dayforce

ENTENTE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE

Le présent document définit les mesures de rendement qui feront l'objet de suivis et d'évaluations en lien avec la prestation par Dayforce des Services applicables à la plateforme Dayforce (les « *Niveaux de service* »), notamment le niveau de service cible que Dayforce s'efforce d'atteindre en fournissant les Services (le « *Service cible* »), ainsi que le niveau de service minimum acceptable en dessous duquel le Client aura droit aux recours prescrits (le « *Niveau de service minimum acceptable* »). Dayforce traitera en priorité tous les Niveaux de service jugés insatisfaisants et travaillera avec ardeur pour éviter ou réduire tout effet négatif qui en découle, notamment en trouvant une solution de rechange. Dayforce élaborera et implémentera une proposition pour rectifier de tels Niveaux de service jugés insatisfaisants, et déterminera les processus améliorés permettant de cerner, de détecter et d'éviter les cas similaires à l'avenir. Sans préjudice de la portée générale des dispositions contenues aux présentes, les Parties conviennent que dans l'évaluation des Niveaux de service pour n'importe quelle période, Dayforce exclura tout incident ou problème qui a été causé par : (a) la négligence du Client, ou le fait qu'il n'ait pas respecté, que ce soit à part entière ou en temps opportun, l'un de ses engagements en vertu de la Convention; (b) toute raison échappant au contrôle raisonnable de Dayforce, y compris (mais sans s'y limiter) la défaillance des systèmes du Client, la défaillance du réseau interne du Client ou de l'accès à Internet, les catastrophes naturelles, les actes de guerre ou de terrorisme, les grèves ou tout autre cas de force majeure.

Si Dayforce n'atteint pas le niveau minimal acceptable d'un niveau de service au cours d'un mois civil donné, elle fournira une analyse des causes profondes du manquement et un plan à court terme (et à long terme, s'il y a lieu) pour rétablir un niveau de service acceptable. Si Dayforce n'atteint pas le niveau minimal acceptable d'un même niveau de service pendant deux mois civils consécutifs, elle désignera une personne-ressource principale pour les procédures d'escalade qui aidera le client et le rencontrera régulièrement (selon un calendrier mutuellement convenu) jusqu'au rétablissement d'un niveau de service acceptable.

1. Définitions

1.1 « *Heures ouvrables* » désigne les heures normales d'ouverture du Service de soutien de Dayforce chaque jour ouvrable (selon la définition donnée dans l'Entente-cadre sur les services);

1.2 « *Utilisateurs autorisés par le Client* » désigne la liste des personnes (comme indiqué sur la liste d'accès au Service d'assistance fournie périodiquement par le Client à Dayforce) autorisées par le Client à accéder au Service d'assistance de Dayforce et qui sont formées à l'utilisation et au fonctionnement des Services. Dayforce se réserve le droit de fixer un nombre maximum raisonnable d'Utilisateurs autorisés par le Client.

1.3 « *Modifications* » désigne toute correction d'erreur, modification ou amélioration du Logiciel incluse par Dayforce dans le cadre du Service d'assistance du Logiciel pour tous les Clients;

1.4 « *Nouvelles versions* » désigne les nouvelles versions du Logiciel qui peuvent être déployées par Dayforce au Client pour l'obtention d'une licence conformément à la présente Entente sur les niveaux de service;

1.5 « *Période de maintenance planifiée* » désigne les heures de maintenance prévues de Dayforce, pour effectuer des mises à jour de l'infrastructure et des applications (c.-à-d., mise à niveau, correctifs de sécurité, maintenance de base de données, etc.). Le Client peut choisir parmi l'une des périodes de maintenance proposées. Le tableau ci-dessous indique les heures locales :

Pays/Région	Maintenance en semaine (standard)	Maintenance la fin de semaine (sur l'ensemble)
États-Unis	Mercredi, de 2 h à 6 h, HNE ou HAE	Samedi, de 21 h à 1 h, HNE ou HAE
CANADA	Mercredi, de 2 h à 6 h, HNE ou HAE	S. O.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Jeudi, de 2 h à 6 h, TMG ou HEB	Dimanche, de 2 h à 6 h, TMG ou HEB
AUD	Jeudi, de 2 h à 6 h, HNAO ou HAAO	Dimanche, de 22 h à 2 h, HNAO ou HAAO

Dayforce peut modifier sa Période de maintenance planifiée moyennant un préavis de trente (30) jours au Client.

1.6 « Maintenance normale » désigne (ii) la maintenance effectuée pendant la Période de maintenance planifiée et (ii) la maintenance pour laquelle le Client est prévenu au moins 24 heures à l'avance.

1.7 « Assistance » désigne les services d'assistance et de maintenance fournis par Dayforce au Client relativement à un Produit sélectionné conformément au contenu de la présente Entente sur les niveaux de service.

2. Hébergement et Service d'assistance du Logiciel.

2.1 Obligations de Dayforce.

(i) Temps de disponibilité. Dayforce hébergera et fournira un soutien continu relatif au Logiciel et aux produits de tiers pris en charge à partir de centres de traitement des données accessible en ligne. Dayforce fera son possible pour que l'interface de l'application Web destinée à l'environnement de production et à laquelle il est possible d'accéder au moyen de l'adresse URL du Client soit disponible selon les niveaux de service établis dans l'Entente sur les niveaux de service, à défaut de quoi le Client pourra se prévaloir des droits et recours stipulés aux présentes.

(ii) Service d'assistance. Tant que les Services sont en vigueur, et à condition que le Client ait payé les Frais applicables, Dayforce s'engage à fournir un Service d'assistance conformément à ce qui suit :

(a) En fonction du niveau de gravité de l'anomalie, Dayforce corrigera la défaillance, l'anomalie ou les non-conformités dans le fonctionnement du Logiciel directement à partir du Guide des fonctions et d'utilisation générale du logiciel (selon la définition donnée dans l'Entente-cadre sur les services) (chacune étant une « Anomalie ») pour permettre au Logiciel de fonctionner comme il se doit conformément au Guide des fonctions et d'utilisation générale du logiciel en vigueur au moment où le Service d'assistance est fourni. Dayforce fournira aux Utilisateurs autorisés par le Client (comme définis ci-dessus) un accès à (1) sa ligne d'assistance sans frais du Service du soutien à la clientèle et (2) son portail de soutien en ligne (le « Service d'assistance ») pour signaler à Dayforce toute Anomalie et pour les demandes concernant les Services ou l'utilisation et le fonctionnement standard du Logiciel. L'opérateur du Service d'assistance est disponible pendant les Heures ouvrables. Le Client doit fournir un soutien raisonnable lié aux systèmes du Client, au besoin, pour que Dayforce puisse corriger une anomalie. Ce soutien raisonnable peut nécessiter que le Client fournisse de l'information, des documents, des indications techniques et d'autres renseignements relativement aux systèmes du Client afin d'aider Dayforce à corriger une telle Anomalie;

(b) Le Service d'assistance peut être fourni aux Utilisateurs autorisés par le Client par un ou plusieurs moyens, à la discrétion raisonnable de Dayforce, tels que par le biais du téléphone, de courriels, de réunions en ligne ou du portail, ou de

l'environnement libre-service en ligne. Le Service d'assistance comprend des renseignements techniques généraux et le soutien pour la détermination, l'isolement, la vérification et la résolution de (i) l'Anomalie pendant les Heures ouvrables en ce qui concerne le soutien par le biais de réunions téléphoniques, en personne ou en ligne et de courriels, ou (ii) le soutien en tout temps (à l'exclusion de la Maintenance normale) en ce qui concerne l'environnement libre-service en ligne. Le Service d'assistance ne doit pas être utilisé comme une solution de rechange à l'obtention d'une formation. En premier lieu, le Client déploiera des efforts commercialement raisonnables pour se référer à la Documentation (selon la définition donnée dans l'Entente-cadre sur les services) afin de répondre à ses questions et apprendre les fonctions des Logiciel avant de communiquer avec Dayforce pour tout problème ou toute question;

(c) Lorsque les Utilisateurs autorisés par le Client à recourir aux services de soutien utilisent le Service d'assistance en ligne pour décrire, catégoriser (nature et urgence) et soumettre des demandes de soutien, Dayforce s'engage à fournir une première réponse dans les délais établis dans l'Entente sur les niveaux de service, à défaut de quoi le Client pourra se prévaloir des droits et recours stipulés aux présentes;

(d) Seuls les Utilisateurs autorisés par le Client peuvent accéder au Service d'assistance pour obtenir du soutien. Dayforce se réserve le droit de fixer de manière raisonnable un nombre maximum d'Utilisateurs autorisés par le Client;

(e) Dayforce s'efforcera, dans la mesure du possible, d'effectuer la maintenance nécessaire dans le Logiciel (ou tout autre élément du matériel ou de l'infrastructure nécessaire à la prestation des Services envisagés en vertu de la présente Entente sur les niveaux de service) pendant la Période de maintenance planifiée. Dayforce déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réduire au minimum la période pendant laquelle l'accès du Client au Logiciel est entravé lors de la Période de maintenance planifiée. Dayforce informera le Client de tous les travaux de maintenance au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance, étant entendu que, pour les travaux de maintenance pour lesquels elle ne peut fournir un préavis de vingt-quatre (24) heures à l'avance, Dayforce fournira un préavis dès que cela sera raisonnablement réalisable. Dayforce ne sera pas responsable des dommages ou des coûts encourus par le Client, s'il y a lieu, pour la Maintenance normale;

(f) Le Service d'assistance fourni en vertu de la présente Entente sur les niveaux de service n'inclut pas les services fournis pour tout problème résultant de la configuration ou de la personnalisation des Services (y compris les Services professionnels) effectuée en fonction des directives et/ou de l'approbation du Client. Dayforce ne sera pas tenue de fournir le Service d'assistance si le Logiciel n'est pas utilisé conformément à la Documentation en vigueur (y compris lorsque le Client ne respecte pas les exigences minimales en matière de sécurité ou les pratiques exemplaires indiquées par Dayforce) ou si toute Anomalie signalée par le Client est constatée par Dayforce comme étant due à une mauvaise utilisation, une utilisation inappropriée ou une modification des Services, ou encore à des dommages au Logiciel causés par ceux-ci, à un manque de formation, ou à toute autre cause non liée au Logiciel comme il a été livré par Dayforce. Le Client est responsable des activités de configuration après l'implémentation par Dayforce ou par un fournisseur de services d'implémentation tiers. Le Client devra payer les montants dus à Dayforce, selon les tarifs en vigueur, à condition que le Client consente à ces activités facturables, à des fins de soutien, si : (1) le Client demande à l'équipe de soutien de Dayforce la prestation d'activités de configuration ou de consultation concernant les activités de configuration; (2) le Client ne fournit pas le soutien requis à Dayforce; (3) le Logiciel n'est pas utilisé conformément à la Documentation; (4) le Client ne respecte pas les exigences minimales en matière de sécurité ou les pratiques exemplaires, comme indiqué par Dayforce.

(iii) Dayforce peut apporter des Modifications au Logiciel et/ou à ses fonctionnalités, à des fins de maintenance ou de mises à niveau, ou de toute autre manière jugée appropriée par Dayforce. Ces Modifications n'auront pas d'effet négatif important sur les Services des Clients et ne nécessiteront pas le paiement de frais ou de coûts supplémentaires.

2.2 Obligations du Client.

(i) Le Client désignera des Utilisateurs autorisés par le Client pour trier tous les incidents de soutien internes signalés par les utilisateurs finaux. Le triage effectué par les Utilisateurs autorisés par le Client comprend la vérification de la Documentation pour l'aide au traitement de l'incident signalé, la tentative de reproduction de l'incident dans une copie de l'environnement de production et la documentation des étapes nécessaires à la reproduction de l'incident. En cas de signalement d'un incident, le Client accepte de coopérer et de travailler en étroite collaboration avec Dayforce, ainsi que de l'assister dans l'enquête, le diagnostic et la résolution de l'incident.

MESURES DU NIVEAU DE SERVICE

1.0 Niveaux de service du Portail de soutien à la clientèle

Objectif : Dayforce répondra dans les meilleurs délais aux demandes soumises par les Utilisateurs autorisés par le Client du portail de soutien en ligne de Dayforce.

Définition : Les Utilisateurs autorisés par le Client auront recours au portail de soutien en ligne de Dayforce pour décrire, catégoriser (nature et urgence) et soumettre des demandes destinées au Service d'assistance. Dayforce fournira une première réponse à ces demandes dans les délais indiqués ci-dessous.

Méthode : Le cas du système de gestion des cas ouvert pendant la période d'évaluation actuelle sera utilisé pour calculer les éléments suivants : Nombre total de demandes soumises par l'intermédiaire du portail et qui ont été répondues dans le délai acceptable correspondant, divisé par le nombre total de demandes soumises par l'intermédiaire du portail.

Gravité	Description	Première réponse	
		Assistance relative à l'application – Niveau standard	Assistance relative à l'application – Niveau supérieur (si le Client en a fait l'achat)
Urgent	Impossibilité complète d'utiliser les principales fonctions de l'application entraînant des conséquences importantes sur les activités de l'organisation. Il n'existe aucune solution de contournement.	Dans l'heure ouvrable (du lundi au vendredi)	Dans l'heure (du lundi au vendredi)
Élevé	Utilisation extrêmement limitée des principales fonctions de l'application susceptible d'entraîner des conséquences importantes sur les activités de l'organisation. Les solutions de contournement possibles pourraient ne pas suffire à résoudre entièrement le problème.	Dans les 8 heures ouvrables (du lundi au vendredi)	Dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi)
Moyen	Problèmes mineurs de fonctionnement de l'application. Il y a habituellement des solutions de contournement.	Dans les 12 heures ouvrables (du lundi au vendredi)	Dans un délai de 12 heures durant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi)
Low (Prévisions basses)	Demandes générales sur l'utilisation de l'application; problèmes mineurs relatifs à l'apparence ou erreurs ne nécessitant pas une attention immédiate; erreurs rares se produisant dans des conditions inhabituelles ou peu probables lors d'une utilisation normale; ou erreurs pour lesquelles il existe une solution de contournement viable.	Dans les 24 heures ouvrables (du lundi au vendredi)	Dans un délai de 24 heures ouvrables (du lundi au vendredi)

Niveau de rendement :

Valeurs	Mesures
Niveau cible de la première réponse	Réponse à 95 % des demandes dans le délai prescrit.
Niveau minimum acceptable de la première réponse	Réponse à 80 % des demandes dans le délai prescrit.

Suivi du rendement en matière de niveau de service : Mensuellement

2.0 Disponibilité du logiciel

Objectif : Dayforce fournira aux utilisateurs du Client un accès en ligne à l'information en tout temps, sauf en cas de Maintenance normale.

Définition : L'environnement de production du Client pour le Logiciel sera disponible en tout temps (« *Minutes totales* »), à l'exclusion de la Maintenance normale et l'indisponibilité due à (i) une mauvaise configuration du Logiciel causée par le Client; (ii) l'utilisation de matériel ou d'un logiciel non pris en charge; (iii) l'utilisation du Logiciel non conforme à l'Entente ou à la présente Entente sur les niveaux de service (collectivement, les « *Minutes de maintenance* »).

Le Client sera informé de la Maintenance normale par le biais du programme d'avis de soutien de Dayforce. Un courriel sera envoyé à partir de l'adresse supportnotices@dayforce.com à tous les Utilisateurs autorisés par le Client.

Méthode : Les dossiers du système de services hébergé par Dayforce seront utilisés pour calculer la « Disponibilité » comme suit : (les Minutes totales moins les Minutes de maintenance) moins les périodes d'indisponibilité non prévues, divisées par (les Minutes totales moins les Minutes de maintenance).

Niveau de rendement :

Valeurs	Mesures
Niveau cible de disponibilité	Taux de disponibilité de 100 %, excluant le nombre de minutes de maintenance.
Niveau minimum acceptable de disponibilité	Taux de disponibilité de 99,75 %, excluant le nombre de minutes d'entretien.

Suivi du rendement en matière de niveau de service : Mensuellement

Exemple

Minutes totales en avril	30 jours x 24 heures x 60 minutes	Minutes totales de 43 200 minutes
Minutes de maintenance en avril	4 jours x 4 heures/jour x 60 minutes	960
Minutes totales de Disponibilité en avril	43 200 – 960	42 240
Interruptions justifiées supplémentaires en avril (p. ex., cas de force majeure)	0	0
Interruptions non justifiées en avril	30	30

Calcul

[(42 240 - 30)/42 240 = 99,93 %]

Résultat : Répond au Niveau minimum acceptable.