

Équipements à l'abonné d'Intrado pour le traitement des appels

Services de maintenance et de soutien (« SMS ») standards (« Conditions générales applicables aux SMS »)

Les présentes conditions générales applicables aux services de maintenance et de soutien (« conditions générales applicables aux SMS ») décrivent les services de maintenance et de soutien présentement offerts pour les équipements et les logiciels de traitement des appels d'Intrado vendus à un client (« système »). Ces conditions générales applicables aux SMS s'appliquent à chacun des services décrits ci-dessous qui figurent dans un devis d'Intrado (« devis »). Ces conditions générales sont en sus des dispositions de l'entente applicable entre les parties (« entente ») et n'ont pas pour effet de modifier ces dispositions. S'il existe un conflit entre l'une ou l'autre des conditions générales applicables aux SMS et l'entente ou le devis, les dispositions du devis auront préséance uniquement dans la mesure où elles portent sur les conditions générales applicables aux SMS, et les conditions générales applicables aux SMS auront préséance sur les dispositions de l'entente. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présentes conditions générales applicables aux SMS auront le sens qui leur est donnée dans l'entente.

La garantie limitée standard d'Intrado est d'une durée de douze (12) mois à compter de l'acceptation. Cette garantie limitée comprend la protection des logiciels et le soutien technique à distance durant la période de garantie.

Les services suivants sont présentement offerts par Intrado :

- Protection des logiciels et soutien technique à distance
- Services de soutien sur place
- Protection Service de protection du matériel
- Service de contrôle à distance des alarmes sentinelles

Le Tableau 1 (ci-joint) indique également les temps de réponse cible et les niveaux de gravité.

Note générale : Veuillez noter, en ce qui concerne tous les services décrits dans les présentes conditions générales applicables au SMS, qu'Intrado ne sera pas tenue de réparer ou de remplacer tout logiciel ou équipement (i) qui a été réparé par d'autres; (ii) qui a fait l'objet d'un usage abusif ou qui a été manipulé, entreposé ou modifié incorrectement, ou qui a été utilisé avec du matériel ou de l'équipement d'un tiers; (iii) qui a subi des pannes de courant ou des surtensions, la foudre, un incendie, une inondation ou un accident; ou (iv) qui n'a pas été installé par Intrado, par un technicien autorisé d'Intrado, ou par le client ou son mandataire d'une manière approuvée.

Protection des logiciels et soutien technique à distance

Disponibilité :

Incluse dans la garantie standard, et obligatoire pour recevoir tout soutien technique après la période de garantie.

Sommaire des services offerts :

Des offres groupées qui donnent accès aux nouvelles versions de maintenance des logiciels et au soutien technique à distance permettant d'obtenir tous les jours de l'année, 24 heures sur 24, l'assistance du centre de soutien centralisé d'Intrado pour le système d'Intrado. Le client ne peut pas acquérir la protection des logiciels et le soutien technique à distance pour une partie du système d'Intrado. Tous les postes de prise des appels au service 911 doivent être couverts.

Détails sur la protection des logiciels :

Ce service permet d'obtenir des mises à jour des produits logiciels. L'installation et la formation (le cas échéant) ne sont pas incluses. Toute modification requise au matériel ou au système d'exploitation sont également non incluses.

Intrado fournira de façon périodique aux clients des communiqués sur les versions des logiciels, lesquels annoncent et expliquent les mises à jour importantes de produits pour les logiciels d'Intrado. Les clients peuvent alors demander à Intrado cette nouvelle application ou version, dans la mesure où elle s'applique au système du client. Le client est chargé d'installer toutes ces nouvelles versions, sauf si le service de maintenance sur place a été acheté. Si le service de maintenance sur place n'a pas été acheté et que le client préfère qu'Intrado déploie la nouvelle version, Intrado dépêchera le personnel approprié pour effectuer la mise à niveau, à une date convenue d'un commun accord, aux prix d'Intrado alors en vigueur pour de tels services.

Le client est invité à installer périodiquement les nouvelles mises à jour des logiciels. Les nouvelles versions des logiciels sont disponibles pendant une période de temps limitée. Si le système n'est pas maintenu de façon à pouvoir prendre en charge l'équipement et les versions de logiciels à jour, les versions futures des logiciels pourraient ne pas être compatibles avec le système existant du client.

Soutien technique à distance :

Le soutien est fourni par nos associés spécialisés dans le diagnostic et la résolution des problèmes de performance du système. Le soutien technique à distance est disponible 24 heures sur 24 à la fois par l'entremise d'une ligne d'assistance téléphonique sans frais et d'un portail Internet sécurisé pour les clients. Toutes les demandes de renseignements liées à un service sont suivies par un système de gestion de la relation client (GRC) de pointe qui prend en charge les bons de travail associé à un trouble et qui peut être interrogé par les clients par l'entremise du portail en ligne afin d'obtenir l'état le plus récent de leurs problèmes.

Les temps de réponse pour le soutien technique à distance sont fondés sur les niveaux de gravité des problèmes du système, tels que définis dans le Tableau 1 (ci-joint). Les problèmes qui ne sont pas résolus dans les limites de temps prédéfinies sont automatiquement escaladés à un gestionnaire du service des Ventes, de la Gestion des produits ou du Génie afin que des mesures soient prises.

Responsabilités d'Intrado :

- Répondre aux demandes de service selon le temps de réponse cible associé au niveau de gravité approprié.
- Évaluer le(s) problème(s) du système.
- Appliquer l'expertise technique, les connaissances et les ressources afin de rétablir le fonctionnement du système, ou aider le client à appliquer la solution identifiée.
- Escalader les problèmes aux fins d'examen lorsque cela est requis.
- Communiquer l'avancement des travaux et la résolution du problème à la personne-ressources du client à contacter spécifiquement à cette fin.
- Fournir au client des communiqués annonçant la disponibilité des nouvelles versions des logiciels, et livrer les logiciels en format disque au client tel que demandé.

Responsabilités du client :

- Entrer toutes les demande d'assistance directement au centre de soutien technique, soit par l'entremise de la ligne d'assistance téléphonique sans frais ou du portail en ligne.
- Fournir les renseignements suivants lorsqu'une demande de service est initiée :
 - Nom du site / numéro d'identification / lieu de l'organisme
 - Nom et numéro de la personne-ressource à contacter
 - Description du problème

- Faire en sorte que la personne demandant le service ait une formation et les connaissances appropriées concernant l'exploitation du système.
- Fournir, à mesure qu'ils surviennent, les symptômes et les renseignements additionnels pertinents à la résolution des problèmes du système.
- Répondre en temps opportun aux communications d'Intrado concernant l'état du problème et sa résolution.
- Permettre l'accès à distance à Intrado afin d'obtenir les données sur la performance et la disponibilité du système. Si la capacité d'accès à distance n'est pas disponible, l'achat de services de soutien sur place pourrait être requis.
- Informer Intrado avant d'exécuter toute activité qui pourrait affecter le système (y compris l'installation de logiciels, les mises à niveau de matériel, les mises à niveau de réseau ou les désactivations).
- Entreposer et conserver tous les logiciels requis pour rétablir le système, ainsi que toutes les copies de sauvegarde du système.
- Installer les logiciels.

Services non inclus dans la présente offre de services :

- Assistance pour les logiciels ou le matériel d'un tiers non fourni par Intrado.
- Assistance pour la configuration de l'utilisateur, les scénarios d'utilisation et les éléments couverts dans les manuels standards de formation et d'exploitation de l'utilisateur final fournis au client, ce qui comprend toute modification, tout ajout ou toute suppression apporté(e) à la configuration de l'utilisateur ayant causé des problèmes de performance du système. Le soutien pour ces questions est disponible en achetant les cours de formation de l'utilisateur final.
- L'assistance pour les demandes de modification de la configuration de l'équipement qui n'est pas associée à un problème de l'équipement installé par Intrado.
- Le soutien d'Intrado pour l'installation. Les services d'installation peuvent être achetés d'Intrado séparément.
- L'assistance pour les mises à jour des données des systèmes d'information géographique (SIG) exécutées par l'utilisateur final, ou les problèmes qui en résultent.
- Les consultations pour un nouveau logiciel ou un nouvel équipement.
- Les logiciels n'offrent pas de nouvelles fonctions ou des mises à niveau des fonctions.
- La correction de problèmes et l'assistance pour des problèmes causés par le logiciel d'un tiers et les erreurs de l'opérateur, y compris l'enregistrement de données inexactes, la conservation de copies de sauvegarde inadéquates et les procédures inappropriées.
- La mise à niveau du système d'exploitation, du matériel, ou des logiciels fournis par un tiers du client peut être requise à l'occasion pour prendre en charge les nouvelles versions de maintenance. Intrado ne sera pas responsable du coût de ces mises à niveau.

Rétablissement de la protection des logiciels et du soutien technique à distance d'Intrado

Si les ententes de protection des logiciels et de soutien technique à distance expirent, l'accès du client au centre de soutien sera interrompu, et les frais de rétablissement ci-dessous s'appliqueront si le client désire recevoir l'un ou l'autre des services de soutien technique :

- Les frais applicables durant la période expirée au taux alors en vigueur; plus
- Les frais d'achat de la protection des logiciels et du soutien technique à distance pour la période en cours; plus
- Les frais d'une nouvelle certification du système dans le cadre d'une inspection de catégorie A au taux de 1 500 \$ par jour, plus les frais de déplacement et les autres frais afférents.

Service d'abonnement logiciel

Disponibilité :

Ce service n'est pas inclus dans la garantie standard. Il peut être acheté séparément uniquement (i) si les logiciels du système du client sont à jour, ou (ii) si les services sont achetés dans le cadre du déploiement d'un nouveau système ou de l'achat d'un composant spécifique du système.

Description du service :

Le service d'abonnement logiciel permet au client d'avoir accès aux mises à niveau des logiciels, y compris aux nouvelles fonctions. Cette offre ne fournit qu'un accès au logiciel. L'installation et la formation (le cas échéant) ne sont pas incluses. Toute modification requise au matériel ou au système d'exploitation n'est également pas incluse.

Intrado fournira de façon périodique des communiqués pour annoncer et expliquer les nouvelles applications des

logiciels d'Intrado. Les clients peuvent alors demander cette nouvelle application ou version à Intrado, dans la mesure où elle s'applique au système du client. Le client est chargé d'installer toutes ces nouvelles versions, sauf si le service de maintenance sur place a été acheté. Si le service de maintenance sur place n'a pas été acheté et que le client préfère qu'Intrado déploie la nouvelle version, Intrado dépêchera le personnel approprié pour effectuer la mise à niveau, à une date convenue d'un commun accord, aux prix d'Intrado alors en vigueur pour de tels services.

Le client est invité à installer périodiquement les nouvelles versions des logiciels pour maintenir le système à jour. Les nouvelles versions des logiciels sont disponibles pendant une période de temps limitée. Si le système n'est pas maintenu de façon à pouvoir prendre en charge l'équipement et les versions de logiciels à jour, les versions futures des logiciels pourraient ne pas être compatibles avec le système existant du client.

Responsabilités d'Intrado :

- Fournir au client des communiqués annonçant la disponibilité des nouvelles versions des logiciels, et livrer les logiciels en format disque au client tel que demandé.

Responsabilités du client :

- Communiquer avec un représentant du service des Ventes d'Intrado afin de commander une nouvelle version de logiciel offerte.
- Installer le logiciel.

Services non inclus dans la présente offre de services :

- Les consultations pour un nouveau logiciel ou un nouvel équipement.
- La correction de problèmes et l'assistance pour des problèmes causés par le logiciel d'un tiers et les erreurs de l'opérateur, y compris l'enregistrement de données inexactes, la conservation de copies de sauvegarde inadéquates et les procédures inappropriées.
- La mise à niveau du système d'exploitation, du matériel, ou des logiciels du client fournis par un tiers peut être requise à l'occasion pour prendre en charge des nouvelles versions, des nouvelles versions de maintenance ou des mises à niveau des logiciels. Intrado ne sera pas responsable du coût de ces mises à niveau.

Services de soutien sur place

Disponibilité :

Ces services ne sont pas inclus dans la garantie standard. Ils peuvent être achetés séparément.

Description des services :

Les services de soutien sur place sont principalement conçus pour fournir l'assistance liée aux problèmes qui exigent une expertise en matière de dépannage et de rétablissement du système chez le client.

Les services de soutien sur place incluent les frais de déplacement, ainsi que le temps et la main-d'œuvre associés à l'incident pour lequel les services sont requis. Le service comprend aussi des examens trimestriels préventifs et routiniers de maintenance sur place (quatre par année) du système Intrado du client. Ces visites de maintenance peuvent inclure l'installation de mises à jour routinières des logiciels. La formation, les modifications à la configuration, ainsi que la reprogrammation et la main-d'œuvre associée aux mises à niveau du système ne sont pas incluses dans la présente offre, mais peuvent être achetées.

Les options applicables aux services de soutien sur place comprennent la désignation d'un technicien spécialement chargé du (des) déploiement(s) du client, ou alternativement, d'une ressource non-dédiée qui peut être utilisée conjointement avec d'autres clients. Intrado peut engager des tiers pour fournir les services de soutien sur place.

Indépendamment de la désignation, les temps de réponse des techniciens affectés aux services de soutien sur place sont fondés sur les niveaux de gravité des problèmes du système, tels que définis dans le Tableau 1 (ci-joint).

Responsabilités d'Intrado :

- Dépêcher un technicien chez le client lorsque le problème ne peut pas être résolu à distance.
- Une fois sur place, assister le client afin d'exécuter les diagnostics du système.
- Fournir trimestriellement une visite d'un technicien sur place pour exécuter les activités de maintenance préventive et routinière.

Responsabilités du client :

- Exécuter les tâches qui lui incombent décrites sous la rubrique Support technique à distance (ci-dessus).
- Expliquer le(s) problème(s) et les mesures prises au technicien sur place.
- Permettre à Intrado d'avoir accès au système à la fois à distance et sur place.
- Valider la résolution du (des) problème(s) avant la fermeture du dossier.
- Coopérer avec Intrado et prendre toutes les mesures raisonnables ou nécessaires pour permettre à Intrado de fournir les services de soutien sur place, ce qui comprend le maintien d'un environnement approprié (chauffage, éclairage et alimentation électrique), et fournir au technicien un accès complet, libre et sécuritaire au système. Tous les sites doivent être accessibles par des véhicules de service standards.

Services non inclus dans la présente offre de services :

- Assistance pour les logiciels ou le matériel d'un tiers non fourni par Intrado.
- Assistance pour la configuration de l'utilisateur, les scénarios d'utilisation et les éléments couverts dans les manuels standards de formation et d'exploitation de l'utilisateur final fournis au client, ce qui comprend toute modification, tout ajout ou toute suppression apporté(e) à la configuration de l'utilisateur ayant causé des problèmes de performance du système. Le soutien pour ces questions est disponible en achetant les cours de formation de l'utilisateur final.
- Le soutien lié aux mises à niveau du matériel ou du système logiciel d'Intrado (sauf le soutien associé au service d'abonnement logiciel). Les services de mises à niveau peuvent être achetés d'Intrado séparément.
- Soutien d'Intrado pour l'installation. Les services d'installation peuvent être achetés d'Intrado séparément.
- L'assistance pour les mises à jour des données des systèmes d'information géographique (SIG) exécutées par l'utilisateur final, ou les problèmes qui en résultent.

Service de protection du matériel

Disponibilité :

Ce service n'est pas inclus dans la garantie standard. Il peut être acheté séparément.

Description du service :

Le service de protection du matériel prévoit le remplacement de tout composant de matériel défectueux fourni par Intrado, à l'exception des écrans. Cette offre prévoit uniquement le remplacement du matériel, Les services d'installation et de formation (le cas échéant) ne sont pas inclus. Ce service ne couvre pas les composants pour lesquels la garantie est annulée en raison d'un usage abusif, d'une force majeure ou d'un autre acte.

Lorsque le centre de soutien technique d'Intrado conclut qu'un composant est défectueux, un appareil neuf ou rénové entièrement opérationnel sera livré au client. Cet appareil deviendra alors la propriété du client et rétablira la fonctionnalité du composant qui ne fonctionne pas, mais le modèle pourrait ne pas être identique au modèle initial. L'expédition du composant de remplacement comprendra une étiquette d'expédition préimprimée qui sera utilisée par le client pour retourner le composant qui ne fonctionne pas.

Responsabilités d'Intrado :

- Une fois qu'il a été déterminé qu'un composant de matériel ne fonctionne pas, initier le remplacement du composant.
- Fournir une étiquette d'expédition préimprimée qui sera utilisée par le client pour retourner à Intrado le premier appareil qui ne fonctionne pas.

Responsabilités du client :

- Si Intrado a fourni un appareil de remplacement, le client retournera l'appareil qui ne fonctionne pas dans les 30 jours qui suivent la réception du nouvel appareil.

Services non inclus dans la présente offre de services :

- Remplacement du matériel non fonctionnel qui n'a pas été fourni par Intrado.
- Remplacement des écrans non fonctionnel des postes de travail.
- Le matériel réputé être non fonctionnel en raison d'un usage abusif, de la force majeure, ou d'un autre acte.
- L'installation du matériel de remplacement.

Suspension du service de protection du matériel d'Intrado :

Si le matériel initial qui ne fonctionne pas n'est pas retourné dans les 30 jours suivant la réception du matériel de

remplacement, la capacité du client d'utiliser le service sera suspendue. Le service sera rétabli au moment de la réception du matériel non fonctionnel.

La suspension du service peut également survenir en raison du non-paiement des sommes dues en vertu du contrat de maintenance qui prévoit le service de protection du matériel.

Service de contrôle à distance des alarmes sentinelles

Disponibilité :

Ce service n'est pas inclus dans la garantie standard. Il peut être acheté séparément.

Description du service :

Intrado offre le contrôle à distance du système par l'entremise d'une solution de gestion des systèmes de réseau centralisée et à distance, également appelée « Intrado Sentry ». Intrado Sentry contrôle tous les produits Intrado ainsi que la plupart des équipements fournis par un tiers, et achemine les alarmes et alertes à un centre des opérations du réseau centralisé d'Intrado aux fins de contrôle. Ce service exige l'achat du matériel Intrado Sentry d'Intrado.

Le centre de soutien technique d'Intrado recevra tous les jours de l'année, 24 heures sur 24, les alarmes et alertes à distance du client, lesquelles informeront Intrado de tout comportement irrégulier, y compris de tout défaut et de tout franchissement d'un seuil de performance qui nécessite une attention. Les mesures minimales comprennent une communication directe avec le client ou son personnel chargé du service sur place afin de fournir l'intervention technique appropriée.

Le dépannage à distance automatique de l'alarme est exécuté seulement si le service de soutien technique à distance a été acheté.

Un technicien de soutien d'Intrado est dépêché sur les lieux après la réception d'une alarme et le dépannage uniquement si les services de soutien sur place ont été achetés.

Responsabilités d'Intrado :

- Contrôle à distance de l'équipement de CPASP chez le client
- Suite à la réception d'une alarme, communiquer soit avec le CPASP directement ou avec son personnel sur place qui est chargé du service.
- Annuler l'alarme après avoir informé le client.

Responsabilités du client :

- Établir des règles d'entreprise concernant les signalisations d'alarmes et les conditions d'escalade du système Sentry
- Désigner les personnes-ressources du client à contacter ou son personnel chargé du service sur place.

Temps de réponse cible et niveaux de gravité

Tableau 1 : Temps de réponse pour les services de soutien technique à distance et sur place, au 3 septembre 2014.

NIVEAU DE GRAVITÉ	DÉFINITION	TEMPS DE RÉPONSE CIBLE À DISTANCE	TEMPS DE RÉPONSE CIBLE SUR PLACE*	CORRECTION DU PROBLÈME
1 Défaillance du produit ou perte de service	Les problèmes du niveau de gravité 1 impliquent une défaillance du système et une perte de fonctionnalité importante qui rend tout le système inutilisable.	15 minutes	4 heures	Intrado fournira au client un code ou un patch de correction du programme, ou une procédure permettant au client de contourner ou d'éviter le défaut, afin de continuer l'utilisation. Si une procédure de contournement est utilisée, Intrado poursuivra l'activité de résolution du défaut, sur la base d'un niveau de gravité élevé, jusqu'à ce qu'un code ou un patch de correction du programme ait été fourni au client.
2 Fonctionnalité gravement affectée (plus de 50 %)	Les problèmes du niveau de gravité 2 impliquent une défaillance ou une perte de fonctionnalité des applications ou composants fonctionnels non essentiels, alors que le système en soi demeure utilisable. Le niveau de gravité 2 implique un impact majeur, tel que la perte de 50 % de la capacité de prise d'appels, la perte de toutes les fonctions d'acheminement ou une perte de fonctionnalité importante (c.-à-d. aucune transmission des données ANI ou ALI).	1 heure	4 heures	Intrado fournira au client un code ou un patch de correction du programme, ou une procédure permettant au client de contourner ou d'éviter le défaut, afin de continuer l'utilisation. Si une procédure de contournement est utilisée, Intrado poursuivra l'activité de résolution du problème ou du défaut, sur la base d'un niveau de gravité élevé, jusqu'à ce qu'un code ou un patch de correction du programme ait été fourni au client.
3 Défaillance non critique du système (moins de 50 %)	Cette catégorie de problème exige une action centre d'appels dans un court délai. Les problèmes du niveau de gravité 3 peuvent entraîner une dégradation des performances ou une défaillance des composants du système. Les problèmes du niveau de gravité 3 peuvent impliquer le non fonctionnement d'un poste.	8 jours ouvrables	Prochain jour ouvrable	Intrado fournira au client un code de correction du programme dans une version de maintenance.
4 Problème mineur	Cette catégorie de problème n'affecte pas le service et inclut les problèmes tels que l'utilisation incorrecte d'une fonction ou d'un composant du système de moindre importance qui n'est pas souvent utilisé, et les problèmes pour lesquels il existe des solutions de rechange réalisables (c.-à-d. l'utilisation incorrecte d'une fonction du service 911 sans perdre toutes les fonctions d'acheminement). Les fonctions essentielles ne sont pas	Prochain jour ouvrable	Prochain jour ouvrable	Une correction du code peut être fournie dans une version de maintenance future ou un effort commercialement raisonnable sera fait pour fournir une solution de rechange.
5 Enquête	Ceci n'est pas une catégorie de problème, mais uniquement une enquête.	2 jours ouvrables	Sans objet	Sans objet

* Le temps de réponse cible sur place est calculé à partir du moment où Intrado détermine qu'un technicien sur place est requis.