

## Déclaration de niveaux de service

Dernière mise à jour: 1<sup>er</sup> janvier 2017

Cette Déclaration de niveaux de service d'UTrakk (l' "UTrakk-DNS") présente les conditions des Services de soutien courants (tels que définis par la présente) disponibles à tout utilisateur de l'Application UTrakk<sup>MC</sup> (l' "Application UTrakk"). L'UTrakk-DNS forme partie intégrante de toute entente de services en ligne conclue entre un Client et Proaction TI Inc. ("Proaction TI") donnant accès à l'Application UTrakk.

### 1 DÉFINITIONS

Les définitions ci-présentes régissent l'UTrakk-DNS:

- 1.1** "Jours ouvrables" désigne les jours ouvrables réguliers, du lundi au vendredi, de 8h à 17h (HNE / HAE), excluant les fins de semaine et les jours fériés canadiens.
- 1.2** «Client» désigne l'entité désignée comme telle dans le cadre de toute entente de services en ligne donnant accès à l'Application UTrakk, ainsi que tout utilisateur et Superutilisateur de l'Application UTrakk enregistré pour ce client.
- 1.3** «Demandes de soutien à la clientèle» désigne toute demande écrite relative à un Incident déposée par le Superutilisateur d'un Client auprès de l'Équipe de soutien. Une demande de soutien à la clientèle doit inclure une description claire et détaillée des incidents pertinents, ainsi que de l'impact de ces Incidents sur l'exécution et / ou l'accès du Client à l'Application UTrakk.
- 1.4** «Incident» désigne tout événement spontané émanant de Proaction TI et / ou de l'Application UTrakk et affectant le fonctionnement de l'Application UTrakk et / ou l'accès à celle-ci pour le Client, mais sous réserve notamment des exclusions énoncées à la section 3.4 des présentes.
- 1.5** «Services de soutien courants» fait uniquement référence aux services expressément mentionnés à la section 3.1 des présentes.
- 1.6** «Superutilisateurs» désigne des employés et / ou des représentants du Client enregistrés comme «Superutilisateurs» par l'intermédiaire de l'Application UTrakk.
- 1.7** «Équipe de soutien» désigne le personnel technique nommé par Proaction TI pour encadrer toutes les communications entre Proaction TI et le Client relatives aux Services de soutien courant.
- 1.8** «Documentation utilisateur» fait référence à la documentation mise à la disposition du Client de temps à autre par Proaction TI, comme par exemple la documentation relative aux *bugs* ou erreurs pertinents identifiés dans l'Application UTrakk et aux Solutions de contournement disponibles pour corriger ces erreurs.
- 1.9** «Solution de contournement» signifie toute solution à un Incident qui est présentée au Client sous forme d'instructions sur la façon d'éviter un problème causé par cet Incident et d'atteindre un niveau de disponibilité, de performance et de fonctionnalité de l'Application UTrakk équivalent au niveau de disponibilité, performance et fonctionnalité qu'elle atteindrait si l'Incident ne s'était pas produit.

## 2 CONDITIONS GÉNÉRALES

### 2.1 Durée et résiliation

L'UTrakk-DNS entrera automatiquement en vigueur le premier jour où le Client conclura une entente de services en ligne avec Proaction TI Inc. donnant accès à l'Application UTrakk, et expirera lorsque tous les accords de services en ligne donnant accès à l'Application UTrakk au client auront été résiliés, ou auront expirés.

### 2.2 Accès à distance aux fins de dépannage

En concluant une entente de services en ligne avec Proaction TI Inc. donnant accès à l'Application UTrakk, le Client s'engage et accepte de permettre à tous ses utilisateurs de fournir à l'Équipe de soutien un accès à distance à tous les comptes, systèmes informatiques et appareils mobiles qu'ils utilisent avec l'Application UTrakk aux fins de dépannage.

### 2.3 Propriété intellectuelle

Proaction TI détiendra tous les droits de propriété, y compris les brevets, les droits d'auteur, les secrets commerciaux et autres droits de propriété, à l'égard de toute correction, correction de *bugs*, correctifs de logiciels, amélioration ou toute autre modification apportée à l'Application UTrakk pendant la prestation des Services de soutien courants, y compris les modifications personnalisées, ainsi que tout droit de propriété intellectuelle ou autre qui y est rattaché, seront la propriété exclusive de Proaction TI.

### 2.4 Exonération de garantie

Proaction TI ne garantit pas que les Services de soutien courants fournis réussiront à résoudre tous les Incidents rapportés par le Client. Le soutien est fourni au Client «tel quel». Dans la mesure permise par la loi applicable, Proaction TI décline toutes garanties et conditions, explicites ou implicites, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande et d'adéquation à un but particulier pour les Services de soutien courant fournis au Client par Proaction TI.

## 3 SERVICES DE SOUTIEN COURANTS

### 3.1 Services inclus dans les Services de soutien courants

Les Services de soutien courants comprennent: a) l'accès en ligne à la Documentation utilisateur, lorsqu'elle est disponible, en tout temps; et b) les services de résolution d'incidents fournis par l'Équipe de soutien via le processus de Demandes de soutien à la clientèle.

### 3.2 Services exclus des Services de soutien courants

Sont exclus des Services de soutien courants tout: a) service de programmation; b) service de formation; c) service lié au matériel; d) service à fournir sur le site du Client; e) soutien pour des produits et services de tiers; ou f) soutien pour des questions liées aux affaires.

### 3.3 Processus de demande de soutien à la clientèle

Le processus suivant sera suivi pour traiter toute Demande de soutien client:

- (a) Les Superutilisateurs du Client pourront demander des services de résolution d'incidents à Proaction TI en tout temps, en envoyant une Demande de soutien client par courriel à support@utrakk.com.
- (b) Proaction TI répondra aux Demandes de soutien client en 48 heures (Jours ouvrables).

- (c) Une fois la réponse reçue, l'Équipe de soutien utilisera des moyens raisonnables pour rétablir l'utilisation normale de l'Application UTrakk pour le client en fournissant une résolution complète de l'Incident ou, si cette résolution n'est pas raisonnablement réalisable, une Solution de contournement raisonnable.
- (d) L'équipe de soutien fournira des mises à jour concernant les progrès réalisés dans la résolution de chaque Incident aux Superutilisateurs à des intervalles proportionnels à son niveau de gravité.

### **3.4 Incidents Exclus**

Sans limiter la généralité et l'applicabilité de toute limitation de responsabilité stipulée dans l'UTrakk-DNS ou dans toute convention de services en ligne donnant accès à l'Application UTrakk, les événements suivants sont réputés ne pas être des Incidents et sont donc réputés ne pas justifier la participation de l'Équipe de soutien:

- (i) les événements causés par des produits, des services, du matériel et / ou des appareils mobiles du Client ou de tiers;
- (ii) les événements causés par l'accès du Client à Internet, ou par son manque d'accès à Internet;
- (iii) l'Interruption de l'accès du Client à l'Application UTrakk résultant: a) d'une mise à jour, d'une amélioration ou d'un entretien de routine du système par Proaction TI, si un préavis écrit est envoyé au Client 48 heures (Jours ouvrables) ou b) d'entretien d'urgence;
- (iv) les événements résultant de la suspension, de l'annulation, de la résiliation ou de l'expiration de toute entente de services en ligne donnant accès à l'Application UTrakk; et
- (v) les événements de force majeure.