

Intrado^{MD}

**Soutien technique, licence
d'utilisation des Logiciels et
conditions de maintenance
pour les produits et services
911 Enable (Enterprise)**

Version 07.07.2015

© Copyright 2015 Intrado Inc., Longmont, Colorado, É.-U., Tous droits réservés.

Le présent document ne peut être modifié, copié, diffusé,
publié ou affiché, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable d'Intrado.

1. INTRODUCTION

Le présent document décrit la licence d'utilisation des logiciels et les services offerts aux clients des produits et services 911 pour entreprises (clients commerciaux) d'Intrado, y compris les services d'acheminement des appels d'urgence (« SAAU »), la passerelle informatique d'urgence *Emergency Gateway* (« EGW »), l'application gestionnaire de découverte des appels *Phone Discovery Manager*, et le logiciel Desk Alert^{MC} (les « Logiciels »).

En ce qui concerne les services d'acheminement des appels d'urgence, le soutien est inclus dans l'abonnement. Pour tous les autres produits, le service de soutien et de maintenance est inclus durant la première année qui suit la livraison. Il peut être acquis par la suite et est payable d'avance annuellement.

2. LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL

Sous réserve des dispositions de la Commande et du paiement intégral de tous les frais applicables, Intrado accorde au Client une licence d'utilisation personnelle, non-exclusive, incessible et ne pouvant pas faire l'objet d'une sous-licence, des Logiciels livrés au Client, y compris les applications virtuelles et tout logiciel intégré dans le matériel informatique livré, à l'emplacement et pour le nombre de serveurs, de postes de travail et d'utilisateurs ou autre unité de mesure applicable indiquée dans cette Commande ou dans le bon de commande accepté du Client, conformément aux spécifications et exigences techniques du système fournies par Intrado. Intrado et ses concédants de licence conserveront tous les droits, titres et intérêts en rapport avec les Logiciels, y compris toutes les personnalisations faites aux Logiciels, ainsi que les mises à jour et mises à niveau des Logiciels fournis par Intrado. Le droit du Client d'utiliser les Logiciels est résilié si Intrado notifie le Client qu'il a négligé de se conformer à l'une ou l'autre des dispositions de la Commande. Au moment de la résiliation, le Client détruira toutes les copies des Logiciels et la documentation afférente en sa possession ou sous son contrôle.

Le Client ne peut, lui-même ou par l'entremise d'une société affiliée, d'un mandataire ou de tout autre tiers : (a) vendre, louer, accorder une sous-licence ou autrement céder les Logiciels; (b) décompiler, désassembler, rétroconcevoir ou tenter autrement de découvrir le code source des Logiciels; (c) modifier ou améliorer les Logiciels ou écrire ou développer tout logiciel dérivé ou tout autre produit fonctionnellement compatible, substantiellement similaire ou concurrentiel; (d) utiliser les Logiciels sur un réseau ou utiliser les Logiciels pour fournir des services de traitement à des tiers, des services de temps partagé à une entreprise, des ententes de location ou de partage, ou autrement utiliser les Logiciels dans le cadre d'un bureau offrant des services; (f) fournir, communiquer, divulguer ou offrir les Logiciels à un tiers, ou permettre à un tiers de les utiliser, sans le consentement écrit préalable d'Intrado; ou (g) utiliser ou copier les Logiciels, sauf tel que raisonnablement requis, et uniquement à des fins d'archivage.

3. SOUTIEN TECHNIQUE

3.1 Ce qui est inclus

- Soutien : téléphone, Internet et courrier électronique, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année
- Accès au soutien en ligne à l'adresse support.911enable.com, qui permet au Client de soumettre des bons de commande et de recevoir des mises à jour logicielles, des informations sur les nouvelles versions et la documentation afférente aux produits à jour. Le Client doit s'inscrire pour obtenir un nom d'utilisateur et un mot de passe afin d'accéder aux services d'extranet.

- Directives d'utilisation des produits et configurations disponibles
- Résolution des défauts des logiciels, usage et configuration
- Irrégularités des documents
- Diagnostic et résolution des défaillances du matériel d'Intrado dont le Client est propriétaire

Note : Sauf pour les défaillances du matériel, tous les travaux sont effectués à distance, conformément aux exigences de sécurité du Client.

3.2 Ce qui est exclus

Les éléments suivants ne sont pas couverts par le service de soutien. Toutefois, plusieurs de ces services peuvent être acquis au moyen d'une Commande de services professionnels :

- Les demandes de modification de la configuration qui exigent une nouvelle mise à l'essai ou une nouvelle conception de la validation. Par exemple : le provisionnement d'une nouvelle adresse IP pour se connecter au compte des services SAAU, la modification de l'adresse IP de la passerelle EGW, ou le provisionnement d'un central PBX supplémentaire pour la passerelle EGW.
- Les incidents causés par un composant défectueux fabriqués par un tiers (pare-feu, commutateurs, commutateurs logiciels, circuits NNI) qui n'est pas géré par Intrado, soit pour des raisons physiques (matériel informatique) ou logiques (configuration).
- Les problèmes et/ou erreurs liés au fait que le Client a négligé de sauvegarder des données.
- Les logiciels ou le matériel informatique non formellement pris en charge, validés ou approuvés tel que prévu dans la documentation afférente au produit Intrado concerné.
- Les logiciels qui ne sont plus couverts en vertu de la politique sur la fin de vie utile d'Intrado (voir la section 6 ci-dessous). Intrado peut également exiger que le Client effectue une mise à jour vers une version plus récente pour recevoir le service de soutien (correctifs et documentation) si la version est âgée de plus de 12 mois.
- La réparation pour tout problème ou le soutien pour tout produit : (a) qui a été modifié, sauf par Intrado ou un représentant nommé par Intrado, ou conformément aux instructions écrites d'Intrado, (b) qui n'a pas été installé, configuré, exploité, réparé, ou entretenu conformément aux instructions d'Intrado, (c) qui a été soumis à un effort physique ou électrique anormal, à une mauvaise utilisation, à de la négligence ou un accident, y compris les dommages aux composants du matériel informatique résultant d'un déversement, d'une chute, d'une surtension de courant, ou d'un choix inapproprié de la tension de l'alimentation électrique du système, (d) qui a été exploité sans respecter les spécifications environnementales du produit, ou (e) lorsqu'un tel mauvais fonctionnement, dommage, ou autre problème résulte de l'utilisation d'un logiciel ou du matériel non recommandée Intrado ou qui n'est pas conforme aux exigences du système ou aux spécifications offertes par Intrado.
- Les autres exclusions décrites dans la description du service concerné et les conditions générales d'Intrado applicables.

3.3 Comment rejoindre Intrado

- Les Clients peuvent obtenir le service de soutien d'Intrado par téléphone, par l'entremise d'un site Web ou en utilisant le service de soutien par courriel, et ce, pour tout produit d'Intrado en vertu duquel le Client a droit au service de soutien. Le soutien peut être obtenu par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour toutes les questions liées à une urgence, et 5 jours par semaine, de 9h00 à 18h00 (HNE) pour toutes les autres questions et demandes de renseignements.

Courriel	support@911enable.com
Téléphone	888 908-4168

Internet (portail de soutien)	http://support.911enable.com **
Poste	Intrado Inc. 8270, rue Mayrand Montréal (Québec) Canada

- Les clients doivent se préparer afin de fournir autant d'informations que possible, y compris :
 - La description (description du problème ou des symptômes perçus)
 - Les pièces jointes (journaux, traces, captures d'écran)
 - Date/heure à laquelle le problème/la perturbation a été observé(e)
- Si le Client appelle le centre de soutien, le technicien du service de soutien créera un bon de travail pour un trouble, analysera le problème, et tentera de parvenir à une résolution du problème aussi rapidement que possible.
- Lorsqu'un courriel est transmis, une demande d'assistance ou un bon de travail pour un trouble est automatiquement créé(e) dans le portail de soutien. Le Client peut continuer de correspondre avec le représentant du service de soutien d'Intrado du Client par courriel, ou se connecter au portail de soutien pour gérer la demande. Dans chaque cas, une piste de communications continue s'applique à la demande et peut être vue sur le portail de soutien.

3.4 Niveaux de gravité et directives d'escalade

Des niveaux de gravité sont utilisés pour gérer les ressources affectées au soutien et résoudre les problèmes importants le plus rapidement possible. Le niveau de gravité accordé à un bon de travail peut être mis à jour par la suite (augmenté ou diminué) après une analyse. Le client est toujours consulté avant la modification du niveau de gravité.

- 4 différents niveaux de gravité peuvent être accordés à un bon de travail pour un trouble :

Niveau de gravité	Information	Temps de réponse (à compter de la réception de l'information)	Cible de rétablissement (à compter de l'engagement)
Urgence	Les systèmes de production ne peuvent acheminer aucun appel 911 à la bonne destination avec une communication audio qui satisfait des niveaux acceptables de qualité de la voix. De plus, aucune solution de rechange n'est disponible immédiatement, et le problème exige une mesure corrective immédiate.	< 4 heures	< 5 heures
Élevé	Les systèmes de production ne peuvent pas transmettre quelques appels 911 à la bonne destination avec une communication audio qui satisfait des niveaux acceptables de qualité de la voix. De plus, aucune solution de rechange n'est disponible immédiatement, et le problème exige une mesure corrective.	< 4 heures	< 2 jours

Normal	La performance du système de production s’est détériorée, une fonction est partiellement inaccessible pour le Client, ou les processus de maintenance et de sauvegarde ont été affectés de manière importante. Dans chaque cas, une solution de rechange fonctionnelle est disponible. Si des composants redondants sont impliqués, le basculement au composant auxiliaire est réussi et la redondance est en voie d’être rétablie.	< 1 jours ouvrables	< 5 jours ouvrables
Faible	Toutes les demandes liées aux systèmes de laboratoire et aux systèmes autres que ceux de production. Incohérences mineures dans la documentation. Défauts cosmétiques. Le service n’affecte pas l’entreprise ou ses activités.	< 3 jours ouvrables	Selon la situation - Aucun engagement quant au délai de résolution

- « Temps de réponse » signifie qu’Intrado a reconnu que le Client a signalé un problème. Un ingénieur affecté au soutien s’engagera et sera en contact avec le Client par divers moyens selon le niveau de gravité.
 - « Cible de rétablissement » signifie l’analyse et les conclusions d’Intrado qui lui permettent de rétablir la fonctionnalité du service de façon temporaire ou permanente grâce à une solution de rechange ou une solution permanente.
- Directives d’escalade

Niveaux de soutien	Title
Niveau 1	Soutien NOC
Niveau 2	Ressource sur appel
Niveau 3	Gestionnaire de la relation client
Niveau 4	Gestionnaire des services
Niveau 5	Directeur exécutif

- Note : Pour les coordonnées des personnes à contacter, veuillez visiter le portail de soutien (<http://support.911enable.com>) et obtenez l’article intitulé « *Intrado Escalation Contacts* » (Personnes-ressources d’Intrado aux fins d’escalade).
- Il est possible d’escalader à un niveau de soutien plus élevé en tout temps au cours du processus de résolution du bon de travail pour un trouble. Durant une situation de dégradation de service (Niveau de priorité Urgence ou Élevé aux fins du soutien), l’escalade survient selon procédure établie. L’escalade au sein d’Intrado implique à la fois des décisions prédéfinies et des décisions subjectives de la part du technicien de soutien. Si l’application des procédures de dépannage de base ont été appliquées sans résoudre le problème, le technicien de soutien décidera en temps opportun quand escalader et identifiera les ressources appropriées pour résoudre le problème.

3.5 Obligations des clients

- Général
 - Fournir le numéro d’une personne-ressource qui peut être contactée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, lorsque les circonstances l’exigent. Le numéro, qui se trouve dans le compte du service d’acheminement des appels d’urgence, peut être utilisé par le centre de réponse des appels d’urgence (CRAU) si un rappel d’urgence échoue. Le CRAU utilisera ce numéro en dernier recours pour rejoindre l’appelant en détresse. Le numéro peut également être utilisé lorsqu’Intrado détecte un problème important qui doit être résolu

immédiatement et les personnes-ressources régulièrement affectées au soutien ne sont pas disponibles.

- Faire en sorte qu’Intrado ait dans ses dossiers les dernières coordonnées à jour de la personne-ressource à contacter. Cette information peut être mise à jour en tout temps, en communiquant avec le service du Soutien technique d’Intrado ou en communiquant avec le gestionnaire d’Intrado chargé du compte.
- Nommer une ou plusieurs personnes-ressources techniques qualifiées pour interagir avec les techniciens de soutien d’Intrado. Les personnes-ressources nommées par le Client doivent lire la documentation et se familiariser avec les produits et services d’Intrado.
- Communiquer avec le technicien de soutien d’Intrado et l’aider à exécuter les procédures de diagnostic afin d’identifier la cause du problème.
- Effectuer des vérifications et des mises à l’essai, tel que requis.
- Mettre à jour les paramètres du central PBX, du commutateur logiciel, du contrôleur de session en périphérie et du pare-feu, tel que requis.
- Surveiller aux alarmes et notifications du système et répondre à celles-ci.
- Logiciels
 - Fournir, lorsqu’il lui est demandé, un accès à distance raisonnable aux logiciels sous licence aux fins de l’examen et du dépannage des problèmes techniques. L’accès à distance au réseau du Client sera exécuté en utilisant l’application de partage du Client ou celle préférée par Intrado.
 - Télécharger et charger tout logiciel applicable à partir des liens fournis par Intrado.
 - Déployer les applications clients mises à niveau (le cas échéant).
- Matériel
 - Fournir l’emplacement physique et l’« étiquette de service » du matériel du Client au technicien de soutien.
 - Aider le technicien de soutien d’Intrado à exécuter les procédures de diagnostic afin d’identifier la cause du problème.
 - Advenant une défaillance du matériel, fournir l’accès physique nécessaire au technicien sur le terrain désigné par Intrado.
 - Collaborer avec le technicien de soutien d’Intrado pour conserver des copies de sécurité de tout logiciel et de toute donnée.
 - Stocker et conserver des copies appropriées de toute donnée.
- Maintenance. Le Client doit donner à Intrado un avis d’au moins 24 heures avant toute activité de maintenance prévue qui pourrait affecter ou empêcher l’acheminement fructueux d’un appel E911. Le Client doit fournir les informations suivantes lorsqu’il transmet un avis de maintenance :
 - Date, heure, durée
 - Description de l’impact sur le service
 - Énumération des éléments du réseau affectés
 - Nom, numéro et courriel de la personne-ressource
- Interaction avec le CASP
 - Coordonner des appels d’essai avec le CASP local.
 - Communiquer avec le CASP local pour les problèmes d’affichage des adresses causés par l’équipement d’abonné du CASP.

3.6 Obligations d'Intrado

- Maintenance des produits/nouvelles versions majeures. Intrado fournira des notifications par courriel et des communiqués chaque fois que des nouvelles versions de maintenance sont disponibles. Les guides et les notes afférentes aux nouvelles versions des systèmes sont toujours disponibles au portail de soutien. De plus, l'ingénieur de soutien d'Intrado peut recommander une Mise à niveau du système dans le cadre d'une mesure corrective liée à une demande de soutien spécifique.
- Maintenance du réseau ERS. Intrado fournira au Client un avis au moins une semaine avant toute opération de maintenance qui affecte les activités. En règle générale, la maintenance du réseau d'Intrado n'affecte pas les services 911. La fenêtre de maintenance planifiée est entre 00h00 et 8h00 heure normale de l'Est (HNE) et peut survenir un jour de semaine ou de fin de semaine. L'avis de maintenance fourni au Client par Intrado contiendra les informations suivantes :
 - Date, heure, durée
 - Description de l'impact sur le service
 - Énumération des éléments du réseau affectés
 - Nom, numéro et courriel de la personne-ressource

4. Maintenance des Logiciels et du Matériel informatique

- Disponibilité des Nouvelles versions. Le Client aura droit aux Nouvelles versions qui sont généralement mises à la disposition de ses clients, sans aucun frais supplémentaire. Intrado n'est pas tenue de développer de Nouvelles versions ou de les rendre disponibles. Les Nouvelles versions seront compatibles avec la dernière version du système d'exploitation à la date à laquelle la nouvelle version du logiciel d'application devient pour la première fois disponible. L'utilisation par le Client de toute Nouvelle version est limitée par les conditions générales de la licence en vertu de laquelle le Logiciel a été fourni au Client. Intrado et ses fournisseurs conserveront tous les droits, titres et intérêts ans les Nouvelles versions.
- Détails du Service.
 - Le Client fournira à Intrado un accès à distance aux produits d'Intrado et aux systèmes afférents du Client afin de fournir le service de soutien et de maintenance. Si le Client est incapable de fournir à Intrado un accès à distance à ses systèmes, le Client reconnaît que le temps requis pour identifier et résoudre le problème sera nettement plus long.
 - Lorsqu'Intrado accède aux systèmes du Client, Intrado :
 - informera le client avant d'accéder à un système;
 - fera des copies de sauvegarde des fichiers des configurations avant d'exécuter tout travail;
 - ne fera aucune modification aux systèmes du Client sans l'autorisation préalable du Client;
 - exécutera autant que possible les modifications sur les appareils en attente, lorsque ces modifications sont autorisées; et
 - ne conservera aucune information sensible sur les clients du Client à laquelle Intrado peut avoir eu accès ou qui a pu avoir été enregistrée sur papier ou sur un autre format dans le cadre de la prestation de ce service, et éliminera de façon sécuritaire tout document en papier contenant de telles informations. .

4.1 Frais et durée

Tous les frais associés au service de soutien et de maintenance sont payables d'avance annuellement, et ne sont pas remboursables. Le rétablissement du service de soutien et de maintenance qui a expiré depuis plus de 60 jours entraînera des frais d'expiration d'un montant égal à 150 % du coût du service de soutien et de maintenance qui aurait été payable durant la période expirée.

Le service de soutien et de maintenance sera fourni pendant un an à compter de la date de livraison du produit, et sera automatiquement renouvelé pour des périodes additionnelles d'un an, à moins que l'une ou l'autre des parties ne renouvelle pas le service, en fournissant un avis écrit 30 jours avant la fin de la période applicable. Tout renouvellement aura lieu selon les conditions générales applicables au service de soutien et de maintenance alors en vigueur (y compris les frais alors applicables). Intrado fera des efforts de bonne foi pour informer le Client de façon proactive lorsque les options liées au service de soutien et de maintenance sont sur le point d'expirer. Le soutien sera ininterrompu si le contrat de soutien et de maintenance avec Intrado est à jour.

4.2 *Politique de fin de vie utile*

- Matériel informatique

Intrado fournit par écrit la Date de fin de vie utile applicable spécifiquement à un produit donné lorsque la date de cessation des ventes est annoncée. Cet avis sera fourni par écrit aux clients 180 jours avant la Date de fin de vie utile.

Peu importe la dDte de fin de vie utile, Intrado respectera les dispositions de toute garantie applicable et de toute entente de soutien et de maintenance vendue ou achetée avant la Date de fin de vie utile.

- Logiciels

En ce qui concerne le soutien pour ses logiciels, 911 Enable suit les pratiques normalisées de l'industrie applicables à la fin de vie utile des produits discontinués. Conformément à ces normes, la politique d'Intrado consiste à fournir le soutien pour la dernière version du logiciel et une version majeure précédente **OU** pendant un an après la Nouvelle version – à la première de ces deux éventualités.

4.3 *Modifications à la politique de soutien durant la période de fin de vie utile*

Bien que tous les efforts seront faits pour soutenir les produits durant la période de fin de vie utile conformément à la politique de soutien durant la période de fin de vie utile, Intrado se réserve le droit de modifier sa politique selon ce qu'elle juge approprié et 911 Enable annoncera par écrit au client toute modification à la politique de soutien durant la période de fin de vie utile.

Veuillez noter que 911 Enable peut, à sa discrétion, cesser d'offrir du temps et des services de soutien matériel avant la Date de fin de vie utile.

5. *GLOSSAIRE*

- « EGW » désigne le produit Emergency Gateway d'Intrado.
- « CASP » désigne un centre d'appel de sécurité publique.
- « Date de fin de vie utile » désigne la date à laquelle un produit Intrado ne recevra plus aucun soutien.
- « FVU » désigne la fin de vie utile.
- « Nouvelle version de maintenance » désigne la nouvelle version d'un logiciel qui a pour objet de corriger des Défaillances du logiciel.
- « Nouvelle version » désigne une Nouvelle version de maintenance, une Mise à jour ou une Mise à niveau, soit individuellement ou collectivement, selon le cas.

- « Défaillances du Logiciel » désigne une performance reproductible qui diffère de manière importante des spécifications du Logiciel.
- « Jour ouvrable de soutien » désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province de Québec.
- « Portail de soutien » désigne le système de suivi des bons de travail/demandes en ligne et le répertoire de documents à la disposition des clients inscrits.
- « Mise à jour » désigne une nouvelle version de logiciel ayant pour objet de corriger des Défaillances du logiciel et/ou d'ajouter des fonctions au Logiciel et est typiquement représentée par une modification des composantes yy du Numéro de version.
- « Mise à niveau » désigne une nouvelle version de logiciel ayant pour objet de corriger toute Défaillance du logiciel, d'ajouter des fonctionnalités et/ou de nouvelles fonctions au Logiciel et est typiquement représentée par une modification des composantes xx du Numéro de version.
- « Numéro de version » désigne le numéro de version en trois parties sous la forme xx.yy.[zzzz] qui identifie une Nouvelle version.