

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICES

Le présent Accord de niveaux de services (« **SLA** ») régit l'utilisation des Services et de la Plateforme, dans ses versions web, iOS et Android, auxquels le Client peut accéder dans le cadre du Contrat d'abonnement conclu avec Flash Romeo. Le Contrat d'abonnement incorpore expressément le présent SLA par référence, et tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent SLA ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat d'abonnement.

Le Client comprend que le présent SLA vise à offrir en priorité les Services de support aux Clients ayant conclu un Contrat d'abonnement payant et ne s'applique pas aux Comptes gratuits. Nonobstant ce qui précède et sans aucune garantie, Flash Romeo s'engage à supporter les Comptes gratuits au mieux de ses capacités. L'expression « **Compte gratuit** » désigne (i) un Compte qui utilise un forfait gratuit, incluant le forfait Essentiels; (ii) est en essai gratuit; ou (iii) dont l'abonnement n'a pas été renouvelé conformément au Contrat d'abonnement conclu précédemment avec Flash Romeo.

- **Plateforme.** La Plateforme de Flash Romeo prend en charge et est testée sur: (i) les deux dernières versions des navigateurs Web les plus populaires, y compris Chrome (Web et mobile), Safari (Web et mobile), Edge et Firefox; et (ii) les versions les plus récentes d'iOS et d'Android. Afin d'accéder à la Plateforme de Flash Romeo, le Client doit s'assurer que ses Utilisateurs autorisés utilisent des versions à jour d'un navigateur ou d'un système d'exploitation mobile pris en charge. Il est entendu que Flash Romeo 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.
- **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.evolia.com>. Le matériel de support est ajouté et mis à jour régulièrement, mais peut ne pas toujours refléter l'apparence exacte de la Plateforme de Flash Romeo. Néanmoins, Flash Romeo veille à ce que ce matériel de support reste compréhensible et pertinent. Le Client ayant des questions peut toujours demander à son gestionnaire de Compte Entreprise des informations de support, conformément au présent SLA.

1. SERVICES DE SUPPORT

Pendant la Durée du Contrat d'abonnement, Flash Romeo s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les objectifs de niveau de service (« **SLO(s)** ») décrits ci-dessous.

- **Assistance téléphonique.** Les services de support téléphonique pour le Client sont disponibles au [1 888-846-2025](tel:18888462025), de 09h00 à 17h00 les jours ouvrables (du lundi au vendredi) - heure de l'Est (UTC-5) (à l'exception des jours fériés dans la province de Québec, Canada).
- **Support standard.** Le Client peut adresser toute demande de support directement sur la Plateforme en accédant à la messagerie instantanée ou en écrivant à l'adresse suivante : support@evolia.com, qui sera traitée en fonction du niveau d'urgence de la demande les jours ouvrables suivants entre 09h00 et 17h00 - Heure de l'Est (UTC-5). Notez que les demandes effectuées via messagerie instantanée dans les heures ouvrables reçoivent une réponse en cinq (5) minutes en moyenne. Le délai de réponse maximal (TAT) visé par Flash Romeo pour de telles demandes est de dix (10) minutes.

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

- **Réponse.** Conformément à la procédure de demande de support prévue à la section 2 des présentes, toutes les demandes de support soumises par messagerie instantanée et courriel seront classées par ordre de priorité sur la base suivante, dont la classification sera faite par Flash Romeo, agissant raisonnablement :

Priorité	Réponse	Résolution
(P1) Critique	1 heure	Une situation qui doit être corrigée en priorité. Une mise à jour ou un correctif, le cas échéant, est déployé.
(P2) Haute	4 heures	Une situation qui doit être corrigée dans les 2 jours ouvrables. Une mise à jour, le cas échéant, est déployée.
(P3) Modérée	8 heures	Appliquez la solution de contournement. Une mise à jour, si nécessaire, sera incluse dans une prochaine version.
(P4) Basse	24 heures	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.

(P1) Critique : Panne majeure du système ou interruption totale ou défaut majeur de la Plateforme qui interrompt les opérations du Client et de la plupart des autres utilisateurs pendant une période critique.

(P2) Haute : Interruption d'une fonction essentielle de la Plateforme sans solution de contournement ou problème important qui a un impact sur les opérations du Client pendant une période critique

(P3) Modérée : Interruption d'une fonction essentielle ou problème de la Plateforme qui n'a pas d'impact sur les opérations du Client, et pour lequel une solution de contournement acceptable existe.

(P4) Basse : Problème mineur. Peu ou pas d'impact sur les opérations du Client.

« **Réponse** » consiste à fournir au Client, selon le cas, l'un des éléments suivants : (i) une correction existante ; (ii) une nouvelle correction ; (iii) une solution de contournement ; (iv) une demande d'informations supplémentaires pour compléter l'analyse du problème ou un plan sur la manière dont le problème sera corrigé.

« **Résolution** » consiste à fournir une correction finale ou une solution de contournement du problème, y compris des modifications de la Plateforme et, dans la mesure du possible, une Documentation nouvelle ou révisée, le cas échéant, étant entendu que la Documentation peut être complétée après la date de résolution applicable.

- **Disponibilité.** Flash Romeo s'engage à assurer un pourcentage de disponibilité de la Plateforme d'au moins 99,9 %, ou pas plus de neuf (9) heures d'indisponibilité non planifiée par année civile. Les temps d'arrêt imprévus sont définis lorsque la Plateforme (sans égard aux versions web, iOS ou Android) n'est pas accessible par le Client ou ses Utilisateurs autorisés à partir d'un ordinateur ou d'un appareil mobile pendant une période donnée. Les temps d'arrêt

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

n'incluent pas les maintenances planifiées, nécessaires pour assurer la sécurité et l'évolution de la Plateforme.

- **Indisponibilité prévue.** Flash Romeo vise à limiter les maintenances planifiées. Par conséquent, la plupart des mises à jour de fonctionnalités auront un impact minimal sur les Clients. Afin de minimiser l'impact sur les opérations des Clients, Flash Romeo peut demander à ces derniers de se déconnecter et de se reconnecter à la Plateforme, ou de télécharger la plus récente version des applications mobiles de la Plateforme. Cependant, il est entendu que certaines versions obligent Flash Romeo à mettre la Plateforme en maintenance, et ce, afin d'éviter tout problème dû à des Clients modifiant leurs données pendant la mise à jour d'une nouvelle version. **Par conséquent, Flash Romeo se permet un maximum de neuf (9) maintenances planifiées par année civile.** De telles maintenances planifiées ne devraient jamais durer plus de deux (2) heures consécutives par version de la Plateforme. Pour limiter l'impact de ces maintenances planifiées, Flash Romeo informera ses Clients par courriel cinq (5) jours ouvrables à l'avance pour les maintenances planifiées régulières. Ces maintenances seront également réalisées en fin de soirée Heure de l'Est (UTC-5) pour limiter le nombre d'Utilisateurs qui pourraient utiliser les versions de la Plateforme à ce moment.

Dans l'hypothèse où Flash Romeo doit mettre d'urgence la Plateforme en maintenance, 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, Flash Romeo informera les Clients de cette maintenance et de ses impacts dans les plus brefs délais et fera tout ce qui est possible pour limiter les temps d'arrêt causés.

- **Suspension.** Flash Romeo se réserve le droit de suspendre l'accès à la Plateforme pour l'ensemble du public ou pour un ou plusieurs Utilisateurs autorisés ou un Client en particulier pour toute période de temps, pour des motifs raisonnables et avec préavis écrit.
- **Exclusions.** L'engagement de Flash Romeo à l'égard des SLOs décrits ci-dessus ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à l'expiration de la Plateforme ou à tout autre problème de performance de la Plateforme : (i) résultant de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Flash Romeo, y compris tout cas de force majeure, l'inaccessibilité à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation de la Plateforme, ainsi que tout défaut, défaillance ou inaccessibilité de tout produit ou service tiers externe à Flash Romeo ; (ii) qui résultent d'une action ou d'une inaction du Client ou d'un tiers ; (iii) qui concernent des caractéristiques ou des services exclus du SLA (dans la Documentation associée) ; (iv) qui résultent de l'équipement, du logiciel ou d'autres technologies du Client ou d'un tiers ; ou (v) qui résultent de la suspension et de la résiliation par Flash Romeo du droit du Client d'accéder aux Services et de les utiliser conformément au Contrat d'abonnement.
- **Limitation de responsabilité.** Nonobstant ce qui précède et sauf dans la mesure où cela est causé par la négligence grave ou la faute intentionnelle de Flash Romeo, Flash Romeo n'assume aucune responsabilité et n'est pas responsable des dommages, pertes (y compris toute perte de bénéfices) ou autres conséquences que le Client ou tout Utilisateur autorisé pourrait subir découlant ou résultant, directement ou indirectement, de la fourniture des Services de support.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, les pénalités ou dommages résultantes de problèmes de données et de temps d'arrêt excessifs seront gérées individuellement. Dans tous les cas et dans la mesure permise par la loi, les dommages ou pénalités ne peuvent excéder les montants payés par le Client pour l'abonnement à la Plateforme au cours des six (6) mois précédant l'incident.

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

2. PROCÉDURE - DEMANDES DE SUPPORT

- **Soumission.** Pour optimiser le suivi des demandes, chaque Client doit soumettre une demande de support en indiquant le niveau de Priorité par courriel à support@evolia.com ou par messagerie instantanée sur la console Web. Les représentants du support des niveaux L1 ou L2 de Flash Romeo sont les premiers points de contact pour un Client. Pour garantir que la demande reçoive la meilleure attention possible, les informations suivantes doivent être fournies :
 - Le nom du Client associé au Compte Entreprise pour l'abonnement à la Plateforme de Flash Romeo ;
 - Le nom et prénom de la personne faisant la demande ;
 - L'Utilisateur autorisé (employé), le quart de travail ou l'instance concernée ;
 - Le numéro de téléphone auquel Flash Romeo peut rejoindre la personne faisant la demande, y compris l'indicatif régional et le numéro de poste ;
 - Le modèle d'appareil sur lequel la Plateforme Flash Romeo est utilisée ;
 - L'objet et une description de la demande de support ; et
 - L'impact sur les opérations du Client afin d'aider Flash Romeo à attribuer le bon niveau de Priorité.
- **Appropriation.** Un représentant du support des niveaux L1 ou L2 se chargera de la demande de support. Flash Romeo s'engage à respecter les SLOs tels que définis dans le tableau présenté dans la section 1 des présentes. En résumé, le représentant du support :
 - Communiquera avec le Client ou la personne ayant fait la demande de support dans le délai spécifié ;
 - Documentera la demande de support ;
 - Spécifiera si le problème relève de l'Utilisateur ou d'une composante technique ;
 - Diagnostiquera l'incident ;
 - Fournira une Réponse et implémentera les correctifs requis ;
 - Communiquera avec le Client pour un suivi ;
 - Documentera la Résolution ; et
 - Fermera la demande de support.
- **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.
- **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.
- **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 de support.

3. CRÉDITS DE SERVICE

Si Flash Romeo ne respecte pas le SLOs de disponibilité décrit ci-dessus, que ce non-respect des

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

SLOs génère une perte pour le Client, et si le Client remplit ses obligations en vertu du Contrat d'abonnement, le Client pourra faire la demande des crédits de service décrits ci-dessous. Par souci de clarté et nonobstant toute stipulation à l'effet contraire, il s'agit du seul recours du Client en cas de non-respect par Flash Romeo des SLO de disponibilité et exclus toute maintenance planifiée.

Les crédits de service maximaux sont calculés comme un pourcentage du total des Frais de license payés par le Client pour la Plateforme pour la mensualité au cours de laquelle l'incident s'est produit, et de l'impact sur les opérations du Client, et ce, conformément au tableau suivant :

Pourcentage de disponibilité	Pourcentage du crédit de service maximal
Inférieur à 99,9 % mais supérieur ou égal à 95,0 %.	5 %
Moins de 95,0 %	15 %

Si le pourcentage de disponibilité applicable à la période de mesure de ladite demande est confirmé par Flash Romeo et est inférieur aux SLOs de disponibilité applicable, Flash Romeo émettra le crédit de service au Client sur demande du Client à cet effet après la période de mesure concernée.

Pour bénéficier d'un des crédits de service décrits ci-dessus, le Client doit en faire la demande par écrit au service de support de Flash Romeo dans un délai de trente (30) jours à compter du 1^{er} jour de la période de mesure qui suit immédiatement celle pour laquelle un crédit de service est demandé et préciser les périodes d'indisponibilité ainsi que la date et l'heure auxquelles elles se sont produites. Si le Client ne se conforme pas à ces exigences, il perdra son droit à bénéficier du crédit de service.

Flash Romeo applique tous les crédits de service uniquement aux paiements futurs dus par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de crédits de service admissibles. Les crédits de service ne donnent droit à aucun autre remboursement ou paiement de la part de Flash Romeo. Un crédit de service est applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation périodique applicable est supérieur à un dollar (1,00 \$) et est appliqué dans les soixante (60) jours suivant la demande de crédit de service.

Les crédits de service ne peuvent être transférés, appliqués sur des frais de Services ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat d'abonnement, le seul recours du Client en cas d'indisponibilité non-planifiée, d'inexécution ou d'autre défaillance de la Plateforme est la réception de crédits de service (s'ils sont éligibles) conformément aux conditions du SLA. Ces recours sont les seuls recours du Client pour toute défaillance de la Plateforme, et le Client reconnaît et convient que si le SLA ne mentionne pas de recours pour une défaillance donnée, il n'a pas de recours.

4. SERVICES DE FORMATION

Une formation de base est offerte aux gestionnaires de Comptes Entreprises ayant conclu un Contrat d'abonnement payant avec Flash Romeo incluant des services d'implantation. Flash Romeo propose des formations aux administrateurs, superviseurs et gestionnaires dans différents formats, adaptés aux besoins du Client. Les formats de matériel de formation disponibles incluent:

- **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 Utilisateurs autorisés (employés) peuvent accéder et interagir avec le logiciel de vidéoconférence recommandé par Flash Romeo pour ladite formation.

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

- **Guides de formation.** Des guides d'utilisation sont mis à la disposition des gestionnaires, administrateurs et autres Utilisateurs autorisés (employés) du Client à travers la base de connaissances publiée au support.evolia.com.
- **Formation sur place.** Aucune formation sur place n'est offerte dans le cadre de ce SLA.

De plus, **des formations ouvertes à tous** sont organisées régulièrement et sont offertes par vidéo en direct. Celles-ci peuvent couvrir certaines fonctionnalités spécifiques ou l'ensemble de la Plateforme, selon le cas. Les gestionnaires des Comptes Entreprises peuvent s'inscrire à ces formations génériques aussi souvent qu'ils le souhaitent, selon la disponibilité des places.

5. SERVICES D'IMPLANTATION

Tel que prévu au Bon de commande applicable, Flash Romeo assiste les Clients ayant conclu un Contrat d'abonnement et possédant un Compte Entreprise payant dans le processus d'implantation de la Plateforme de Flash Romeo au sein de leur entreprise. Pour ce faire, le gestionnaire de Flash Romeo responsable de la réussite Client peut offrir et fournir divers outils et support, tels que des modèles de communication interne et des tutoriels vidéo. Pour faciliter l'exécution des Services d'implantation, Flash Romeo recommande fortement au Client de suivre les étapes suivantes :

- 1) **Définition des besoins.** En collaboration avec le Client, Flash Romeo définit les besoins et les exigences de l'organisation, des processus et des indicateurs de performance clés du Client. La phase de définition des besoins établit un cadre et une opportunité d'améliorer les processus d'affaires actuels du Client.
- 2) **Planification.** Tel que prévu au Bon de commande applicable, la confirmation de la portée du projet, du calendrier et des jalons clés définira les détails du plan de projet. L'équipe de projet de Flash Romeo sera par la suite mobilisée. C'est là que le gestionnaire de Flash Romeo responsable de la réussite Client sera en mesure de fournir des recommandations au Client afin de faciliter l'optimisation des processus de gestion des horaires du Client et ainsi tirer profit au maximum des fonctionnalités offertes par la Plateforme de Flash Romeo.
- 3) **Modélisation.** Les experts de Flash Romeo travaillent avec les principales parties prenantes du Client pour mettre en place une configuration efficace, complète et précise. La modélisation de Flash Romeo comprend la structure du Compte Entreprise du Client, les intégrations à des systèmes tiers et les processus d'invitation et d'assignation des quarts de travail du Client.
- 4) **Configuration.** L'utilisation par le Client de la Plateforme est configurée pour correspondre à la fois aux besoins des processus d'affaires et aux exigences techniques du Client et ce, telles que définies lors de la définition des besoins.
- 5) **Formation.** Flash Romeo 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 la phase d'implantation, ces personnes sont entièrement équipées pour fournir aux Utilisateurs autorisés du Client, la formation interne nécessaire pour exploiter le plein potentiel de la Plateforme.

Flash Romeo Inc.
5600 Boul. des Galeries, bureau 535
Québec (Québec), G2K 2H6, Canada

- 6) **Test.** Flash Romeo recommande aux Utilisateurs autorisés du Client de tester la Plateforme et le système en créant un horaire représentatif d'une semaine. Si nécessaire, des ajustements peuvent être apportés aux paramètres du Client afin de s'assurer de générer le résultat souhaité.
- 7) **Déploiement.** L'équipe de Flash Romeo travaille avec le Client pour déployer la Plateforme aux Utilisateurs autorisés du Client et surveiller les nouveaux processus d'affaires en regard des objectifs précis du Client et ce, afin de garantir et de faciliter leur utilisation et leur acceptation de la Plateforme.

6. ASSURANCES

À titre informatif, Flash Romeo maintien en vigueur une police d'assurance de responsabilité multirisque technologies et cyber risques d'au minimum deux millions de dollars (2 000 000 \$ CAD) par événement.