

## Entente de niveau de service pour l'application Netmath

Le présent document énonce les dispositions relatives au service de soutien fourni par Scolab Inc. (« **Scolab** ») en vertu de l'entente d'achat de licences pour les produits Netmath (l'« **Entente** »). Les modalités applicables énoncées ci-dessous font partie intégrante de l'Entente.

[Définitions](#)

[Niveau de service](#)

[Obligations du client](#)

[Services professionnels supplémentaires](#)

[Niveau de disponibilité de l'application](#)

[Annexe A: Ouverture et Escalade des demandes de service](#)

[Annexe B: Grille des niveaux de priorité](#)

[Annexe C - Accès au service et aux équipes de soutien](#)

---

## 1. Définitions

Aux fins de la présente entente, les termes ci-dessous ont la signification indiquée en regard de leur nomenclature.

- 1.1 « **Application** » désigne le logiciel propriétaire de Scolab auquel le Client a accès en vertu de l'achat de licences;
- 1.2 « **Défaillance** » désigne les cas où le fonctionnement ou la disponibilité de l'Application n'est pas, de manière substantielle, conforme aux spécifications fonctionnelles énoncées dans la documentation<sup>1</sup> mise à la disposition du client;
- 1.3 « **Utilisateurs** » désigne les personnes ayant obtenu accès à l'Application via une licence valide et en vigueur;
- 1.4 « **Soutien** » désigne la prestation de service offerte par Scolab afin d'assurer la disponibilité et le bon fonctionnement de l'application lors d'un usage normal par les Utilisateurs;
- 1.5 « **Temps de réponse** » désigne le délai à l'intérieur duquel la ressource de soutien (ou système de support) doit fournir au Client une réponse technique initiale à la suite d'une Défaillance signalée par le Client.
- 1.6 « **Terme** » désigne la durée de la licence obtenue lors de l'achat.

## 2 Niveau de service

- 2.1 Le niveau de service offert par Scolab consiste en une assistance fournie au Client via Internet et téléphone en lien avec l'utilisation de l'Application et pour résoudre les Défaillances qui peuvent survenir au cours du Terme en cours.
- 2.2 Les demandes de service sont suivies et gérées par un système de gestion des appels, administré par le centre de soutien de Scolab (ci-après le « **Portail de soutien à la clientèle** »).

- 2.3 Le service de Soutien est disponible du lundi au vendredi pendant les heures d'ouverture de Scolab, à l'exclusion des jours fériés applicables au Québec. Les heures de service sont décrites à l'**Annexe C** (ci-après les « **Heures de services** »).
- 2.4 **Classification par niveau de priorité.** Les Défaillances sont classées par Scolab en fonction de la gravité de l'impact sur l'utilisation de l'Application, selon le tableau de l'**Annexe B**. Le Client comprend et accepte que la classification de la priorité des demandes sera déterminée par Scolab à sa seule discrétion.

## 3 Obligations du client

- 3.1 **Contact de soutien.** Chaque qui se procure des licences de Scolab pour les distribuer à des Utilisateurs (ci-après le « **Client** ») doit identifier trois (3) personnes-ressources au sein de sa propre équipe, soit une ressource technique, une pédagogique et une commerciale. Une même personne-ressource peut occuper un, deux ou trois des rôles mentionnés précédemment. Le Client doit posséder ou devra acquérir l'expertise et la formation nécessaire pour diagnostiquer et résoudre les problèmes avec la collaboration du personnel de Scolab ou de toute organisation mandatée par cette dernière pour assurer le service à la clientèle.
- 3.2 **Procédure précédant une demande de service.** Avant de demander l'aide de Scolab, le Client devrait idéalement se conformer à toutes les procédures d'exploitation et de dépannage publiées pour l'Application. Si de tels efforts n'ont pas permis d'éliminer la Défaillance, le Client doit alors en aviser rapidement Scolab. Toutefois, avant de contacter Scolab pour obtenir de l'aide, le Client doit s'assurer que les conditions suivantes sont remplies:
- Dans la mesure du possible, la Défaillance alléguée est reproductible;
  - Les personnes-ressources du Client possèdent les connaissances techniques concernant l'Application et tout autre logiciel ou système matériel en cause, de même que la connaissance des faits et circonstances en lien avec la Défaillance;
  - Les personnes-ressources du Client ont accès sans limites à l'ensemble du système matériel en cause, y compris toutes les composantes logicielles et matérielles, lors de toute communication avec le personnel de soutien de Scolab;
  - Si demandé et requis, le Client doit mettre à la disposition du personnel de Scolab la personne-ressource technique pendant les Heures des services de soutien des Défaillances. Scolab se réserve le droit de suspendre tous les travaux relatifs à toute Défaillance pendant les périodes au cours desquelles le Client ne fournit pas l'accès à un représentant technique tel que requis ou à des données nécessaires pour poursuivre les travaux de résolution de la Défaillance.
- 3.3 **Effectuer une demande de service appropriée.** Le Client devra en tout temps respecter la procédure de demande de service et d'escalade telle que décrite à l'**Annexe B** en utilisant les moyens d'accès décrits à l'**Annexe C**.
- 3.4 **Connexion à distance.** Le cas échéant, le Client coopérera avec Scolab pour permettre à ce dernier de fournir de soutien via une connexion distante à l'aide d'un logiciel de télécommande standard disponible dans le commerce. Le Client sera seul responsable de l'instauration et du maintien des garanties de sécurité appropriées pour protéger ses propres systèmes et ses données.
- 3.5 **Mises à jour.** Le Client reconnaît et convient que les mises à jour et améliorations portées à l'Application par Scolab peuvent, à la seule discrétion de ce dernier, nécessiter une formation supplémentaire du personnel du Client. Cette formation sera effectuée conformément à l'article 5.
- 3.6 **Avertissement.** Scolab ne sera pas responsable de fournir du soutien, des mises à jour ou tout autre soutien, entretien ou maintenance si une ou des Défaillances surviennent parce que le Client :
- a) abuse, utilise incorrectement, configure, modifie ou endommage l'Application;
  - b) utilise l'Application avec tout matériel ou logiciel non recommandé par Scolab;
  - c) utilise l'Application à n'importe quel endroit non autorisé;
  - d) ne parvienne à installer une mise à jour de l'Application si cette mise à jour avait pu résoudre le problème;

- e) utilise autrement l'Application d'une manière qui n'est pas conforme à toute entente qu'il a conclue avec Scolab

## 4 Services professionnels supplémentaires

- 4.1 **Portée.** Le Client peut acheter des services professionnels additionnels moyennant le paiement de frais supplémentaires. Les frais liés à ces services additionnels seront prévus dans un énoncé de travail signé par les deux parties. Pour plus de clarté, si des services sont explicitement inclus dans la présente entente de service, ces services n'exigent pas le paiement de frais supplémentaires. Les services professionnels additionnels suivants sont offerts par Scolab
- a) **Services sur place.** Le Client peut acheter des services de soutien sur place.
  - b) **Formation.** Le Client peut acheter des services de formation en ce qui concerne l'Application.
  - c) **Consultation.** Le Client peut acheter des services de consultation liés à des Défaillances causées par des problèmes qui ne sont pas attribuables à l'Application.
- 4.2 **Remboursement de dépenses.** Le Client doit payer à Scolab toutes les dépenses raisonnables engagées par ce dernier, y compris les frais d'hébergement et de voyage liés à des services supplémentaires demandés par le Client.

## 5 Niveau de disponibilité de l'application

Cette clause de niveau de disponibilité est conclue par et entre les parties énumérées, et ce à compter de la date d'entrée en vigueur indiquée sur le devis, l'accord de référencement ou tout autre accord faisant référence à cet addenda de niveau de service (le « **Contrat de référencement** »).

Pour plus de clarté, « Client » est l'entité spécifique inscrite sur le contrat de référencement. Les termes capitalisés utilisés mais non définis dans le présent document ont les significations qui leur sont assignées ailleurs dans l'Accord de référencement.

Si la licence d'utilisation du logiciel a été achetée par l'intermédiaire d'un revendeur, cet addenda de niveau de service s'applique à l'accord conclu entre le revendeur et l'Utilisateur final du logiciel. Pour les besoins de cet Addendum de niveau de service, le client doit se référer à l'Utilisateur final.

Pendant la durée du Terme de l'abonnement applicable entre le Client et Scolab pour l'utilisation de l'Application, Scolab fournira ses meilleurs efforts pour obtenir un pourcentage mensuel de disponibilité d'au moins 99 % (ci-après le « **Disponibilité ciblée** ») pour tout mois civil du Terme. Si Scolab ne parvient pas à maintenir la Disponibilité ciblée, et tant que le compte du Client auprès de Scolab est à jour, le Client sera admissible à recevoir les crédits décrits ci-dessous. Ces crédits sont la réparation exclusive du Client (et la seule responsabilité de Scolab) en ce qui concerne l'incapacité de Scolab de satisfaire aux exigences de la Disponibilité ciblée. Scolab décline et le Client renonce explicitement à tout autre recours à cet effet, de quelque nature que ce soit.

- 5.1 **Définitions.** Les définitions suivantes concernent l'application du présent article :
- 5.1.1 Le « **temps d'arrêt** » désigne le temps pendant lequel n'importe quel service n'est pas capable d'être consulté ou utilisé par le client, tel que surveillé par le fournisseur de services.
  - 5.1.2 Le « **pourcentage mensuel de disponibilité** » désigne le nombre total de minutes dans un mois civil moins le nombre de minutes d'arrêt subies au cours d'un mois civil, divisé par le nombre total de minutes dans un mois civil.
  - 5.1.3 Le calcul du pourcentage mensuel de disponibilité peut être déterminé plus particulièrement pour une ou plusieurs composantes de l'application. Une perte de disponibilité des composantes secondaires de l'application peut aider à qualifier l'impact réel de la perte de disponibilité du service.
  - 5.1.4 « **Exclusion des temps d'arrêt** » les éléments suivants ne sont pas considérés comme des temps d'arrêt aux fins du calcul du pourcentage mensuel de disponibilité :

- a) indisponibilité du service causée par un entretien hors du commun de la plateforme utilisée pour fournir l'accès à l'Application. Les entretiens hors du commun sont habituellement effectués entre minuit et 3 h du matin (Heure de l'Est). Si ces entretiens impliquent une coupure de plus d'une heure (1h) Scolab s'efforcera de fournir un avis préalable aux responsables techniques du Client;
- b) indisponibilité du service causée par des événements hors du contrôle direct de Scolab ou de son sous-traitant, y compris tout événement de force majeure, la défaillance ou l'indisponibilité des systèmes du Client;
- c) indisponibilité du service causée par une défaillance globale ou régionale des grandes infrastructures infonuagiques ou des fournisseurs de télécommunication.

5.2 **Crédits de service.** Les crédits sont émis à titre de note de crédit par Scolab lorsque celle-ci ne livre pas la Disponibilité ciblée pour une période de mensuelle à l'intérieur du Terme. Suite à l'approbation d'une demande, Scolab accordera au Client le crédit déterminé en fonction des termes du tableau suivant.

Pourcentage de disponibilité mensuel	Crédit de service mensuel
<99 % mais >= 98 %	5 % des frais pour la période mensuelle du Terme
<98 % mais >= 97 %	10 % des frais pour la période mensuelle du Terme
<97 %	15 % des frais pour la période mensuelle du Terme

5.3 **Crédit maximal.** Le crédit maximal offert au Client, si Scolab n'est pas en mesure de rencontrer la Disponibilité ciblée, peut atteindre 15 % des frais pour le mois concerné. Tout tel crédit sera appliqué aux frais d'abonnement payables par le Client pour le service de la période de facturation suivante et ne sera pas versé au Client en tant que remboursement. Toutes les demandes de crédit feront l'objet d'un examen et d'une vérification par Scolab et toute décision concernant les crédits sera fondée sur la mesure par Scolab de la performance de son service et sera définitive.

5.4 **Procédure de réclamation.** Pour recevoir un crédit de service pour le défaut de Scolab de rencontrer la Disponibilité ciblée au cours d'une période mensuelle donnée, le Client doit soumettre une réclamation via le Portail de soutien à la clientèle dans le mois suivant au cours duquel Scolab n'a pas rencontré la Disponibilité ciblée et inclure à sa demande les informations suivantes:

- le nom du client et numéro de compte;
- le nom de l'Application (ou du service auquel la réclamation se rapporte);
- le nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du contact désigné par le Client;
- les renseignements à l'appui de chaque demande de temps d'arrêt, y compris la date, l'heure et une description de l'incident et du service touché, qui doivent tous se trouver au cours de la période de facturation pour laquelle la demande est présentée.

## Annexe A: Ouverture et escalade des demandes de service

### Ouverture d'une demande de service

1. Un Utilisateur ou un représentant du Client peut ouvrir une demande de service en contactant l'équipe de soutien de Scolab via un des canaux de communication décrit à l'annexe B. Les demandes de services sont datées et suivies formellement par l'équipe de soutien.
2. Une fois la demande de service créée, le Client devrait idéalement continuer à communiquer avec l'équipe de soutien sur une base régulière pour aider à qualifier le niveau de priorité approprié et fournir les informations nécessaires pour la résolution de la demande.
3. Chaque avancement significatif dans la résolution du problème, que ce soit du côté du Client ou du côté du fournisseur, sera communiqué par l'équipe de soutien par courriel et documenté dans les outils de gestion de Scolab.
4. Une demande de service est considérée résolue une fois que le Client confirme qu'il est satisfait ou que le client termine ses communications avec l'équipe de soutien et qu'un délai raisonnable est passé.

### Escalade d'une demande de service

1. Selon la situation, le Client peut demander que sa demande de service soit escaladée à un niveau de priorité supérieur. Lorsque demandé pour des raisons appropriées, le passage des demandes de services à des niveaux de priorité supérieurs aide Scolab à assurer un service de qualité.
2. Les conditions suivantes sont considérées appropriées pour une demande d'escalade:
  - a. Si le temps de réponse initial n'est pas respecté;
  - b. Si des délais de communication ou de résolution inappropriés sont ressentis par le client pendant la démarche de résolution;
  - c. Si les impacts ou la sévérité d'un problème s'aggravent.
3. Le personnel de Scolab peut aussi prendre la décision d'escalader une demande de service. Si le temps de résolution venait à dépasser le temps prescrit à l'Annexe B, le client sera alors informé du changement de statut.

Les niveaux de priorité sont décrits à l'**Annexe B**.

## Annexe B: Grille des niveaux de priorité

Le tableau suivant décrit les niveaux de priorité utilisés pour qualifier les demandes de service selon la nature de la demande.

À noter que les objectifs de réponse et de résolutions sont déterminés selon l'horaire des heures ouvrables de Scolab.

Niveaux de priorité	1er niveau	2 <sup>e</sup> niveau	3 <sup>e</sup> niveau	Priorité Discrétionnaire
<b>Descriptions</b>	Niveau de priorité de départ offert par l'équipe de soutien pour résoudre les enjeux quotidiens, sans l'intervention des équipes techniques.	Les problèmes de nature plus technique ou complexe à résoudre passent au niveau 2 et obtiennent l'attention d'une équipe multidisciplinaire pour son triage et sa résolution.	Les problèmes qui affectent un grand nombre d'utilisateurs, qui perdurent ou dont l'impact est majeur sont portés à l'attention d'un directeur et traités en priorité.	Demandes et suggestions des utilisateurs en lien avec l'amélioration du produit, du service ou autres types d'assistance qui ne sont pas forcément liés au bon fonctionnement du service.
<b>Intervenants responsables</b>	Équipe de soutien	Équipe de triage et de diagnostic	Équipe de gestion et équipes de production	Multidisciplinaire
<b>Descriptions des impacts</b>	Impacte un nombre très restreint d'utilisateurs  Les utilisateurs peuvent continuer à utiliser le service malgré de légers désagréments	Impacte un grand nombre d'utilisateurs dans un établissement ou l'ensemble d'une classe.  Les utilisateurs rencontrent des bloquants importants qui nuisent l'utilisation du service	Impacte l'ensemble de la plateforme, une région ou une majorité d'utilisateurs  Les utilisateurs n'ont plus accès au service	Pas d'impact significatif sur les utilisateurs et le service fonctionne correctement
<b>Exemples de type de problèmes adressé</b>	Mot de passe perdu Trouver de la documentation Activation des comptes Soutien à l'utilisation	Comportement anormal de l'application Lenteur de l'application Code d'erreur Problème d'affichage Donnée incorrecte	Coupure de service Fonctionnalité brisée Problème d'intégrité des données Enjeu de sécurité Enjeu d'interopérabilité avec les plateformes scolaires	Erreur d'orthographe dans une activité Suggestion d'une nouvelle fonctionnalité Amélioration d'une activité. Commentaire sur le contenu pédagogique
<b>Objectifs de réponse</b>	8 heures	4 heures	4 heures	Meilleur effort
<b>Objectifs de résolution</b>	1 jour	2 jours	3 jours	Meilleur effort

## Annexe C - Accès au service et aux équipes de soutien

### Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture de Scolab sont du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, Heure normale de l'Est.

### Accès à l'application

L'application est accessible uniquement sur Internet à l'adresse suivante:

<https://www.netmath.ca/>

### Accès à la documentation

La documentation pertinente est disponible sur nos sites vitrine ainsi que sur notre *Portail client* aux adresses suivantes:

- Français: <https://faq.netmath.ca/portal/fr-ca/>
- Anglais: <https://faq.netmath.ca/portal/en/>

### Accès par formulaire de demande de service

Un formulaire de demande de service est disponible via Internet aux adresses suivantes:

- Français: <https://www.netmath.ca/fr-ca/contactez-nous/>
- Anglais: <https://www.netmath.ca/en-ca/contact-us/>

### Accès par téléphone

L'équipe de soutien peut être rejointe par téléphone aux numéros suivants:

- USA, Canada, Mexique (Sans-frais): 1 888-528-8066
- International: +1 514-528-8066

Veuillez noter que la disponibilité de l'équipe de soutien dépend des heures d'ouverture de Scolab.

### Accès par courriel

L'équipe de soutien peut être rejointe par courriel aux adresses suivantes:

- Français: [soutien@netmath.ca](mailto:soutien@netmath.ca)
- Anglais: [support@netmath.ca](mailto:support@netmath.ca)