

## ENTENTE DE SERVICE

*Mise à jour du 1<sup>er</sup> mars 2021*

### DÉFINITIONS

**Voilà!:** Fait référence à Voilà! dans ses versions web et mobile (iOS et Android).

**FR:** Fait référence à Flash Romeo inc., propriétaire et distributeur de la propriété intellectuelle de Voilà!

**Client:** Un client est le propriétaire d'un compte payant actif de Voilà!

**Compte payant:** Un client de Voilà! qui paie sa licence pour la période en cours, y compris les comptes qui ont déjà demandé la suspension de leur compte à la fin de ladite période.

**Compte gratuit:** Un compte Voilà! qui utilise un plan gratuit, est en essai gratuit ou dont la licence n'a pas été renouvelée.

**Compte VIP:** Un compte d'entreprise pour lequel une entente de service spécifique a été mise en place dans le cadre du contrat de licence du client.

**Compte inactif:** Un compte Voilà! qui est inactif en raison d'une facture de licence impayée, d'une demande spécifique du client ou pour toute autre raison.

**Devis de travail (SOW) :** Un devis de travail est un document qui spécifie les détails d'un projet de développement ou de support demandé par le client. Il comprend des détails sur les coûts de FR pour réaliser le projet. Une fois approuvé par le client, le SOW agit comme un accord pour que FR réalise ledit projet en échange d'un paiement par le client.

**Super utilisateur:** Un super utilisateur est un utilisateur désigné par le client comme point de contact principal pour toutes les demandes de support faites par le client. Cette personne doit être contactée si la demande nécessite un SOW ou si un problème peut affecter l'utilisation de la plateforme par le client. Si aucun super utilisateur n'est explicitement désigné, FR considérera tous les administrateurs du compte du client comme des super utilisateurs potentiels.

**Demande de service:** Une demande adressée à l'équipe de support de FR pour modifier, activer ou réparer une fonctionnalité de Voilà! Les demandes de service n'incluent pas les demandes de développement spécifiques du client, qui doivent être gérées dans le cadre d'un devis de travail (SOW) distinct.

## **1. APPLICATION**

Cette entente s'applique aux prestations de service de Voilà! Elle vise à définir les services auxquels le client a droit lorsqu'il devient un compte payant et utilise la plateforme dans ses versions web, iOS et Android.

Le client comprend que cette entente ne s'applique pas aux comptes gratuits. FR supportera ces comptes gratuits au mieux de ses capacités, mais les comptes payants et VIP seront toujours priorités.

## **2. DOCUMENTATION**

Le matériel de support, y compris une présentation textuelle et vidéo sur l'utilisation des fonctionnalités principales de la plateforme, est disponible à l'adresse <https://support.voila.app>.

Du matériel de support est ajouté et mis à jour régulièrement, mais peut ne pas toujours refléter l'apparence exacte de Voilà! Néanmoins, FR veille à ce que ce matériel reste compréhensible et pertinent. Les clients qui ont des questions peuvent toujours demander à leur gestionnaire de compte des informations de support.

## **3. FORMATION**

Une formation de base est offerte gratuitement aux gestionnaires de comptes payants.

FR propose des formations aux administrateurs, superviseurs et gestionnaires dans différents formats, adaptés aux besoins du client. Les formats de matériel de formation disponibles incluent :

### **a) Formation vidéo en direct**

De la formation est offerte par vidéoconférence et partage d'écran. Le logiciel utilisé pour ces formations peut varier. La formation doit être réservée à l'avance par le client et il est responsable de s'assurer que ses employés peuvent accéder et interagir avec le logiciel de vidéoconférence recommandé par FR pour ladite formation.

### **b) Guides de formation**

Des guides de formation PDF sont mis à la disposition des gestionnaires, administrateurs et employés du client.

### **c) Formation sur place**

Les frais pour une telle formation doivent être discutés entre les parties dans le cadre d'un SOW distinct.

#### **4. IMPLANTATION**

FR assiste ses clients payants dans le processus d'implantation de Voilà! au sein de leur entreprise. Pour ce faire, votre gestionnaire de la réussite client peut vous fournir divers outils et support, tels que des modèles de communication interne et des tutoriels vidéo. Pour faciliter l'aide que notre équipe peut fournir, nous vous recommandons fortement de suivre les étapes suivantes.

##### **a) Définition des besoins**

En collaboration avec le client, FR définit les besoins et les exigences de votre organisation, les processus et les indicateurs de performance clés. La phase de définition des besoins établit un cadre et une opportunité d'améliorer vos processus d'affaires actuels.

##### **b) Planification**

La confirmation de la portée du projet, du calendrier et des jalons clés définira les détails du plan de projet. Ensuite, l'équipe de projet sera mobilisée. C'est là que votre gestionnaire de la réussite client peut fournir des recommandations pour vous aider à optimiser vos processus de gestion des horaires et à tirer le maximum de Voilà!

##### **c) Modélisation**

Nos experts travaillent avec vos principales parties prenantes pour mettre en place une configuration bien efficace, complète et précise. Notre modélisation comprend la structure de votre compte d'entreprise, les intégrations à des systèmes tiers et les processus d'invitation et d'assignation de vos quarts de travail.

##### **d) Configuration**

Votre plateforme est configurée pour correspondre à la fois aux besoins de vos processus d'affaires et aux exigences techniques telles que définies lors de la définition des besoins.

##### **e) Formation**

FR reconnaît la valeur stratégique de la formation et la corrélation directe entre une main-d'œuvre bien formée et bien informée et l'utilisation réussie et soutenue des applications d'affaires.

Les parties prenantes reçoivent une documentation standardisée pour soutenir leur processus d'apprentissage. À la fin de l'implantation, ces personnes sont entièrement équipées pour fournir la formation interne nécessaire à leurs utilisateurs finaux.

#### **f) Test**

Nous recommandons à vos utilisateurs de tester le système en créant un horaire représentatif d'une semaine. Si nécessaire, des ajustements peuvent être apportés à vos paramètres pour vous assurer de générer le résultat souhaité.

#### **g) Déploiement**

Notre équipe travaille avec vous pour déployer Voilà! à vos utilisateurs et surveiller les nouveaux processus d'affaires en regard de vos objectifs pour garantir leur succès et leur acceptation.

### **5. SERVICE**

Le service de support de Voilà! offre un point de contact central pour tous les clients. Nos représentants de support sont responsables de l'enregistrement et de la coordination des communications internes et externes, ainsi que du suivi des demandes des clients. Ils s'engagent à résoudre les problèmes le plus rapidement possible avec l'aide des ressources les mieux adaptées à la situation en question.

#### **Contacts du service client**

Téléphone: 418-800-1339

Courriel: support@voila.app

Chat en direct: disponible sur voila.app et dans nos applications mobiles

#### **a) Disponibilité**

Le service à la clientèle est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, heure de l'Est, à l'exception des jours fériés. Les demandes soumises après les heures normales de bureau seront traitées le jour ouvrable suivant, à l'exception des problèmes critiques qui seront traités immédiatement.

#### **b) Responsabilités du client**

Le client s'engage à désigner des super utilisateurs qui ont la responsabilité de fournir à leur organisation un support de premier niveau pour Voilà!

Le client est responsable de maintenir un niveau adéquat de connaissance de son compte Voilà! à ses frais. Les administrateurs, gestionnaires et superviseurs sont les seules personnes qui devraient contacter notre centre de support à la clientèle.

Le client accepte de permettre aux agents de support de Voilà! d'accéder à ses données afin d'évaluer ses enjeux et de l'aider à trouver une solution.

## 6. MAINTENANCES PLANIFIÉES

FR vise à limiter les maintenances planifiées. Par conséquent, la plupart des mises à jour de fonctionnalités auront un impact minimal sur nos clients, par exemple en leur demandant de se déconnecter et de se reconnecter à Voilà!, ou de télécharger la plus récente version de nos applications mobiles.

Cependant, il est entendu que certaines versions nous obligent à mettre la plateforme en maintenance, pour éviter tout problème dû à des clients modifiant les données pendant la mise à jour d'une nouvelle version.

Par conséquent, **FR se permet un maximum de 9 maintenances planifiées par année civile, par plateforme**. De telles maintenances planifiées ne devraient jamais durer plus de deux (2) heures consécutives par plateforme.

Pour limiter l'impact de ces maintenances planifiées, FR informera ses clients par courriel 5 jours ouvrables à l'avance pour les maintenances planifiées régulières. Ces maintenances seront également réalisées en fin de soirée (heure de l'Est) pour limiter le nombre d'utilisateurs qui pourraient utiliser la plateforme à ce moment.

Dans l'hypothèse où FR doit mettre la plateforme en maintenance en urgence, en raison d'un problème dû à un facteur externe, comme une incompatibilité d'un nouveau système d'exploitation mobile ou une brèche dans la sécurité des données de tiers, nous informerons nos clients de cette maintenance et de ses impacts dans les plus brefs délais et ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour limiter les temps d'arrêt causés.

## 7. DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME

FR comprend que Voilà! est clé à de nombreuses opérations de ses clients. Nous veillons à réduire au minimum les temps d'arrêt de la plateforme. Comme Voilà! s'appuie sur des solutions tierces pour prendre en charge et maintenir ses serveurs et bases de données, il est entendu que des temps d'arrêt peuvent survenir.

Voilà! garantit une disponibilité de 99,9%, ou pas plus de neuf (9) heures d'indisponibilité non planifiée par année civile.

Les temps d'arrêt imprévus sont définis lorsque Voilà! n'est pas accessible par le client ou ses employés à partir d'aucun ordinateur ou appareil mobile pendant une période donnée. Il n'inclut pas les maintenances planifiées, nécessaires pour assurer la sécurité et l'évolution de la plateforme.

Si Voilà! est temporairement inaccessible sur certaines plateformes ou navigateurs pris en charge, FR fera tout ce qui est en son pouvoir pour s'assurer de corriger la situation. Cette situation ne compte pas comme un temps d'arrêt si les clients peuvent toujours accéder facilement à Voilà! à partir d'autres navigateurs ou plateformes.

## **8. PLATEFORMES SUPPORTÉES**

Voilà! prend en charge et est testé sur les deux dernières versions des navigateurs Web les plus populaires, y compris Chrome (Web et mobile), Safari (Web et mobile), Edge et Firefox. Il prend également en charge les versions les plus récentes d'iOS et d'Android.

Pour s'assurer qu'ils peuvent accéder à Voilà!, les clients doivent s'assurer que leurs employés utilisent des versions à jour d'un navigateur ou d'un système d'exploitation mobile pris en charge.

Il est entendu que Voilà! ne peut pas prendre en charge toutes les versions antérieures de ces navigateurs et systèmes d'exploitation, ce qui pourrait créer des failles de sécurité ou des problèmes de performance.

## **9. DEMANDES DE SUPPORT**

### **a) Soumission**

Pour optimiser le suivi des demandes, veuillez soumettre une demande par problème.

Les représentants du support de niveau 1 ou 2 de Voilà! sont le premier point de contact pour nos clients. Pour garantir que votre demande reçoive la meilleure attention possible, les informations suivantes doivent être fournies:

- Le nom de votre compte Voilà!
- Votre nom
- L'employé, le quart de travail ou l'instance concernée.
- Le numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre, y compris l'indicatif régional et le numéro de poste
- Le modèle d'appareil sur lequel vous utilisez Voilà!
- L'objet de la demande
- L'impact sur vos opérations pour nous aider à attribuer le bon niveau de priorité

**Les demandes doivent toujours être envoyées par courriel à [support@voila.app](mailto:support@voila.app)**

### **b) Appropriation**

Un représentant du support de niveau 1 ou 2 se chargera de la demande. FR s'engage à respecter les niveaux de service tels que définis dans la colonne Temps de réponse du tableau « Gestion des priorités», à la section 10 de la présente entente.

En résumé, le représentant du support:

1. Communique avec le client dans le délai spécifié
2. Documente la demande
3. Spécifie si le problème est lié à l'utilisateur ou technique
4. Diagnostique l'incident
5. Implémente les correctifs requis

6. Communique avec le client pour un suivi
7. Documente la solution
8. Ferme la demande

#### **c. Résolution**

Le représentant du support diagnostique la demande et recueille des informations supplémentaires si nécessaire. Une fois la demande résolue et après avoir effectué les tests requis, le représentant du support informe le client de la solution et applique le correctif, le cas échéant.

À intervalles réguliers, le représentant du support communique l'état d'avancement de la demande au client, selon des modalités convenues d'un commun accord.

#### **d) Escalade**

Si le représentant du support n'est pas en mesure de résoudre la demande dans le délai prescrit, la demande sera transmise à l'équipe technique.

#### **e) Fermeture de la demande**

Une fois la solution approuvée par le client, le représentant du support informe le client que la demande sera fermée et, sauf indication contraire, ferme la demande.

## 10. TEMPS DE RÉPONSE ET GESTION DES PRIORITÉS

FR s'engage à respecter les délais de réponse suivants pour toutes les demandes de support qui sont envoyées par courriel à support@voila.app durant les heures ouvrables. Une fois que l'équipe a pris en charge la demande, nous agissons rapidement pour apporter les corrections appropriées.

Le temps nécessaire pour effectuer les ajustements varie en fonction de la portée des travaux. Dans tous les cas, un délai de résolution estimé sera communiqué au client.

P1 – Critique	1 hr	Panne majeure du système ou interruption totale ou défaut majeur qui interrompt les opérations de la plupart des utilisateurs pendant une période critique.	Une situation qui doit être corrigée en priorité. Une mise à jour ou un correctif, le cas échéant, est déployé.
P2 – Haute	4 hrs	Interruption d'une fonction essentielle sans solution de contournement ou problème important qui a un impact opérations pendant une période critique.	Une situation qui doit être corrigée dans les 2 jours ouvrables. Une mise à jour, le cas échéant, est déployée.
P3 – Modérée	8 hrs	Interruption d'une fonction essentielle ou problème qui n'a pas d'impact sur vos opérations, et pour lequel une solution de contournement acceptable existe.	Appliquez la solution de contournement. Une mise à jour, si nécessaire, sera incluse dans une prochaine version.
P4 - Basse	24 hrs	Problème mineur. Peu ou pas d'impact sur les opérations.	Si la situation nécessite un changement, elle sera priorisée avec tous les P4 pour déterminer si une mise à jour sera incluse dans une version à venir.

Les demandes effectuées via messagerie instantanée (chat) dans les heures ouvrables reçoivent une réponse en 5 minutes en moyenne. Notre délai de réponse maximal (TAT) pour de telles demandes est de 10 minutes.

## 11. PÉNALITÉS

Les pénalités résultantes de problèmes de données et de temps d'arrêt excessifs seront gérées individuellement. Les pénalités ne peuvent excéder les montants payés par le client pour sa licence Voilà! au cours des 6 mois précédant l'incident.

## 12. ASSURANCES

FR maintient une police d'assurance de responsabilité multirisque technologies et cyber risques d'au minimum deux millions de dollars (2 000 000 \$ CAD) par événement.