

Programme d'entretien d'Esri Canada pour les produits Geocortex de VertiGIS (anciennement Latitude Geographics)

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

Programme d'entretien

Esri Canada offre aux détenteurs de licences canadiens des services d'entretien et d'assistance pour les logiciels Geocortex admissibles. L'entretien et l'assistance comprennent des services d'assistance technique, de même qu'un accès, par l'intermédiaire du site web d'assistance de Geocortex, aux téléchargements, aux mises à jour, aux documents et à la base de connaissances relatifs aux logiciels.

La licence des produits Geocortex admissibles comprend un entretien et une assistance technique d'un an après l'achat. Après cette première année d'entretien et d'assistance, les détenteurs de licences peuvent s'abonner à un programme d'entretien annuel.

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 et par courriel (support@esri.ca) ou en ligne (<https://my.esri.com>). Les jours fériés sont exclus;
- les mises à jour de logiciels (téléchargeables auprès de VertiGIS);
- un accès à la bibliothèque de codes Geocortex de VertiGIS;
- un accès au contenu en ligne pertinent et au centre d'assistance Geocortex.

Achat d'un abonnement d'entretien et d'assistance. À la fin de la période initiale d'entretien, il est possible de prolonger le service d'entretien et d'assistance pour les produits Geocortex admissibles moyennant des frais annuels.

Licences supplémentaires. Il est possible d'obtenir des licences de Geocortex supplémentaires durant n'importe quelle période d'entretien. Toute licence de produits Geocortex supplémentaire comprend une année d'entretien et d'assistance, dans la mesure où toutes les licences acquises auparavant pour le même produit sont couvertes par un programme d'entretien. Esri Canada ajustera le tarif d'entretien au prorata de façon à ce qu'il corresponde à l'abonnement du programme d'entretien et au calendrier de paiement actuels. Ce tarif tiendra compte de toutes les licences de logiciels supplémentaires.

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 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 d'échéance, l'abonnement au programme d'entretien 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 l'abonnement au programme d'entretien. Toute autre activité d'entretien découlant d'un abonnement au programme d'entretien en vigueur sera également résiliée.

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, et l'abonnement au programme d'entretien sera considéré comme ayant expiré. Le réabonnement annuel 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 30 jours suivant sa réception.

À la réception du paiement de l'abonnement au programme d'entretien, Esri Canada s'assure de la disponibilité des ressources et du personnel nécessaires avant la période d'abonnement au programme, 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 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 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 dès l'acceptation du devis. 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.

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 Geocortex, 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 (<https://my.esri.com>). Les jours fériés sont exclus.

Tous les services d'assistance technique pour les produits Geocortex sont sujets à la politique d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex incluse dans le présent document.

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.

Centre d'assistance Geocortex. L'accès au centre d'assistance Geocortex est offert à tous les clients inscrits à un programme d'entretien en vigueur pour leurs produits Geocortex admissibles. Il offre les services suivants :

- le téléchargement de logiciels Geocortex;
- la documentation sur les produits;
- une base de connaissances complète concernant les produits Geocortex;
- une bibliothèque de codes permettant aux développeurs et aux administrateurs d'échanger le fruit de leur travail;
- 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 un outil d'assistance technique sécurisé.

My Esri. My Esri vous permet de signaler, de suivre et de gérer tous vos incidents en ligne, que ce soit pour des produits Esri ou Geocortex. 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 consulter My Esri à l'adresse suivante : <https://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 VertiGIS 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 VertiGIS. 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 préalable au problème afin qu'elle puisse trouver la cause de ce dernier. 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. VertiGIS est ouverte aux suggestions d'amélioration des logiciels Geocortex. Toutefois, elle ne s'engage pas à les intégrer dans les versions à venir. Les utilisateurs sont encouragés à soumettre leurs idées dans la section réservée à cette fin sur le site d'assistance de Geocortex 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 Geocortex 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 Esri.

Non-installation des rustines et des mises à jour requises pour réaliser l'entretien des logiciels

Les rustines et les mises à jour 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 laissés à la discrétion d'Esri Canada 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 de ces rustines et de ces mises à jour. Esri Canada sera libérée de ses obligations contractuelles d'assistance technique envers un utilisateur qui omet d'installer les rustines et les mises à jour requises.

Politique d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex

Préparée à l'intention des utilisateurs, la politique d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex explique l'évolution des ressources offertes au cours du cycle de vie utile d'un produit et décrit les différentes phases de cycle de vie du produit. Les produits auront soit un cycle de vie basé sur le calendrier, avec une date de retrait définie lors de la publication, soit un cycle de vie basé sur la version, chaque nouvelle version affectant la phase de cycle de vie de la version précédente.

Ce document donne un aperçu des 3 différentes phases d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex de VertiGIS. Il décrit aussi les événements qui font passer un produit d'une phase à l'autre. Ces renseignements visent à vous permettre de mettre au point vos plans de développement des produits, y compris les stratégies de migration et de transition.

Remarque : La politique d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex 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 de l'assistance.

Phases et définitions d'assistance selon le cycle de vie des produits

La politique d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex compte 3 phases :

1. Disponibilité générale
2. Maturité
3. Retrait

Phases d'assistance selon le cycle de vie des produits Geocortex :

Disponibilité générale

- Assistance technique par courriel ou téléphone
- Centre d'assistance en ligne
- Mises à jour correctives

Maturité

- Assistance technique par courriel ou téléphone
- Centre d'assistance en ligne
- Aucune mise à jour corrective

Retrait

- N'est plus offert sur le marché
- Aucune assistance technique, sauf si elle est approuvée par le gestionnaire d'assistance technique de VertiGIS
- Aucune mise à jour corrective

1. Phase de disponibilité générale :

Un produit entre dans la phase de "disponibilité générale", au niveau du support, dès qu'il est rendu disponible sur le marché pour utilisation par les clients.

L'assistance comprend :

- les demandes d'assistance technique effectuées par téléphone;
- les demandes d'assistance technique qui peuvent être effectuées par courrier électronique ou en ligne 24h / 24, 7j / 7;
- l'accès au centre d'assistance en ligne : centre de connaissances, vidéos pratiques, téléchargements de logiciels et forums de discussion;
- les mises à jour correctives, selon la garantie.

VertiGIS encourage les utilisateurs à commencer tous leurs nouveaux projets avec des produits de disponibilité

générale et à changer leurs applications actuelles pour ces produits dès que possible.

2. Phase de maturité :

La phase de maturité suit la phase de disponibilité générale pour les produits installés chez le client. En règle générale, la phase de disponibilité générale pour un produit entre dans la phase de maturité lorsqu'une nouvelle version de ce produit est lancée.

Lorsqu'un produit entre en phase de maturité, l'utilisateur peut recevoir l'assistance suivante :

- les demandes d'assistance technique effectuées par téléphone;
- les demandes d'assistance technique envoyées par courriel en tout temps;
- l'accès au centre d'assistance en ligne : centre de connaissances, vidéos pratiques, téléchargements de logiciels et forums de discussion.

Geocortex n'offrira plus de façon continue des mises à jour pour corriger les bogues des produits qui sont entrés dans cette phase.

Les clients ayant des produits dans la phase de maturité devraient activement mettre à jour leurs applications avec des produits de disponibilité générale.

3. Phase de retrait :

Les produits SaaS entrent dans la phase de retrait lorsqu'ils sont remplacés par une nouvelle version.

Les produits dont le cycle de vie est basé sur le calendrier entrent dans la phase de retrait cinq ans après leur disponibilité sur le marché pour utilisation par les clients.

Pour tous les autres produits, le client sera avisé avec un délai suffisant de l'entrée d'un produit dans la phase de retrait.

Lorsqu'il entre dans la phase de retrait, le produit n'est plus offert sur le marché. Les utilisateurs n'ont alors accès qu'à une assistance qui se limite à la documentation existante et au centre d'assistance en ligne.

Même si l'information sur tous les produits retirés demeure accessible aux utilisateurs, cette information ne sera pas mise à jour. Nous ne répondrons possiblement plus aux questions ou demandes envoyées par courriel au centre d'assistance en ligne.

Les utilisateurs n'auront accès à aucune assistance technique, sauf dans le cas où cette dernière est approuvée par le gestionnaire d'assistance technique de VertiGIS. La publication de mises à jour correctives cessera pour les produits retirés.

De façon générale, les plus anciens produits dans la phase de retrait ne sont pas compatibles avec de nouveaux environnements informatiques. VertiGIS n'essaiera pas de déterminer si un produit retiré pourra fonctionner dans un nouvel environnement ni n'essaiera de faire fonctionner ce produit dans un nouvel environnement.

Annonce des transitions

Pour les produits ayant un cycle de vie basé sur la version, la venue d'une nouvelle version affectera le logiciel disponible. Lorsqu'un logiciel passe d'une phase à une autre, une annonce sera faite dans la section «Cycle de vie du produit» du centre de support en ligne de Geocortex.

Les dates de retrait des produits ayant un cycle de vie basé sur le calendrier seront définies lors de la publication d'une nouvelle version majeure ou mineure.

VertiGIS peut également annoncer des transitions dans d'autres contextes.

Voir l'état de l'assistance selon le cycle de vie pour les produits Geocortex

L'état de l'assistance selon le cycle de vie de tous les produits Geocortex est disponible dans le [centre d'assistance de Geocortex](#).

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**

1-877-441-0337

support@esri.ca<http://esri.ca/assistancetechnique>

Heures : de 8 h à 20 h (HE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Service à la clientèle (commandes de logiciels et traitement des renouvellements)

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

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

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

Heures : de 8 h à 18 h (HE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Siège social

12 Concorde Place, Suite 900

Toronto, Ontario, M3C 3R8

Tél. : 416-441-6035

Télec. : 416-441-6838

info@esri.cawww.esri.ca

Heures : de 8 h à 17 h (HE), du lundi au vendredi, à l'exception des jours de congé d'Esri Canada.