

# Déclaration de niveaux de services de l'Application UTrakk\_DMeS

(la « **Déclaration de niveaux de services** »)

La présente Déclaration de niveaux de services constitue une entente spécifique intégrée au Contrat de services Proaction par l'Offre de services Proaction intervenue entre le Client et la Filiale du Groupe Proaction avec laquelle l'Offre de services a été conclue. Cette Déclaration de niveaux de services établit les modalités et conditions de fourniture des Services de support de base offerts aux Utilisateurs autorisés de l'Application UTrakk\_DMeS.

## 1 DÉFINITIONS

Les termes de la présente Déclaration de niveaux de services commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée à l'Annexe A jointe aux Conditions d'utilisation corporatives ou à l'Offre de services Proaction, sauf quant aux définitions qui suivent :

« **Jours ouvrables** » : désigne les jours ouvrables réguliers, du lundi au vendredi, de 8h à 17h (HNE/HAE), excluant les fins de semaines et les jours fériés canadiens.

« **Client** » : désigne l'entité désignée comme telle dans l'Offre de services Proaction.

« **Demandes de soutien à la clientèle** » : désigne toute demande écrite relative à un Incident déposée par un Super-utilisateur du 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\_DMeS.

« **Incident** » : désigne tout événement spontané émanant de l'Application UTrakk\_DMeS et affectant son fonctionnement et/ou l'accès à celle-ci pour le Client, mais sous réserve notamment des exclusions énoncées à la section 3.4 des présentes.

« **Services de support de base** » : désigne uniquement les services expressément mentionnés à la section 3.1 des présentes.

« **Super-utilisateurs** » : désigne les administrateurs et employés du Client inscrits comme « Super-utilisateurs » par l'intermédiaire de leur compte d'utilisateur de l'Application UTrakk\_DMeS et qui sont dûment autorisés à agir à ce titre par le Client.

« **Équipe de soutien** » : désigne le personnel technique affecté par les entités du Groupe Proaction à l'encadrement des communications entre Proaction et le Client qui sont relatives aux Services de support de base.

« **Documentation technique** » : fait référence à la Documentation mise à la disposition du Client de temps à autre par Proaction et qui est destinée à faciliter l'utilisation de l'Application UTrakk\_DMeS, comme par exemple la documentation relative aux *bugs* ou erreurs identifiés dans l'Application UTrakk\_DMeS et aux Solutions de contournement disponibles pour corriger ces erreurs.

« **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/ou de fonctionnalité de l'Application UTrakk\_DMeS équivalent au niveau de disponibilité, de performance et/ou de fonctionnalité qu'elle atteindrait si l'Incident ne s'était pas produit.

## 2 CONDITIONS GÉNÉRALES

### 2.1 Durée et résiliation

La présente Déclaration de niveaux de services entrera automatiquement en vigueur au jour de l'entrée en vigueur du Contrat de services Proaction et expirera lorsque tous les Droits d'accès UTrakk\_DMeS auront été résiliés ou auront expiré.

### 2.2 Accès à distance aux fins de dépannage

En acceptant l'Offre de services Proaction et les conditions d'utilisation corporatives qu'elle comporte pour l'utilisation de l'Application UTrakk\_DMeS, le Client s'engage et accepte de permettre à tous ses Utilisateurs autorisés de fournir à l'Équipe de soutien un accès à distance, pour fins de dépannage, à tous les comptes, systèmes informatiques et appareils mobiles dont ils se servent pour utiliser l'Application UTrakk\_DMeS.

### 2.3 Propriété intellectuelle

Toute la Documentation technique, toutes les Solutions de contournement, toutes les corrections de *bugs* et autres correctifs de logiciels, toutes les améliorations et autres modifications apportées à l'Application UTrakk\_DMeS dans le cadre de la fourniture des Services de support de base ou suite à telle fourniture, y compris les modifications et améliorations produites pour le bénéfice du Client ou à la demande de celui-ci dans le cadre de la prestation de services additionnels ou autrement (tout ce qui précède étant collectivement désigné les « **Produits du support** ») sont réputées être la propriété exclusive des sociétés du Groupe Proaction, et ce indépendamment du fait que tout ou partie de tels Produits du support aient pu être produits avec la collaboration du Client, ou de l'un ou l'autre de ses Utilisateurs autorisés. En conséquence, et sans limiter ce qui précède, tous les droits, titres et intérêts de propriété intellectuelle relatifs à tous tels Produits du support sont régis par les dispositions de l'article 3 des conditions d'utilisation corporatives.

### 2.4 LIMITATIONS DE GARANTIES

SAUF INDICATION EXPRESSE À L'EFFET CONTRAIRE DANS LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE NIVEAUX DE SERVICES, TOUTES LES CONDITIONS, REPRÉSENTATIONS ET GARANTIES, EXPLICITES OU IMPLICITES, RELATIVES AUX SERVICES DE SUPPORT DE BASE, NOTAMMENT MAIS SANS LIMITATION, TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE NON-VIOLATION, DE QUALITÉ SATISFAISANTE, DE NON-INTERFÉRENCE, DE PRÉCISION DU CONTENU OU DÉCOULANT D'HABITUDES COMMERCIALES ÉTABLIES, DE LA LOI, DE L'USAGE OU DES PRATIQUES COMMERCIALES, SONT PAR LA PRÉSENTE EXCLUES ET CE DANS TOUTE LA MESURE AUTORISÉE PAR LES LOIS DE LA JURIDICTION APPLICABLE.

LES ENTITÉS DU GROUPE PROACTION NE GARANTISSENT PAS QUE LES SERVICES DE SUPPORT DE BASE FOURNIS RÉUSSIRONT À RÉSOUDRE TOUS LES INCIDENTS RAPPORTÉS PAR LE CLIENT. LES SERVICES DE SUPPORT DE BASE SONT FOURNIS AU CLIENT « TEL QUEL ». DANS LA MESURE PERMISE PAR LES LOIS DE LA JURIDICTION APPLICABLE, LES ENTITÉS DU GROUPE PROACTION DÉCLINENT 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 SUPPORT DE BASE FOURNIS AU CLIENT.

### 2.5 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

SOUS RÉSERVE DES LIMITATIONS D'ORDRE PUBLIC PRÉVUES PAR LES LOIS DE LA JURIDICTION APPLICABLE, LES SOCIÉTÉS DU GROUPE PROACTION DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT À TOUS DOMMAGES, DIRECTS ET/OU INDIRECTS, PUNITIFS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS OU AUTRES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y INCLUANT MAIS SANS LIMITATION LES DOMMAGES-INTÉRÊTS POUR LA PERTE DE JOUISSANCE DE DONNÉES,

DÉCOULANT DE LA FOURNITURE DES SERVICES DE SUPPORT DE BASE, OU S'Y RAPPORTANT, QUE CELA REPOSE SUR UN CONTRAT, UN DÉLIT, UNE NÉGLIGENCE, UNE RESPONSABILITÉ STRICTE OU AUTRE, MÊME SI PROACTION A ÉTÉ AVISÉE DE L'ÉVENTUALITÉ DE DOMMAGES-INTÉRÊTS QUI POURRAIENT ÊTRE CAUSÉS AU CLIENT PAR UN DÉFAUT DE FOURNITURE DES SERVICES DE SUPPORT DE BASE.

### 3 SERVICES DE SUPPORT DE BASE

#### 3.1 Services inclus dans les Services de support de base

Les Services de support de base comprennent: a) l'accès en ligne à la Documentation technique 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 décrit au paragraphe 3.3.

#### 3.2 Services exclus des Services de support de base

Sont exclus des Services de support de base 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 Demandes de soutien à la clientèle

Le processus suivant sera suivi pour traiter toute Demande de soutien à la clientèle:

- (a) Les Super-utilisateurs du Client pourront demander des services de résolution d'Incidents à l'Équipe de soutien en tout temps, en envoyant une Demande de soutien à la clientèle par courriel à :  
[support@utrakk.com](mailto:support@utrakk.com)
- (b) L'Équipe de soutien répondra aux Demandes de soutien à la clientèle 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\_DMeS 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 Super-utilisateurs 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 le Contrat de services Proaction, y incluant mais sans limitation elles prévues à la présente Déclaration de niveaux de services, les événements suivants sont réputés ne pas être des Incidents et sont donc réputés ne pas justifier la participation de l'Équipe de soutien:

- (a) les événements causés par des produits, des services, du matériel et / ou des appareils mobiles du Client ou de tiers;
- (b) les événements causés par l'accès du Client à Internet, ou par son manque d'accès à Internet;
- (c) l'Interruption de l'accès du Client à l'Application UTrakk\_DMeS résultant: a) d'une mise à jour, d'une amélioration ou d'un entretien de routine du système par Proaction, si un préavis écrit est envoyé au Client 48 heures (Jours ouvrables) ou b) d'entretien d'urgence;

- (d) les événements résultant de la suspension, de l'annulation, de la résiliation ou de l'expiration de tout ou partie du Contrat de services Proaction; et
- (e) les événements de force majeure.