

# Plans de support de Tricentis

## 1. Champ d'application

Tricentis fournit un support conformément aux présentes conditions aux clients qui ont un contrat de maintenance actif ou un abonnement payant pour les produits Tricentis conformément à ce qui est indiqué dans la Commande concernée. Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans le présent document auront la signification définie dans les Conditions Générales d'Utilisation de Tricentis.

## 2. Vue d'ensemble du Plan de support

Fonctionnalités	Plan de support Platinum	Plan de support Gold
Déclenchement illimité d'incidents	✓	✓
Nombre illimité d'Utilisateurs du Centre de Support	✓	✓
Support par e-mail	✓	✓
Support par chat en direct	✓	✓
Support téléphonique	✓	✓
Assistance à distance en direct programmée	✓	✓
Assistance à distance en direct ad hoc	✓	
Représentant du Support désigné par le Client	✓	
Sessions de formation en ligne gratuits	✓	

- (i) « **Assistance à distance en direct ad hoc** » désigne l'assistance à distance non planifiée avec un représentant du support Client.
- (ii) « **Représentant du Support désigné par le Client** » signifie que Tricentis désignera un représentant du support comme point de contact principal pour toutes les demandes de support produit du Client.
- (iii) « **Assistance à distance en direct programmée** » désigne l'assistance à distance programmée avec un représentant du support Client.
- (iv) « **Session de formation en ligne gratuits** » signifie que les employés du Client ont accès aux cours de formation en ligne de base disponibles de Tricentis, décrits à l'adresse <https://tricentis.com/academy> et accessibles à l'adresse <https://academy.tricentis.com>.

### 3. Mises à jour de Produits

Les mises à jour de Produits pour les Produits sur site sont disponibles si le client dispose d'un contrat d'abonnement ou de maintenance actif. Les mises à jour des Produits SaaS sont fournies automatiquement tant que le client dispose d'un abonnement actif.

Le Client sera informé des nouvelles versions via le Centre de Support Tricentis à l'adresse suivante : <https://support.tricentis.com/community/>. Le Client peut télécharger de nouvelles versions des Produits sur site pendant la durée d'un contrat d'abonnement ou de maintenance actif. Tricentis peut modifier son calendrier de publication, modifier, interrompre ou ajouter des offres de services de temps à autre à sa propre discrétion et en informera les Clients via le Centre de Support.

### 4. Demandes de Support

Les clients doivent enregistrer toutes les demandes de support via le Centre de Support Tricentis à l'adresse suivante: <https://support.tricentis.com/community/>. Le client classera la demande selon les définitions de gravité de Tricentis disponibles sur le Centre de Support de Tricentis. Le client doit fournir des informations et une documentation adéquates pour permettre à Tricentis de reproduire tout problème signalé. Tricentis fera des efforts commercialement raisonnables pour reproduire le problème signalé et pourra aviser le client si le problème n'a pu être recréé, localisé ou identifié.

### 5. Réponse du Support

Tricentis déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une réponse à la demande dans les délais ci-dessous, sous réserve de la confirmation par Tricentis que la catégorie de priorité de la demande sélectionnée était conforme aux définitions de gravité applicables.

<b>Priorité de la demande</b>	<b>Plan de support Platinum</b>		<b>Plan de support Gold</b>	
	<b>Temps de réponse</b>	<b>Temps d'examen</b>	<b>Temps de réponse</b>	<b>Temps d'examen</b>
Gravité 1 (urgent)	4 heures ouvrables	8 heures ouvrables	8 heures ouvrables	16 heures ouvrables
Gravité 2 (élevée)	8 heures ouvrables	16 heures ouvrables	16 heures ouvrables	32 heures ouvrables
Gravité 3 (moyenne)	12 heures ouvrables	24 heures ouvrables	24 heures ouvrables	48 heures ouvrables

### 6. Heures de support

<b>Plan de support Platinum</b>	<b>Plan de support Gold</b>
24/7	24/5

Les détails sur le support pendant les vacances sont disponibles sur le hub du Centre de Support.

### 7. Calcul de la Disponibilité Mensuelle pour les Produits SaaS

Tricentis déploiera des efforts commercialement raisonnables pour maintenir un Pourcentage de Disponibilité Mensuelle pour les Produits SaaS de 99,00 % (à l'exclusion des temps d'arrêt de maintenance).

Le « **Pourcentage de Disponibilité Mensuelle** » pour les produits SaaS est calculé comme suit : Nombre Maximal de Minutes Disponibles moins les Temps d'arrêt divisé par le Nombre Maximal de Minutes Disponibles au cours d'un mois de facturation pour un abonnement au Produit Tricentis donné.

« **Temps d'arrêt** » désigne la période pendant laquelle un Produit Saas ne peut pas être consulté ou utilisé par le Client, tel que surveillé par Tricentis. Les éléments suivants ne sont pas considérés comme des Temps d'arrêt pour le calcul du Pourcentage de Disponibilité Mensuelle :

- (i) Indisponibilité du Produit causée par une maintenance programmée. Tricentis informera le Client 48 heures à l'avance de la maintenance programmée.
- (ii) Indisponibilité du Produit causée par des conditions indépendantes de la volonté raisonnable de Tricentis ou de ses sous-traitants, y compris tout cas de force majeure, la défaillance ou l'indisponibilité des Systèmes du Client, l'indisponibilité d'Internet ou la défaillance de toute autre technologie ou équipement utilisé pour accéder au produit.

## **8. Limites du Support**

Le Support n'est pas disponible pour les :

- (i) Licences à usage limité
- (ii) Systèmes du Client ou modifications apportées aux Systèmes du Client
- (iii) Modifications ou ajouts non autorisés aux produits Tricentis
- (iv) Utilisation d'un produit Tricentis d'une manière non conforme à la Documentation
- (v) Facteurs échappant au contrôle raisonnable de Tricentis, y compris tout cas de force majeure, défaillance ou indisponibilité des Systèmes du Client, indisponibilité d'Internet ou défaillance de toute autre technologie ou équipement utilisé pour accéder au produit
- (vi) Non-respect par le client de mesures de sécurité appropriées
- (vii) Services fournis par des tiers

## **9. Modifications apportées au Support**

Tricentis peut mettre à jour ou modifier ce document et ses offres de support disponibles à tout moment, à sa seule discrétion.