

# Heures de Support Prioritaire (HSP)

---

## *Modalités et conditions*

Le présent document contient des informations exclusives. Tous droits réservés.

Ce document contient des renseignements confidentiels et exclusifs au sujet de Cansel, en plus de posséder une valeur commerciale et une nature concurrentielle; son contenu ne doit en aucun temps être divulgué à d'autres fins que celles prévues dans le cadre d'une demande de proposition. Dans le cas d'une demande d'information reliée à une proposition, en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, Cansel doit être avisée par écrit avec un délai suffisant afin de pouvoir défendre ses intérêts commerciaux.

## Table des matières

|  |          |
|--|----------|
| <b>Sommaire</b> .....                            | <b>3</b> |
| Qu'inclut le programme HSP? .....                | 3        |
| <b>Entrée en vigueur du HSP</b> .....            | <b>3</b> |
| <b>Termes du Contrat</b> .....                   | <b>4</b> |
| <b>Couverture du contrat</b> .....               | <b>4</b> |
| <b>Modalités d'expiration du contrat</b> .....   | <b>4</b> |
| <b>Services couverts</b> .....                   | <b>4</b> |
| Soutien par courriel .....                       | 4        |
| Formation et soutien en ligne .....              | 5        |
| Soutien par téléphone et messagerie vocale ..... | 5        |
| Heures de support en entreprise .....            | 5        |
| Formation .....                                  | 5        |

## Sommaire

Le programme d'Heures de Support Prioritaire (HSP) Cansel offre aux clients un accès direct à l'équipe des services professionnels de Cansel, présente partout au Canada. Les heures de support peuvent être utilisées pour tous Services Autodesk, d'arpentage et de cartographie acquis par l'entremise de Cansel. Ce programme contribue à maintenir nos clients à la tête de leur industrie en leur fournissant des services de formation, d'optimisation des processus de travail, d'assistance spécifique pour des projets, ainsi que de soutien et de consultation en entreprise.

### Qu'inclut le programme HSP?

- Les services incluent, sans toutefois s'y limiter :
  - Soutien technique via téléphone/courriel/Internet et support en entreprise
  - Formation personnalisée
  - Analyse des besoins
  - Assistance aux projets
  - Configuration
  - Intégration de logiciels et d'équipements
  - Développement de normes
  - Intégration de données numérisées
  - Conversion et attribution de dessins
  - Développement de bases de données
  - Programmation
- Le programme HSP inclut des frais de temps gratuits pour tout déplacement à l'intérieur de 50 kilomètres de toute succursale Cansel. Des frais de déplacement additionnels sont appliqués en dehors de ces zones équivalant à la moitié des taux horaires du HSP.
- Une disponibilité entre 8h00 HNE et 17h00 HNP et possibilité en dehors des heures de bureau normales est offerte pour des services tels que le déploiement de réseaux ou la formation sur mesure. Des frais additionnels peuvent s'appliquer. Un délai de réponse de quatre heures est garanti.

Les services sont gérés aux quinze minutes. Les formations et les interventions de support effectuées en entreprise sont caractérisées par une tarification minimale de quatre heures, en plus du temps de déplacement si applicable.

Les données ou fichiers développés en entreprise sont remis à l'utilisateur final. Les données sont documentées et sauvegardées afin de pouvoir être fournies à un moment ultérieur si nécessaire. Toutes les données sont développées pour l'usage exclusif de l'utilisateur final, à moins d'un accord écrit entre les deux parties

### Entrée en vigueur du HSP

Suite à l'acquisition d'un HSP, un document concernant l'environnement de travail de l'utilisateur est créé, détaillant les termes d'utilisation du HSP avant la prestation des services. Une fois ce document complété, un numéro d'identification du HSP est remis au client. Les utilisateurs doivent fournir ce numéro d'identification au moment de procéder à la demande d'un service ou d'un soutien technique.

Pour les clients existants de Cansel, certains renseignements doivent uniquement être vérifiés. L'information recueillie pour les documents concernant l'environnement de travail de l'utilisateur est sauvegardée dans la base de données de Cansel à titre de référence pour les demandes futures de soutien et est traitée de manière confidentielle.

## Termes du Contrat

- Les sommes dues relativement au présent contrat sont payables sur réception de la facture ;
- Cansel n'assumera aucune responsabilité, autre que suite à la négligence de Cansel, pour tous les frais encourus par le Client, quelles que soient les causes relatives à l'identification, l'analyse et la correction ou la résolution de problèmes ou défaillances suite aux mises à jours, modifications apportées par l'équipe technique du client, du bon fonctionnement des mises à jours offerts par les fabricants des différentes applications en utilisation chez le Client (patch, service patch, etc.).

## Couverture du contrat

- Support téléphonique de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi à l'exception des congés légaux ;
- Pour les heures de 17:00 heures à 8:30 du lundi au vendredi, le tarif est majoré de cinquante pour cent (50%) ;
- Pour les fins de semaines du vendredi 17:00 heures au lundi 8:30 heures ainsi que les jours fériés, le tarif est majoré de cent pour cent (100%) ;
- Le support à l'extérieur des heures normales d'affaires doit être planifié à l'avance.
- Le temps de garde (stand-by) sera débité du PSP à raison de 20 minutes par heure de garde. Dans l'éventualité où le temps de garde serait inférieur à une heure, une charge minimum de 15 minutes sera débité du PSP. Il est à noter que le temps de garde doit être planifié à l'avance.

## Modalités d'expiration du contrat

Le contrat est valide pour une durée d'un (1) an à partir de la date d'entrée en vigueur. Cette dernière constitue la première date d'entrée dans le système de Cansel, laquelle se situe généralement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du bon de commande du client. S'il reste des heures au contrat, une offre de prolongation sera faite au client pour ne pas perdre les heures restantes.

## Services couverts

### Soutien par courriel

Les demandes de support par courriel doivent être transmises à l'équipe de soutien technique de Cansel à l'adresse électronique :

[autodesk.support@cansel.ca](mailto:autodesk.support@cansel.ca) – support technique Autodesk  
[tech.support@cansel.ca](mailto:tech.support@cansel.ca) – arpentage/cartographie/Spectra

et/ou aux individus spécifiques assignés au compte du client. Les utilisateurs doivent absolument fournir leur numéro d'identification HSP lors de l'envoi de leur demande de support technique par courriel.

L'information technique recueillie pour l'élaboration des documents concernant l'environnement de travail de l'utilisateur est utilisée pour déterminer le type de soutien à fournir. Si les renseignements liés aux systèmes ou aux applications subissent un changement, il est nécessaire de transmettre cette nouvelle information lors d'une demande de soutien technique.

### **Formation et soutien en ligne**

Pour résoudre des problèmes par l'entremise d'un autre moyen que par courriel, par téléphone ou par une intervention sur place, Cansel utilise les logiciels de conférence lesquels offrent un accès à distance et interactif. Cette approche réduit considérablement le temps de soutien requis et les coûts de déplacement.

### **Soutien par téléphone et messagerie vocale**

Le support téléphonique pour les problèmes courants est offert via le numéro sans frais 1.800.357.0561 ou le 1.866.761.1911. Ce soutien est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 HNE et 17h00 HNP. Tous les appels de soutien sont répertoriés et font l'objet d'un suivi. Les utilisateurs doivent absolument fournir leur numéro d'identification HSP lors de leur demande de support technique par téléphone.

Nous répondons aux demandes de support immédiatement ou dans un délai maximal de quatre (4) heures. Tous les cas pour lesquels une solution n'est pas fournie immédiatement sont résolus à l'intérieur de 72 heures et un numéro d'identification leur est attribué.

### **Heures de support en entreprise**

Le programme HSP inclut des frais de temps gratuits pour tout déplacement à l'intérieur de 50 kilomètres de toute succursale Cansel. Des frais de déplacement additionnels sont appliqués en dehors de ces zones équivalant à la moitié des taux horaires du HSP plus des frais de KM.

### **Formation**

La formation offerte sous le programme HSP peut être basée sur un plan de cours régulier ou personnalisé. Il est possible de combiner des données, des plans de cours et du matériel didactique personnalisés pour mettre sur pied une formation sur mesure. Le développement du plan de cours débute tout d'abord avec le contenu régulier et peut ensuite être personnalisé par Cansel et le coordonnateur du HSP dans le but d'élaborer un cours sur mesure. Cette formation utilise le nombre d'heures requises, tout en couvrant les aspects jugés importants pour le coordonnateur du HSP.

La formation en entreprise est disponible pour les clients situés à Montréal, Québec, Ottawa, Toronto, Halifax, St. John's, Winnipeg, Regina, Edmonton, Calgary et Vancouver. Celle-ci est également offerte à l'extérieur de ces villes; toutefois, des frais de temps et de déplacement s'appliquent.

Les items additionnels suivants requis pour la formation ne sont pas couverts par le HSP :

- Matériel didactique
- Installations (si le cours se déroule hors des bureaux de l'entreprise)
- Le coût de développement d'un plan de cours personnalisé tel que convenu par les deux parties
- Laboratoire de formation projecteur