



1. SOMMAIRE

1.	SOMMAIRE	2
2.	CONTRAT DE MAINTENANCE SILVER	3
3.	CONTRAT DE MAINTENANCE GOLD.....	4
4.	CONTRAT DE MAINTENANCE SITE	5
5.	PCVUE CERTIFIED PARTNER PROGRAM	6

2. CONTRAT DE MAINTENANCE SILVER

› A QUI S'ADRESSE CE SERVICE

L'utilisateur final ou l'intégrateur souhaitant garantir la pérennité et l'évolution de ses applications.

› SERVICES

- ✔ Mise à disposition gratuite des nouvelles versions mineures et majeures des progiciels,
- ✔ Accès aux services offerts par le site Web pour le téléchargement de versions, updates.

› CONDITIONS

- ✔ S'applique à l'ensemble des progiciels **PcVue Platform**
- ✔ Le contrat "**Silver**" s'applique exclusivement aux licences "**Runtime**" de la gamme **PcVue Platform** et ses options.
- ✔ Il s'applique obligatoirement à partir de la version courante au moment de la souscription.
- ✔ En cas de parc hétérogène il convient d'effectuer la mise à jour des différentes licences puis de souscrire un contrat sur l'ensemble.
- ✔ Ce contrat peut être souscrit pour une licence en particulier ou pour plusieurs licences de type "Runtime" présentes sur le même site. On entend par site une même entité juridique située à une adresse précise et unique où sont installées les licences **PcVue Platform**.
- ✔ Afin de bénéficier du support téléphonique l'utilisateur doit souscrire un contrat Gold ou Site.

3. CONTRAT DE MAINTENANCE GOLD

› A QUI S'ADRESSE CE SERVICE

L'utilisateur final ou l'intégrateur souhaitant garantir la pérennité, l'évolution et la maintenance de ses applications tout en obtenant une assistance téléphonique privilégiée au cours de la mise en œuvre ou la maintenance de son application.

› SERVICES

- ✔ Accès privilégié au Centre de Support Téléphonique (Hot line).
- ✔ Permanence technique assurée du lundi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (GMT+1).
- ✔ Prise en compte des appels, gestion des et traçabilité dossiers.
- ✔ Abonnement au bulletin d'information technique électronique.
- ✔ Mise à disposition gratuite des nouvelles versions mineures et majeures des progiciels.
- ✔ Accès aux services offerts par le site Web pour le téléchargement de versions, updates.
- ✔ Accès au site Web : <https://helpcenter.pcvue.com> (services en ligne, téléchargement, base de connaissance ...).
- ✔ Mise à disposition gratuite de "Goodies" (exemples de programmes, trucs et astuces, ...).
- ✔ Possibilité de solliciter une assistance technique sur site ou à distance. La prise de main à distance du système se réalise sous la responsabilité entière et unique du client.

› ACCES AUX SEMINAIRES TECHNIQUES EN CONFERENCE WEB

Vous pourrez accéder à des séminaires multimédias et interactifs via Internet. Nos experts produits assureront des présentations techniques d'une durée maximum d'une heure, dans le but de :

- ✔ D'apporter un maximum d'informations techniques sur nos solutions.
- ✔ D'optimiser votre temps par des présentations que vous suivrez depuis votre bureau ou votre domicile.
- ✔ D'approfondir des sujets techniques régulièrement soulevés auprès de nos services techniques.

› CONDITIONS

- ✔ Le contrat "Gold" s'applique exclusivement aux licences "Développement et Complet" de la gamme **PcVue Platform** et de leurs options.
- ✔ Il s'applique obligatoirement à partir de la version courante au moment de la souscription.
- ✔ En cas de parc hétérogène il convient d'effectuer la mise à jour des différentes licences puis de souscrire un contrat sur l'ensemble.
- ✔ Ce contrat peut être souscrit pour une licence en particulier ou pour l'ensemble des licences d'un site client. On entend par site une même entité juridique située à une adresse précise et unique où sont installées les licences **PcVue Platform**.
- ✔ L'accès au support téléphonique est réservé au personnel de l'entité titulaire du contrat de maintenance ayant bénéficié d'une formation par nos soins.
- ✔ La mission de la hot line est d'assurer une assistance téléphonique à l'utilisation, l'aide au diagnostic, l'accompagnement des utilisateurs pour l'ensemble de nos produits. Selon la nature de la demande le support technique se réserve la possibilité de conseiller un complément de formation ou une assistance technique aux utilisateurs.

4. CONTRAT DE MAINTENANCE SITE

› A QUI S'ADRESSE CE SERVICE

L'utilisateur final ou l'intégrateur souhaitant garantir la pérennité, l'évolution et la maintenance de ses applications sur un site donné tout en bénéficiant d'une assistance téléphonique privilégiée au cours de la mise en œuvre ou la maintenance de son application.

› SERVICES

- ✔ Accès privilégié au Centre de Support Téléphonique (Hot line).
- ✔ Permanence technique assurée du lundi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (GMT+1).
- ✔ Prise en compte des appels, gestion des et traçabilité dossiers.
- ✔ Abonnement au bulletin d'information technique électronique.
- ✔ Mise à disposition gratuite des nouvelles versions mineures et majeures des progiciels.
- ✔ Accès aux services offerts par le site Web pour le téléchargement.
- ✔ Accès au site Web : <https://helpcenter.pcvue.com> (services en ligne, téléchargement de versions, updates, base de connaissances, ...).
- ✔ Mise à disposition gratuite de "Goodies" (exemples de programmes, trucs et astuces, ...).
- ✔ Possibilité de solliciter une assistance technique sur site ou à distance. La prise de main à distance du système se réalise sous la responsabilité entière et unique du client.

› CONDITIONS

- ✔ Le contrat "**Site**" s'applique aux licences "**Runtime, Développement et Complet**" de la gamme **PcVue Platform** et leurs options.
- ✔ Il s'applique obligatoirement à partir de la version courante au moment de la souscription.
- ✔ En cas de parc hétérogène, il convient d'effectuer la mise à jour des différentes licences puis de souscrire un contrat sur l'ensemble.
- ✔ Ce contrat concerne l'ensemble des licences d'un site client. On entend par site, une même entité juridique située à une adresse précise et unique où sont installées l'ensemble des licences **PcVue Platform**.
- ✔ Toute nouvelle licence **PcVue Platform** acquise durant cette période sera couverte par le contrat de maintenance. A date anniversaire, cette licence sera réintégrée dans le contrat de maintenance qui sera réévalué pour la période à venir.
- ✔ Les services relatifs à l'accès au support téléphonique nécessitent la présence dans le contrat d'au moins une licence "Développement ou Complète".
- ✔ L'accès au support téléphonique est réservé au personnel de l'entité titulaire du contrat de maintenance ayant bénéficié d'une formation par nos soins.
- ✔ La mission de la hot line est d'assurer une assistance téléphonique à l'utilisation, l'aide au diagnostic, l'accompagnement des utilisateurs pour l'ensemble de nos produits. Selon la nature de la demande le support technique se réserve la possibilité de conseiller un complément de formation ou une assistance technique aux utilisateurs.

5. PCVUE CERTIFIED PARTNER PROGRAM

› A QUI S'ADRESSE CE SERVICE

Ce contrat de maintenance est destiné exclusivement aux partenaires certifiés (intégrateurs et OEM) souhaitant garantir la pérennité, l'évolution et la maintenance de leurs applications tout en bénéficiant d'une assistance téléphonique privilégiée au cours de la mise en œuvre ou de la maintenance de leurs projets clients.

› SERVICES

- ✔ Accès privilégié immédiat au Centre de Support Téléphonique (Hot Line).
- ✔ Permanence technique assurée du lundi au jeudi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (GMT+1).
- ✔ Prise en compte des appels, gestion et traçabilité des dossiers.
- ✔ Mise à disposition de licences temporaires **PcVue Studio Engineering Station** (5 licences maximum) limitées à un usage interne.
- ✔ Mise à disposition gratuite des nouvelles versions mineures et majeures des produits logiciels.
- ✔ Mise à disposition en avant-première des versions Beta.
- ✔ Accès au serveur **PcVue** www.helpcenter.pcvue.com pour télécharger les logiciels, des patches ainsi que d'autres services complémentaires.
- ✔ Accès au site web www.helpcenter.pcvue.com (services en ligne, téléchargement) et mise à disposition gratuite de "goodies" (exemple de programmation, trucs et astuces,...).
- ✔ Possibilité de solliciter une assistance technique sur site ou à distance. La prise de main à distance du système se réalise sous la responsabilité entière et unique du partenaire.
- ✔ Formations "Fonctions Élémentaires" obligatoires non incluses.
- ✔ Publication des partenaires certifiés sur le site Web [Partenaires \(pcvuesolutions.com\)](http://Partenaires(pcvuesolutions.com)

› CONDITIONS

- ✔ Afin de garantir un niveau de qualité optimal de ses prestations vis-à-vis de ses clients, le partenaire s'engage à dispenser tous les ans une session de formation "**PcVue**" pour l'ensemble des personnes référentes.
- ✔ **Cette formation devra intervenir au plus tard dans les six mois suivant la souscription ou le renouvellement**
- ✔ Les licences remises dans le cadre du CPP ne peuvent être revendues, ni installées sur site et ne peuvent être utilisées que pour un usage interne. Elles peuvent exceptionnellement être utilisées en production, uniquement par le partenaire certifié, durant les phases de tests et de mise en service.
- ✔ Si pour une quelconque raison le partenaire ne renouvelle pas le contrat CPP à son échéance, toutes les licences **PcVue Studio Engineering Station** seront inopérantes et devront être retournées dans le mois suivant la fin du contrat.
- ✔ Si le partenaire souhaite obtenir plus de 5 licences, un accord spécial devra être établi avec le représentant local de l'offre **PcVue**.
- ✔ La mission de la hot line est d'assurer une assistance téléphonique à l'utilisation, l'aide au diagnostic, l'accompagnement des utilisateurs pour l'ensemble de nos produits. Selon la nature de la demande le support technique se réserve la possibilité de conseiller un complément de formation ou une assistance technique aux utilisateurs.