

## MODALITÉS DE SOUTIEN TECHNIQUE BLUE BADGER

---

Les parties conviennent que les objectifs et principes directeurs des Services de Soutien Technique sont les suivants :

- A. Les Services de Soutien technique seront améliorés, comme convenu, pendant toute la Durée de la relation contractuelle entre le Client et Blue Badger, et seront conformes à la Documentation du Client, telle que définie dans l'Énoncé De Travail (E.D.T.), signé par le Client et Blue Badger, ainsi que toute documentation à laquelle l'E.D.T. fait référence;
- B. Les Services de Soutien technique devraient assurer la réussite de la relation entre Blue Badger et le Client;
- C. Les Services de Soutien technique ne devraient pas pénaliser une partie pour des événements qui sont hors de son contrôle;
- D. Des Services de Soutien techniques additionnels, s'ils sont requis et acceptés par écrit par les parties, seront développés en considérant l'étalonnage de services similaires et l'atteinte de certains résultats par Blue Badger à d'autres clients dans le cadre de services similaires ayant les caractéristiques suivantes : lorsque possible, les services sont définis en détails, livrés avec succès, mesurables, quantifiables, visibles et gérables;
- E. Définitions clés : À moins d'être définis autrement dans un amendement subséquent écrit, applicable entre les parties, les termes ayant une majuscule porteront le sens qui leur est attribué dans la Documentation du Client. Dans ce document, les termes suivants signifient :

« **Incident** » signifie tout événement qui ne fait pas partie des opérations régulières des Systèmes Blue Badger et qui réduit de façon significative les performances des Systèmes Blue Badger; le tout, ayant pour conséquence que les Systèmes Blue Badger ne respectent pas les standards et les objectifs de performance établis dans l'E.D.T. et/ou dans la Documentation du Client.

« **Résolution** » signifie une solution définitive ou une Solution Temporaire à un problème signalé ramenant les Systèmes Blue Badger et/ou les Services à un état de conformité avec l'E.D.T. et/ou la Documentation du Client.

« **Solution Temporaire** » signifie une méthode temporaire d'éviter ou de résoudre un problème, pouvant requérir l'intervention de Blue Badger afin de fournir une résolution ou une amélioration.

## **I. Services de Soutien technique généraux**

---

1. Sauf indication contraire écrite dans un E.D.T. signé par Blue Badger et le Client, indiquant que l'E.D.T. couvre le « Soutien pour Intergiciels » (Middleware), tous les Services de Soutien technique devront être rendus au Client comme Services de Soutien technique Généraux, tels que définis dans la présente Section I.
2. Les Clients peuvent signaler tout Incident à Blue Badger en communiquant avec les personnes-ressources du Soutien technique listées à la Section IV(A) des présentes. Blue Badger devra alors s'engager à faire de son mieux pour fournir une Solution Temporaire ou une Résolution, aussi rapidement que possible, le tout en conformité avec les modalités de Soutien technique du Client.
3. Advenant que le site du Client tombe en panne, le Client consent à ce que Blue Badger identifie et implémente sur-le-champ des Solutions Temporaires afin d'assurer le bon fonctionnement du site. Blue Badger facturera ensuite le Client pour toutes Solutions Temporaires et Résolutions, y compris les heures nécessaires pour identifier et évaluer les failles ayant mené à ladite panne, séparément du forfait de Soutien technique décrit dans l'E.D.T.

---

## **II. Services de Soutien technique Blue Badger pour Intergiciels**

---

Les Services de Soutien technique fournis par Blue Badger sur ses Systèmes Intergiciels, tels que décrits dans l'E.D.T. du Client et/ou la Documentation du Client, sont les suivants :

1. Services de Soutien technique général tels que décrits dans la Section I de ce document;
2. Services de Soutien technique pour des Incidents de type S1 et S2 signalés par le Client, tels que décrits ci-dessous;
3. Services de Soutien technique dans le cadre de mises à jour des Systèmes Intergiciels pouvant être effectuées par Blue Badger de temps à autre à son entière discrétion;
4. Services de Soutien technique dans le cadre de Mises à Niveau Majeures des Systèmes Intergiciels. Toutefois, ceux-ci sont conditionnels à l'approbation expresse écrite des Frais de Service payables par les parties;
5. Services Additionnels ou Services de Soutien technique sur place. Cela comprend tout Service de Soutien technique qui n'est pas explicitement couvert dans ce document ou qui nécessite une présence sur place du personnel de Blue Badger à un lieu désigné par

le Client, le tout étant assujéti à l'approbation expresse écrite par les parties des Frais de Service payables;

6. Sauf indication contraire écrite signée par les parties, tout Service de Soutien technique Blue Badger pour Intergiciels sera fourni à distance par Blue Badger;
7. Les parties reconnaissent et consentent que les Services de Soutien technique Blue Badger pour Intergiciels commenceront dès la fin de l'installation d'un Système Intergiciels pour le Client, aux frais établis dans la Documentation du Client. Les Services de Soutien technique pour Intergiciels seront fournis pour : a) des problèmes provenant de l'Intergiciel Blue Badger; et b) des problèmes provenant de Mises à Niveau d'une application tierce à laquelle se connecte l'Intergiciel Blue Badger (par exemple : Shopify, Magento, Akeneo), avec reconnaissance que Blue Badger pourra facturer des frais additionnels si le Client demande que le Soutien technique soit priorisé ou accéléré au-delà des standards réguliers de Soutien technique Blue Badger. Blue Badger fournira au Client, dans tous les cas de Soutien technique pour Intergiciels, un diagnostic écrit permettant au Client de mieux comprendre le ou les problèmes. Le dépannage de problèmes provenant d'applications tierces fera l'objet de frais additionnels.
8. Blue Badger offrira des Services de Soutien technique pour Intergiciels pour tout Système pour lequel le Client a obtenu une licence par Blue Badger pendant un total de quarante-huit (48) mois à partir du moment où le Système est installé et opérationnel (ci-après « Durée de Vie »). Après la Durée de Vie, le Client pourra choisir : a) de continuer d'utiliser le Système sans Soutien technique, en conformité avec la Documentation du Client; b) d'obtenir une licence pour la nouvelle version du Système, selon les modalités applicables, telles que déterminées par Blue Badger, au moment de l'obtention de la nouvelle licence; ou c) si le Client nécessite des Services de Soutien technique sur le Système, de payer les frais de Soutien technique applicables à cette date, tels qu'établis par Blue Badger et consignés dans un écrit signé par les parties.

## **Systemes Intergiciels : Niveaux d'Incidents**

---

**Tableau 1 : Niveaux d'Incidents**

### **S1 – Incident Critique**

Ce type de problème cause une interruption majeure du Système d'Intergiciels. Il est caractérisé comme étant une panne totale ou une réduction significative des fonctionnalités ou une perte totale d'accès au Intergiciels. Cette interruption doit :

- Concerner 50 % ou plus des clients ou 50 % ou plus des canaux disponibles pour un Système d'Intergiciels; et
- Rendre une composante importante de l'Intergiciels inaccessible ou complètement inopérante pour le Client.

De plus, tout incident ayant lieu durant une période commerciale généralement reconnue pour son achalandage accru, nommément le Boxing Day, le Black Friday et le Cyber Monday, sera réputé être un incident de catégorie S1 – Incident Critique.

Pour les incidents de type S1, Blue Badger s'engage à communiquer dans les trente (30) minutes lors des heures d'ouverture régulières (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h HE) et dans les deux (2) heures hors des heures d'ouverture régulières (du lundi au vendredi, de 6 h à 9 h et de 17 h à 23 h HE), les fins de semaine et lors de jours fériés statutaires.

### **S2 – Incident Grave**

Ce type de problème cause une interruption majeure du Système d'Intergiciels dans le réseau Blue Badger. Il est caractérisé comme étant une panne partielle, une réduction de moins de 50 % des fonctionnalités ou une perte d'accès à certaines parties du Système d'Intergiciels. Cette interruption doit :

- Concerner de 25 à 50 % des canaux disponibles pour un Système d'Intergiciels.

Pour les incidents de catégorie S2, Blue Badger s'engage à communiquer dans les quatre (4) heures lors des heures d'ouverture régulières (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h HE) et de faire de leur mieux, selon les disponibilités et les demandes du Client hors des heures d'ouverture régulières (du lundi au vendredi, de 6 h à 9 h et de 17 h à 23 h HE), les fins de semaine et les jours fériés statutaires.

## **III. Procédures**

---

- A. Ouverture du Billet de Soutien technique :** Le Client doit ouvrir un billet de Soutien technique en communiquant par courriel et par téléphone avec le personnel de Soutien technique de Blue Badger, tel que décrit dans la section IV de ce document. Le Client devra précisément identifier le problème pour lequel il ouvre le billet de Soutien technique et confirmer le tout après la réception d'un courriel provenant du personnel de Blue Badger à cet égard. Cette identification doit préciser les étapes à suivre afin de reproduire le problème, y compris des captures d'écran ou des vidéos.
- B. Rapports d'Incident et de maintenance :** Blue Badger indiquera, eu égard aux billets de Soutien technique et lorsque demandé, l'état de chaque demande de Soutien technique générée, la durée et la sévérité du problème, le niveau d'incident, la date à laquelle le problème fût résolu, le temps requis pour fermer le billet de Soutien technique et/ou de maintenance.
- C. Suivi par Téléconférence :** Au besoin, les parties pourront demander qu'une téléconférence soit mise à l'agenda pour discuter de tous les billets de Soutien technique ouverts et du progrès des Résolutions ou des Solutions Temporaires.

#### IV. Coordonnées des personnes-ressources en cas de transfert à un échelon supérieur

---

##### (A) Coordonnées pour Soutien technique général

Personne-ressource	Coordonnées
1 <sup>er</sup> échelon :  Support Blue Badger	Courriel : <a href="mailto:urgent@badger.blue">urgent@badger.blue</a>
2 <sup>e</sup> échelon :  David Benchetrit, Responsable, Réussite Commerciale	Téléphone : 514 612-1245, poste 101 Courriel : <a href="mailto:david@badger.blue">david@badger.blue</a>

##### (B) Coordonnées pour Soutien technique d'Intergiciels

Personne-ressource	Coordonnées
1 <sup>er</sup> échelon :  Support Blue Badger et Gestionnaire de Projet Attitré	Courriel : <a href="mailto:urgent@badger.blue">urgent@badger.blue</a>
2 <sup>e</sup> échelon :  David Benchetrit, Responsable, Réussite Commerciale	Téléphone : 514 612-1245, poste 101 Courriel : <a href="mailto:david@badger.blue">david@badger.blue</a>

En cas de modification des coordonnées, la partie impliquée doit informer l'autre partie de ladite modification dans les 24 heures suivant la modification, et préférablement avant d'effectuer toute modification.