Accord de niveau de service SolidAssist

Cet accord de niveau de service (« **SLA** ») définit l'étendue et les limites des services de soutien technique (« **SolidAssist** ») que SolidCAD s'engage à fournir au client conformément à la liste d'applications logicielles supportées, laquelle est détaillée dans l'annexe A (« **logiciels** »).

1.0. **Définitions :**

- 1.1. « Centre de service » : L'équipe d'experts certifiés Autodesk de SolidCAD responsables d'accepter toutes les demandes de clients liées au service SolidAssist, de créer et fermer des tickets d'assistance, et d'offrir des services de soutien technique ou de transférer les demandes de soutien à l'équipe des Services Professionnels de SolidCAD.
- 1.2. « SolidAssist » : L'offre de SolidCAD en matière de services de soutien technique de première ligne, disponible dans le cadre des modalités et limites définies dans ce document.
- 1.3. « Services Professionnels » : Au-delà de SolidAssist, SolidCAD offre des niveaux de soutien supplémentaire, ainsi qu'une offre complète de services d'implémentation, de formation et de personnalisation, lesquels sont généralement désignés en tant que « Services Professionnels ».
- 1.4. « Équipe des Services Professionnels » : L'équipe d'experts SolidCAD responsables de rendre des services d'implémentation, de formation et de soutien pour les logiciels admissibles.
- 1.5 « Logiciels » : Toute référence aux logiciels à l'intérieur de cette entente se limite à la liste de logiciels comprise dans l'Annexe A de ce document (consulter la dernière page).

2.0. **SolidAssist - Description du service :** SolidCAD s'engage à offrir un soutien à la clientèle approprié par téléphone, par courriel et/ou à distance dans le but de remédier aux interruptions ou arrêts de travail causés par des défaillances logicielles ou des problèmes associés aux données créées par les logiciels admissibles.

- 2.1. Couverture : SolidCAD s'engage à offrir des services de soutien « SolidAssist » pour l'identification de problèmes et le dépannage reliés à l'installation, l'activation et l'utilisation de logiciels, en présumant que toutes les conditions suivantes soient satisfaites :
  - Le problème est relié au logiciel dans un environnement conforme aux recommandations relatives au matériel informatique suggérées par le fabricant.
  - Le contrat de maintenance ou d'abonnement est maintenu à jour par le client et identifie SolidCAD en tant que revendeur officiel (« supporting dealer »).
  - Le client respecte les conditions générales d'utilisation associées au logiciel.
  - L'agent du Centre de service reconnaît que le problème peut être résolu par le service SolidAssist au moyen d'une intervention à distance par téléphone et Internet. De plus, le Centre de service décidera à sa discrétion si le problème relève des services de soutien à distance gratuits de SolidAssist ou s'il doit être traité comme un service un service professionnel dispensé par l'équipe des Services Professionnels de SolidCAD.
- 2.2. Exclusions : Dans les cas où une assistance sur place est requise pour fournir une solution aux problèmes techniques incluant les problèmes de serveur ou de gestion de données, les déploiements de licences réseau, ou encore dans les cas où le client requiert des instructions, un enseignement des meilleures pratiques, de l'encadrement, une vérification du bon fonctionnement de ses modèles ou une formation personnalisée, SolidCAD répondra à ces demandes de service par l'entremise de son équipe des Services Professionnels.
- 2.3. Exécution : SolidCAD aura recours à son Centre de service pendant les heures d'ouverture normales pour accepter des demandes de soutien et pour fournir aux clients des options de résolution à leurs problèmes logiciels. Les requêtes concernant la

consultation liée aux flux de travail, les déjeuners-conférences, les demandes de logiciels sur support physique et les autres questions de nature non technique seront transmises au directeur des services, lequel répondra aux besoins de chaque client sur une base individuelle.

3.0 **Heures d'ouverture normales du service SolidAssist :**

- 3.1. Les services de SolidAssist sont disponibles entre 9h00 et 17h30 heure de l'Est (16h30 heure du Pacifique), du lundi au vendredi, excluant les journées fériées.
- 3.2. Les clients qui désirent obtenir de l'aide du service SolidAssist en dehors des heures d'ouverture normales sont encouragés à soumettre leur demande au Centre de service par courriel ou par messagerie vocale. À la reprise des activités, les messages seront traités selon leur ordre de réception.
- 3.3. Dans certains cas, les membres du Centre de service ou de notre équipe des Services Professionnels répondront aux messages en dehors des heures d'ouverture normales selon leur disponibilité et la gravité des problèmes. Une réponse à l'extérieur des heures régulières de bureau n'est pas garantie, ne constitue pas une condition de service définie dans le cadre de cet accord de niveau de service, et est entièrement laissée à la discrétion de l'individu.

4.0 **Méthodes pour obtenir les services de SolidAssist :** Les clients qui désirent obtenir les services de SolidAssist peuvent contacter SolidCAD par téléphone, par courriel ou par l'entremise de notre site Web. Puisque les dossiers ouverts peuvent être transférés à différents membres de notre équipe des Services Professionnels, les clients sont encouragés à communiquer avec le Centre de service pour une mise à jour du statut de leur requête au lieu de contacter le dernier individu avec lequel ils ont entretenu un contact direct.

- 4.1. Téléphone : sans frais au Canada; 1-877-438-2231 (option 2 du menu)
- 4.2. Courriel : support@solidcad.ca
- 4.3. Site Web : https://fr.solidcad.ca/solidassist

5.0. **Temps de réponse, transfert à un niveau supérieur et résolution :** Le Centre de service constitue le point de départ où sont reçues toutes les demandes de soutien. Une fois les détails recueillis, l'agent du Centre de service utilisera son pouvoir discrétionnaire pour déterminer si la demande est admissible aux services SolidAssist ou si elle doit être gérée en tant que demande pour des services professionnels. Si elle est jugée admissible, un nouveau cas sera créé et l'agent débutera le diagnostic et la recherché pour offrir un éventail de solutions pour résoudre le problème. Nous affecterons les ressources nécessaires pour résoudre les problèmes signalés selon le logiciel en cause, le niveau de gravité et la disponibilité des membres de notre équipe des Services Professionnels détenant les compétences appropriées. Bien que nous n'offrions aucune garantie, SolidCAD déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une résolution acceptable, une solution de contournement ou encore un plan de mise en œuvre d'une résolution ou d'une solution de contournement acceptable.

- 5.1. Temps de réponse : Le Centre de service SolidAssist entreprendra toutes les démarches raisonnables pour répondre aux appels entrants dans un délai de 4 heures ouvrables. Historiquement, plus de 50% des appels entrants sont répondus directement par le centre de service, résultant en une réponse immédiate. Les clients qui sont contraints de laisser un message vocal ou qui choisissent d'envoyer leurs demandes de soutien par courriel recevront généralement une réponse dans un délai de 2 heures ouvrables, avec une priorité selon l'ordre de réception des requêtes. Suite à la création d'un cas, le client recevra un courriel pour confirmer que le problème a été enregistré et que le processus de traitement a été initié.
- 5.2. Transfert à un niveau supérieur : Le Centre de service utilisera toutes les ressources disponibles pour résoudre le problème et déterminera si le cas requiert un transfert à l'équipe des Services Professionnels. Si le problème semble relié à un défaut du logiciel, un transfert du cas au fabricant (Autodesk, Bluebeam, BlueCielo ou Lumion) peut être

recommandé. Dans ces circonstances, le temps de résolution, le degré de priorité et le niveau de service seront soumis aux modalités des services de soutien technique du fabricant. Il est important de noter que les cas soumis par SolidCAD au fabricant bénéficient d'une priorité supérieure comparativement aux cas initialement transmis par le client au fabricant. Dans les cas où des correctifs logiciels ou une réponse du fabricant ne sont pas disponibles, SolidCAD déploiera des efforts raisonnables pour fournir une solution de contournement ou un plan de mise en œuvre d'une solution de contournement si possible.

- 5.3. Résolution : En réponse au problème signalé, le client recevra, le cas échéant, l'une des résolutions suivantes : une solution existante, une nouvelle solution, une solution de contournement viable ou un plan décrivant comment le problème sera traité. Bien que des efforts considérables soient déployés pour trouver une solution pratique pour chacun des cas, SolidCAD n'offre pas de garantie de résolution pour tous les problèmes rencontrés.

6.0. Obligations du client :

- 6.1. Accès à distance : À des fins d'identification et d'analyse du problème, le client s'engage à fournir, tel que nécessaire et à sa propre discrétion, des capacités d'accès à distance pour permettre à SolidCAD de résoudre le problème au sein de l'environnement de l'utilisateur, résultant en un moyen efficace pour accélérer le temps de résolution.
- 6.2. Données justificatives : Le client s'engage à fournir des données justificatives raisonnables pour aider à l'identification du problème. SolidCAD préservera la confidentialité des renseignements du client et détruira toutes les copies de l'information transmise une fois le problème résolu.
- 6.3. Installation : À moins d'une demande contraire par le client dans le cadre d'un service de soutien payant, le client est responsable de l'installation de tout correctif, mise à jour ou mise à niveau de logiciel nécessaire pour régler le problème.
- 6.4. Tests : Pour appuyer le processus d'identification du problème, le client peut être invité à exécuter des procédures de test uniques dans le but d'éliminer certaines causes possibles.
- 6.5. Le contrat de maintenance ou d'abonnement est maintenu à jour par le client et identifie SolidCAD en tant que revendeur officiel (« supporting dealer »).

Annexe A - Liste de logiciels supportés : Le service SolidAssist est disponible pour les logiciels suivants, incluant la version actuelle et jusqu'à trois versions précédentes :

- AutoCAD
- AutoCAD Architecture
- AutoCAD Civil 3D
- AutoCAD Electrical
- AutoCAD Map 3D
- AutoCAD Mechanical
- AutoCAD MEP
- AutoCAD P&ID
- AutoCAD Plant 3D
- AutoCAD Raster Design
- Autodesk 3DS Max/Design
- Autodesk BIM 360
- Autodesk Infraworks
- Autodesk Inventor
- Autodesk Inventor Professional
- Autodesk Navisworks Manage
- Autodesk Navisworks Simulate
- Autodesk Revit
- Autodesk Revit MEP
- Autodesk Revit Structure
- Autodesk Vault, Vault Workgroup, Vault Pro
- Toutes les collections thématiques et anciennes suites de conception (Design Suites)
- Bluebeam
- BlueCielo
- Lumion