

## ENTENTE SUR LE NIVEAU DE SERVICE

La présente entente sur le niveau de service pour Alice POS fait partie intégrante de l'entente entre SE2 et le Client pour l'utilisation de la plateforme Alice POS à laquelle le Client a souscrit dans un auprès de SE2. Tout terme qui n'est pas autrement défini dans les présentes a la signification spécifiée dans l'entente de services afférente à Alice POS.

### 1 DISPONIBILITÉ

- 1.1 Alice POS sera disponible 99% du temps, calculé mensuellement sur une base de 24 h/7 jours et excluant toute Période d'indisponibilité exemptée.

### 2 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SYSTÈME

- 2.1 **Système d'exploitation (OS).** Alice POS doit être installé sur un ordinateur ou une tablette dont le système d'exploitation est Microsoft Windows. SE2 suit les cycles de vie de Microsoft et ne peut que certifier le bon fonctionnement d'Alice POS sur les versions encore prises en charge par Microsoft. Bien qu'Alice POS puisse fonctionner avec des versions non prises en charge, SE2 n'offrira pas de support pour des problèmes liés au système d'exploitation si la version de ce dernier n'est pas mentionnée sur le site web d'Alice POS.

- 2.2 **Versions de Windows prises en charge par Microsoft.** Windows 10.

- 2.3 **Matériel informatique (Hardware).** Alice POS doit être installé sur du matériel remplissant les exigences minimales requises par la version de Windows utilisée. Les imprimantes, scanner ou tout autre périphérique sont à la discrétion du Client. Alice POS assure une compatibilité avec un certain nombre d'entre eux, la liste exhaustive est disponible sur notre site de support.

### 3 SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SOUTIEN

- 3.1 **Heures régulières de soutien.** SE2 fournira des services de maintenance et de soutien technique chaque jour ouvrable entre 8h00 et 17h00 heure de l'est (les « **Heures régulières de soutien** »).

- 3.2 **Heures irrégulières de soutien.** SE2 fournira des services de maintenance et de soutien technique du lundi au vendredi entre 17h30 et 21h00 heure de l'est et la fin de semaine (samedi et dimanche) de 9h00 à 21h00 heure de l'est (les « **Heures irrégulières de soutien** »).

- 3.3 **Services de maintenance et de soutien logiciel** signifie une assistance en ligne aux administrateurs du système du Client concernant des problèmes techniques, des erreurs ou des problèmes avec Alice POS. Les services de maintenance et de soutien logiciels n'incluent pas les nouvelles applications et modules publiés par SE2 qui incluent des fonctionnalités et des caractéristiques significativement différentes, qui sont transmis sous licence en tant qu'applications et modules distincts.

- 3.4 Support d'équipement physique (hardware).** En tant que fournisseur de logiciel, SE2 offre tout de même un support limité lors de l'installation, de la configuration et du dépannage pour des problèmes liés à l'équipement physique. Ce service est limité à 30 minutes par client par mois.
- 3.5 Éléments non couverts par les services de maintenance et de soutien.** Sous réserve du paragraphe 3.4, SE2 n'est pas tenu de fournir des services de maintenance et de soutien technique pour les erreurs ou problèmes causés par : (i) les composants tiers non fournis par SE2, y compris l'infrastructure et le réseau du Client; ou (ii) l'utilisation de Alice POS autrement que dans un environnement recommandé décrit dans la Documentation disponible, telle que modifiée de temps à autre.
- 3.6 Avis.** Si le Client soupçonne la présence d'un défaut dans Alice POS, le Client doit en informer SE2 (l'« Avis ») (i) par courriel à "support@alicepos.com" (ii) pour le niveau de sévérité P1, le Client peut aussi appeler le département de support de SE2 au +1-844-242-7767. L'Avis doit décrire la nature du défaut soupçonné et fournir des détails sur les circonstances de sa survenue, à la discrétion de SE2, pour que SE2 puisse reproduire le défaut soupçonné.

## 4 NIVEAU DE SERVICE

- 4.1 Classification des demandes.** Les demandes de support sont classées selon les quatre niveaux suivants :

- P1 - Critique
- P2 - Élevé
- P3 - Modéré
- P4 – Bas

Le temps de réponse dépend du niveau de classification et SE2 aura l'entière discrétion en ce qui a trait à la classification des demandes de soutien selon ses normes internes et son expertise. La classification des demandes peut être revue à la baisse, sans préavis, si SE2 estime que les demandes sont incomplètes. SE2 peut aussi rejeter ou déclasser sommairement toute demande qu'elle juge abusive ou envoyée à répétition sans motif raisonnable. Des exemples de problèmes en fonction des classifications de priorité sont disponibles au paragraphe 4.4. Si le Client demeure dans le processus de formation (OnBoarding) et qu'il n'utilise pas Alice POS comme logiciel de point de vente principal, ses demandes seront automatiquement qualifiées à P4 - Bas.

- 4.2 Délai de réponse lors des Heures régulières de soutien.** Les délais de réponse habituels lors des Heures régulières de soutien sont les suivants, sous réserve du volume d'appels de niveau(x) supérieur(s) et de l'heure de réception de la demande :

- P1 - Critique: 60 minutes
- P2 - Élevé : 4 heures
- P3 - Modéré : 24 heures
- P4 - Bas : 48 heures

**4.3 Délai de réponse lors des Heures irrégulières de soutien.** Les délais de réponse habituels lors des Heures irrégulières de soutien sont les suivants, sous réserve du volume d'appels de niveau(x) supérieur(s) et de l'heure de réception de la demande :

- P1 - Critique : 60 minutes
- P2 - Élevé : 4 heures
- P3 - Modéré : le prochain jour ouvrable
- P4 - Bas : dans les deux prochains jours ouvrables

**4.4 Exemples de problèmes.**

**P1 - Critique**

- Infrastructure SAAS inaccessible : problème d'accès aux serveurs

**P2 - Élevé**

- Alice POS gèle après un redémarrage de l'ordinateur
- Erreur dans les données, des prix sont incorrects sans intervention du Client
- Des erreurs d'inventaires empêchent la vente d'articles
- Erreur lors de la mise à jour rendant Alice POS inutilisable
- Bug majeur après une mise à jour

**P3 - Modéré**

- Impossible de créer un article ou une catégorie
- Inventaire incorrect suite à une manipulation du Client
- Problème avec un périphérique (imprimante / scanner)
- Installation d'un nouveau terminal de paiement
- Problème sur un environnement Sandbox

**P4 - Bas**

- Erreur dans un rapport
- Besoin de formation sur un composant
- Correction de données en masse
- Exportation de données particulières
- Création d'utilisateur
- Rapporter un bug non bloquant ou avec un workaround

## **5 OBLIGATIONS DU CLIENT**

**5.1** Le Client s'engage à fournir à SE2 toutes les informations et tous les matériaux demandés par SE2, y compris un accès raisonnable à Alice POS pour permettre la réplication, le diagnostic et la correction d'un défaut rapporté par le Client. Le Client reconnaît que la capacité de SE2 à fournir des services de maintenance et de soutien logiciels satisfaisants dépend de la réception par SE2 des informations nécessaires du Client permettant à SE2 de reproduire le problème signalé dans Alice POS.