

SolidAssist et SolidAssist Premium - Accord de niveau de service

Cet accord de niveau de service ("SLA") définit la portée et les limites des services d'assistance technique ("**SolidAssist**" et "**SolidAssist Premium**") que SolidCAD fournira au client conformément à la liste des applications logicielles prises en charge figurant à l'annexe A ("**Logiciel**").

1.0. Définitions.

- "**Help Desk**" : L'équipe d'experts logiciels certifiés de SolidCAD chargée de recevoir toutes les demandes d'assistance des clients, de créer et de fermer les tickets et de fournir des services d'assistance technique, ainsi que de transmettre les demandes d'assistance à l'équipe des services professionnels de SolidCAD.
- "**SolidAssist**" : L'offre de SolidCAD est un service d'assistance technique de première ligne, disponible dans le cadre des conditions et limitations détaillées dans le présent document.
- "**SolidAssist Premium**" : est identique à SolidAssist, mais prend en charge un plus grand nombre de logiciels, comme indiqué dans l'annexe A.
- "Services professionnels" : Au-delà de l'assistance, SolidCAD propose une large gamme de services, à forte valeur ajoutée, notamment des évaluations, la mise en œuvre, la formation, le mentorat, le développement de logiciels et la consultation. Ces services sont généralement appelés "services professionnels".
- "Équipe de services professionnels" : L'équipe d'experts de SolidCAD chargée de fournir des services professionnels.
- "**Logiciel**" : Toute référence à un logiciel dans le présent accord est limitée à la liste des titres de logiciels figurant à l'annexe A.

2.0. SolidAssist et SolidAssist Premium - Description du service.

Les services d'assistance technique visent à réduire au minimum les interruptions de service causées par des problèmes de logiciels ou de données. L'assistance est proposée à distance par téléphone, par courrier électronique ou par connexion à distance et comprend le diagnostic, le dépannage et l'assistance. Bien que les clients soient responsables de la mise en œuvre des solutions, les agents peuvent choisir d'apporter une aide directe à leur discrétion.

2.1. Couverture : SolidCAD fournira des services d'assistance "SolidAssist" pour la détermination des problèmes et le dépannage pour l'installation, l'activation ou le fonctionnement du logiciel si toutes les conditions suivantes sont remplies ;

- Le problème est lié au logiciel dans un environnement qui répond aux recommandations matérielles suggérées par le fabricant.
- Le client souscrit au logiciel dans le cadre d'un contrat actif dans lequel SolidCAD figure en tant que revendeur ou agent officiel.
- Le client respecte le contrat de licence d'utilisateur final associé au logiciel.
- L'agent du service d'assistance reconnaît que le problème est susceptible d'être traité par SolidAssist parce qu'il peut être résolu à distance par téléphone et par Internet. En outre, le service d'assistance fera preuve de discernement pour déterminer si un problème relève de SolidAssist ou s'il doit être traité comme un service professionnel par l'équipe des services professionnels de SolidCAD.

2.2. Exclusions : SolidAssist ne comprend pas le soutien technique sur place. En outre, nous ne fournissons pas de solutions aux problèmes liés à l'infrastructure du réseau, au matériel ou à la connectivité Internet. Les remèdes ne comprennent pas les instructions pour une utilisation correcte, les meilleures pratiques, le mentorat, les bilans de santé des modèles, la formation ou les conseils pratiques. Ces niveaux d'assistance supplémentaires peuvent être disponibles en tant que service payant par l'intermédiaire de notre équipe de services professionnels.

2.3. Assistance : SolidCAD emploiera un service d'assistance pendant les heures de bureau pour recevoir les demandes d'assistance et proposer aux clients des options pour résoudre les problèmes liés aux logiciels. Dès réception d'une demande d'assistance par courrier électronique, notre système enverra une confirmation par courrier électronique au client, y compris un numéro de ticket, dans l'ordre de réception. À ce stade, le fil de discussion devient le moyen de faciliter les communications entre le client et l'agent. Le client peut répondre à tout moment pour ajouter des informations supplémentaires au ticket, tandis que l'agent peut envoyer des liens, des instructions, de la documentation technique et des pièces jointes à utiliser pour résoudre le problème. Si le problème n'est pas facilement résolu par courrier électronique, l'agent demandera une réunion par téléphone ou par MS Teams, en fonction de la disponibilité et de la charge de travail.

3.0 SolidAssist Heures d'ouverture régulières.

- Les services de SolidAssist sont disponibles entre 9 heures et 20 heures. EST et 16h30 PST, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.
- Les clients qui ont besoin des services de SolidAssist en dehors des heures d'ouverture sont encouragés à soumettre leur demande par courriel ou en laissant un message vocal à notre service d'assistance. Lorsque nos bureaux ouvrent à nouveau, les messages sont traités dans l'ordre où ils ont été reçus.
- Il arrive que des membres du service d'assistance ou de l'équipe des services professionnels répondent à des messages en dehors des heures de bureau, en fonction de leur disponibilité et de la gravité du problème. La réponse en dehors des heures de bureau n'est pas garantie et ne fait pas partie des conditions de service définies dans le cadre de l'accord de niveau de service.

4.0 Méthodes d'obtention des services SolidAssist. Les clients qui souhaitent obtenir des services SolidAssist peuvent contacter SolidCAD par courrier électronique, par téléphone ou en remplissant le formulaire de demande de renseignements sur notre site web. Il est recommandé de soumettre les demandes par courrier électronique, car un ticket est créé automatiquement et mis en file d'attente dans l'ordre où il est reçu.

Courriel : support@solidcad.ca

Téléphone : Sans frais au Canada : 877-438-2231, ou 905-474-1499

Web : <https://www.solidcad.ca/solidassist-technical-support/>

5.0. Temps de réponse, escalade et résolution. Pour chaque nouveau cas créé, les agents du service d'assistance examineront et détermineront les niveaux d'urgence et de gravité, en prenant en charge les cas ou en les réaffectant à des personnes ayant des domaines d'expertise spécialisés, le cas échéant. SolidCAD déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour fournir une résolution acceptable, une solution de contournement ou un plan pour la fourniture d'une résolution ou d'une solution de contournement acceptable. A tout moment, l'agent du service d'assistance peut décider si la demande reste éligible aux services de SolidAssist ou si elle doit être traitée comme une demande de services professionnels.

- **5.1. Temps de réponse** : toutes les demandes d'assistance par courrier électronique donnent lieu à la création automatique d'un ticket d'assistance et à une confirmation par courrier électronique dans un délai de 10 minutes. Les agents du service d'assistance traitent les dossiers dans l'ordre où ils sont reçus, généralement dans les 4 heures ouvrables, en fonction du volume de dossiers et du nombre d'agents disponibles. Historiquement, plus de 70 % des nouveaux cas sont traités en moins d'une heure.
- **5.2. Escalade** : Les agents du service d'assistance utiliseront toutes les ressources disponibles pour remédier au problème et détermineront à tout moment si le cas doit être transmis à d'autres agents spécialisés ou à des membres de l'équipe des services professionnels. En outre, si le problème est lié à un défaut du logiciel, l'agent peut transmettre le dossier au fournisseur du logiciel au nom du client. Dans ces situations, le délai de résolution, la priorité et le niveau de service sont soumis aux conditions du fournisseur du logiciel. Dans les cas où les correctifs logiciels ou la réponse d'un fournisseur de logiciels ne sont pas disponibles, SolidCAD fera des efforts raisonnables pour fournir une solution de contournement ou un plan de contournement dans la mesure du possible.
- **5.3. Résolution** : En réponse au problème signalé, le client recevra, selon le cas, l'une des résolutions suivantes : une correction existante, une nouvelle correction, une solution de rechange viable ou un plan sur la manière dont le problème sera traité. Bien que des efforts considérables soient déployés pour trouver une solution pratique dans chaque cas, SolidCAD ne garantit pas la résolution de tous les problèmes rencontrés.

6.0. Obligations du client.

- **6.1. Accès à distance** : à des fins de détermination et d'analyse des problèmes, le client fournira, si nécessaire et à sa discrétion, des capacités d'accès à distance pour permettre à SolidCAD de résoudre le problème dans l'environnement du client comme moyen efficace d'accélérer le temps de résolution.
- **6.2. Données justificatives** : le client fournira des données justificatives raisonnables pour faciliter l'identification du problème. SolidCAD préservera la confidentialité des données du client et détruira toutes les copies des données une fois le cas résolu.
- **6.3. Installation** : sauf demande contraire du client dans le cadre d'un incident d'assistance payant, le client est responsable de l'installation de toute correction d'erreur, mise à jour ou mise à niveau nécessaire à la résolution du problème.
- **6.4. Tests** : pour faciliter le processus d'identification des problèmes, il peut être demandé au client d'effectuer des procédures de test uniques afin d'éliminer les causes possibles.

Annexe A. Liste des logiciels pris en charge.

SolidAssist et SolidAssist Premium couvrent les logiciels décrits ci-dessous, y compris la version actuelle et jusqu'à trois versions antérieures :

SolidAssist :

- AutoCAD
- Ensembles d'outils AutoCAD (Arch, Elec, MEP, Plant, Map)
- AutoCAD Civil 3D
- Autodesk 3DS Max/Design
- Autodesk Docs
- Autodesk Forma
- Autodesk Inventor
- Autodesk Inventor Professional
- Autodesk Navisworks Manage
- Autodesk Navisworks Simulate
- Autodesk Revit
- Autodesk Revit MEP
- Autodesk Revit Structure
- Autodesk Vault Basic
- Produits Autodesk Construction Cloud
- Produits Autodesk MAKE
- Bluebeam
- Trousses à outils SolidCivil pour l'Ontario et le Québec

SolidAssist Premium :

- Autodesk Infraworks
- Autodesk Recap Pro
- Autodesk Factory Design et FlexSIM
- Autodesk Vault Pro
- Autodesk Fusion Manage PLM
- Autodesk Fusion Operations
- Lumion
- Accruent Meridian

*Note : Les problèmes de licence et d'activation pour Autodesk Collections sont inclus dans SolidAssist bien que certains des produits logiciels inclus ne soient pris en charge que par SolidAssist Premium.