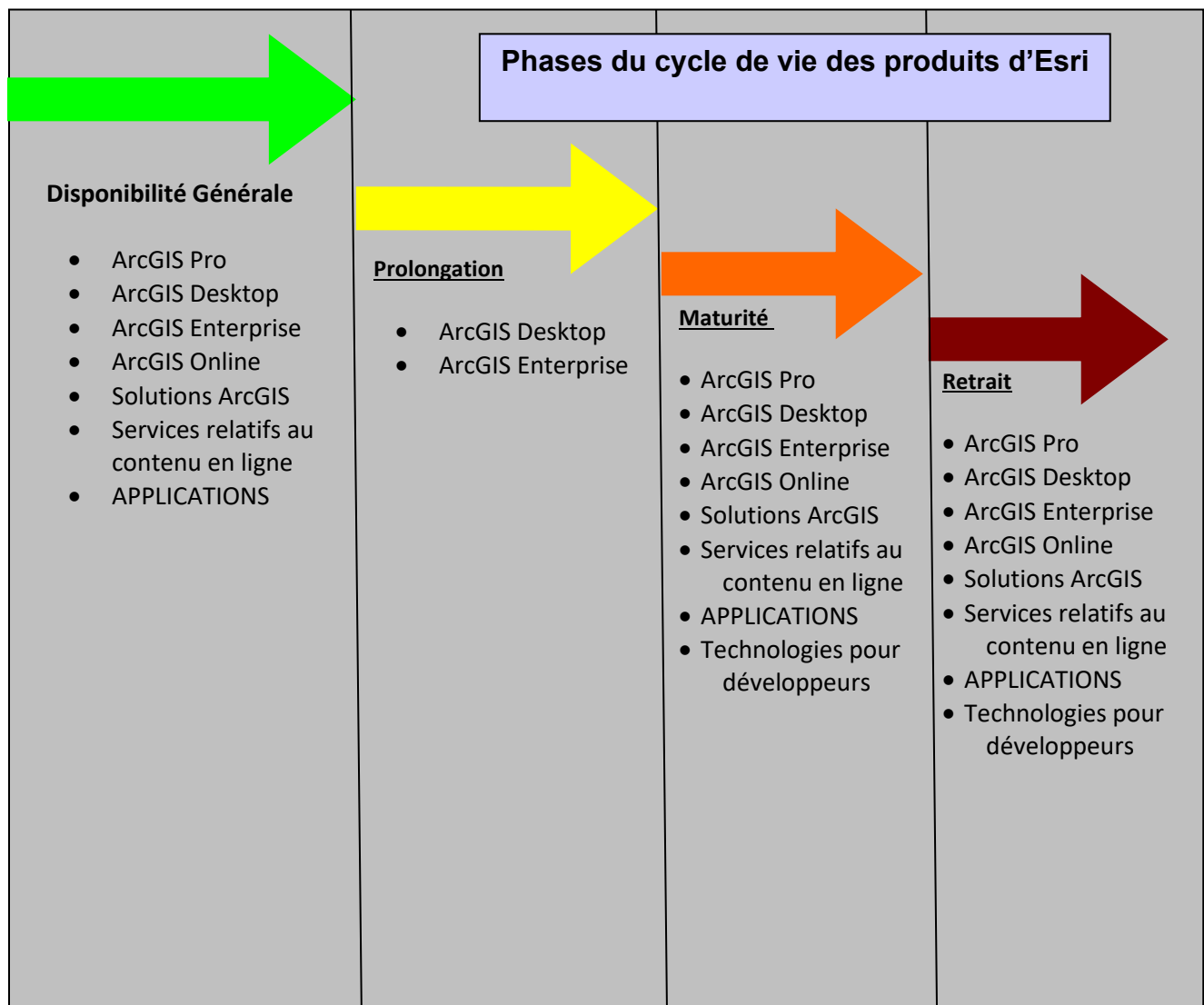
Le cycle de vie d'un produit comprend quatre phases.

- phase de disponibilité générale (tous les produits);
- phase prolongée (produits ayant un cycle de vie à quatre phases seulement);
- phase de maturité (produits ayant un cycle de vie à trois ou quatre phases);
- phase de retrait (tous les produits).

Cependant, cela ne signifie pas nécessairement que tous les produits passent par toutes ces phases. Par exemple,

- Produits logiciels
  - Ont habituellement un cycle de vie en quatre phases.
  - Les phases du cycle de vie se fondent sur le calendrier; plus précisément, chaque phase dure exactement deux ans.
- Applications
  - Ont habituellement un cycle de vie en trois phases.
  - Les phases du cycle de vie se fondent sur la version; plus précisément, le produit passe d'une phase à l'autre lorsque sa nouvelle version est lancée.
- Ensemble de données
  - Ont habituellement un cycle de vie en deux phases.
  - Les phases du cycle de vie se fondent sur la version; plus précisément, le produit passe d'une phase à l'autre lorsque sa nouvelle version est lancée.

Pour consulter l'information sur le cycle de vie d'un produit en particulier, rendez-vous à l'adresse qui suit et sélectionnez le produit en question (site présenté en anglais par Esri Inc., société des USA): <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>. Le tableau suivant présente les quatre phases du cycle de vie d'un produit.



## Cycle de vie de produit fondé sur le calendrier

Les produits logiciels ArcGIS ont un cycle de vie fondé sur le calendrier. Chaque phase de ce cycle dure deux ans.

Cela signifie que chaque version majeure (version x.0) est à la phase de disponibilité générale à son lancement et demeure dans cette phase pendant deux ans à partir de la date de ce lancement. À la fin de cette période de deux ans, le produit passe à la phase prolongée de son cycle de vie.

De même, les versions avec numéros secondaires (version x.x) sont également à la phase de disponibilité générale à leur lancement et demeurent dans cette phase pendant deux ans avant de passer à la phase prolongée.

Cependant, les versions avec numéros tertiaires (version x.x.x) suivent le cycle de vie de la version principale (ou de la version avec numéro secondaire) à laquelle elles sont consécutives. Par exemple, la version 5.0.1 (une version avec numéro tertiaire) sera à la même phase du cycle de vie que la version 5.0 (la version principale), ce qui signifie que la version 5.0.1 passera à la prochaine phase du cycle de vie en même temps que la version 5.0.

Le tableau ci-dessous donne un exemple hypothétique du processus d'assistance selon le cycle de vie des produits, conformément à l'approche fondée sur le calendrier :

Version	Date de sortie	Assistance générale	Assistance prolongée	Assistance maturité	Retrait
10.7	21 mars. 2019	De mars. 2019 à fév. 2021	De mar. 2021 à fév. 2023	De mars. 2023 à fév. 2025	1 <sup>er</sup> mars. 2025
10.6.1	17 juil. 2018	De juil. 2018 à déc. 2019	De jan. 2020 à déc. 2021	De jan. 2022 à déc. 2023	1 <sup>er</sup> jan. 2024
10.6	17 jan. 2018	De jan. 2018 à déc. 2019	De jan. 2020 à déc. 2021	De jan. 2022 à déc. 2023	1 <sup>er</sup> jan. 2024
10.5.1	29 juin 2015	De Juin 2017 à nov. 2018	De déc. 2018 à nov. 2020	De déc. 2020 à nov. 2022	1 <sup>er</sup> déc. 2022
10.5	15 déc. 2016	De déc. 2016 à nov. 2018	De déc. 2018 à nov. 2020	De déc. 2020 à nov. 2022	1 <sup>er</sup> déc. 2022

## Produits logiciels : ArcGIS Enterprise

Les produits logiciels passent généralement par les quatre phases du cycle de vie, sauf indication contraire, comme dans le cas des versions avec assistance à court terme d'ArcGIS Enterprise. Les versions d'ArcGIS Enterprise sont désignées comme versions avec assistance à court terme (STS) ou avec assistance à long terme (LTS) au moment où elles sont mises à disposition. Les versions avec assistance à court terme (STS) comprennent deux phases d'assistance : disponibilité générale et assistance maturité, chacune d'une durée de 1,5 an. Les versions avec assistance à long terme (LTS)

comportent trois phases d'assistance : disponibilité générale, assistance prolongée et assistance maturité, chacune d'une durée de 2 ans.

Pour consulter l'information sur le cycle de vie d'un produit en particulier, rendez-vous à l'adresse qui suit et sélectionnez le produit en question (site présenté en anglais par Esri Inc., société des USA): <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>

## **Annnonce des transitions**

Esri fera l'annonce des transitions des phases d'assistance selon le cycle de vie des produits sur ses pages web traitant du sujet. Esri peut également annoncer des transitions dans d'autres contextes.

### **REMARQUE À PROPOS DES BONS DE COMMANDE :**

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

**Aucune condition stipulée dans un tel bon de commande ou un autre document de commande du client ne peut s'appliquer ou remplacer l'une ou l'autre des conditions du présent programme d'entretien, et ce, sans égard à la date d'émission du bon de commande ou de l'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. : (877) 441-0337 (sans frais)

[support@esri.ca](mailto: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 d'entretien)**

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

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

[customercare@esri.ca](mailto: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, bureau 900

Toronto, ON M3C 3R8

Tél. : (416) 441-6035

Télé. : (416) 441-6838

[info@esri.ca](mailto:info@esri.ca)

[www.esri.ca/fr](http://www.esri.ca/fr)

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