

Annick Lafontaine

De: Greffe Ville de Saint-Pie
Objet: TR: Répartition Paiement id.concerto

De : Paule Savard <psavard@idside.com>
Envoyé : 5 août 2024 15:17
À : Greffe Ville de Saint-Pie <greffe@villest-pie.ca>
Objet : Répartition Paiement id.concerto

Bonjour Annick,

Je te confirme qu'il serait possible pour la Ville de répartir le montant total pour acquérir la plateforme id.concerto en **2 paiements égaux**; soit 1^{er} paiement à la signature de l'entente et le 2^e en date du 1^{er} janvier 2025 (paiement 30 jours). Donc si vous choisissez une entente sur 3 ans au montant de 9 845\$, le premier paiement serait de 4 923\$ et le second au 1^{er} janvier de 4 922\$.

En espérant que cela pourra convenir à la ville pour un départ en septembre comme vous le souhaitez. Je demeure disponible si tu as des questions.

Cordialement,

Paule

PAULE SAVARD
DIRECTRICE DES VENTES

IDSIDE.COM

CELL 418 931-7310
SANS 844 894-3246
FRAIS

2511, CHEMIN SAINTE-FOY
BUREAU 110
QUÉBEC (QC) G1V 1T7



id.concerto

Offre de service

Présentée à :

Madame Dominique St-Pierre
Directrice générale, trésorière et greffière adjointe

Ville de St-Pie

17 juillet 2024

Confidentialité – Termes et conditions

Non divulgation : Toute information contenue dans ce document est confidentielle et est la propriété exclusive de la Société Plan de Vol inc. Toute information et tous droits à l'information doivent être tenus confidentiels par le destinataire. Le destinataire de ce document accepte les restrictions citées précédemment et préservera le document et l'information qui y est contenue des pertes, du vol et des mauvais usages.

Confidentialité : Tout service rendu conformément à un bon de commande ou à un contrat est confidentiel. De plus, ce document et ses clauses sont aussi confidentiels et le destinataire accepte de ne divulguer l'information à aucun tiers sans le consentement écrit préalable de la Société Plan de Vol inc.

Sommaire

Notre produit	3
Notre proposition budgétaire.....	3
Modalités de paiement :	4
Durée de la validité de l'offre.....	4
Nos coordonnées.....	4
ANNEXE A – Présentation détaillée par composante.....	5
Services professionnels.....	5
Module Acheminement de projets Workflow.....	6
id.concerto	6
Hébergement sécurisé.....	12
Conformité à la loi 25.....	12
ANNEXE B – Description des services	12
Maintenance.....	12
Support.....	13

Notre proposition budgétaire

Nos tarifs sont établis en fonction du nombre d'utilisateurs de l'application. Cet aspect de notre offre vous évite de payer une seconde fois pour les utilisateurs qui siègent à la fois sur votre conseil municipal et sur plusieurs de vos comités. Nous vous présentons ci-dessous le montant de l'investissement réalisé pour vous munir de id.concerto.

Votre forfait id.concerto : 11 à 25 utilisateurs Avec Workflow	Tarif régulier¹ entente 1 an	Tarif ¹ Membre FQM Entente 1 An	Tarif ¹ Membre FQM Entente 3 Ans
Incluant :			
- Forfait pour 11 à 25 utilisateurs	5 142 \$	5 142 \$	5 142 \$
- 10 comités, séances illimitées			
- Hébergement			
- Workflow : Droit d'utilisation et support	993 \$	993 \$	993 \$
Services professionnels incluant :			
- Implantation de la plateforme, accompagnement et formation	3 281 \$	3 281 \$	3 281 \$
- Module acheminement de projets workflow	1 182 \$	1 182 \$	1 182 \$
Un rabais de 5% s'appliquera sur les frais de récurrence annuelle et 10% sur l'implantation pour une entente de 3 ans	0 \$	(- 307 \$)	(- 753 \$)
TOTAL An 1 (taxes en sus)	10 598 \$	10 291 \$	9 845 \$
Perspective de la récurrence An 2 (taxes en sus)	6 135 \$	5 828 \$	5 828 \$

¹ : Tarification indexée annuellement en fonction de l'indice moyen de l'IPC de Statistique Canada.

² : Rabais FQM proposés :

- 5% de réduction sur les droits d'utilisation (récurrence annuelle)
- 5% de réduction sur frais d'implantation pour un contrat de 2 ans
- 10% de réduction sur frais d'implantation pour un contrat de 3 ans

	Information complémentaire
Cycle de facturation	Tous les ans
Tarif régulier de base par pallier	De 1 à 10 utilisateurs : 4 371 \$ / an ; 5 comités inclus De 26 à 50 utilisateurs : 6 171 \$ / an ; 15 comités inclus Utilisation Workflow à partir de 844 \$ / an
Ajouter des comptes utilisateurs	À tout moment (augmentation du coût annuel et facturation du prorata pour le restant de l'année en cours)
Supprimer des comptes utilisateurs	Uniquement au moment du renouvellement des services annuels. Jusqu'à cette date, il sera nécessaire de maintenir le nombre d'utilisateurs autorisés
Ajouter des comités supplémentaires	À tout moment dans l'année. Si non inclus dans le forfait de base, frais d'implantation unique de 295 \$ par comité

Modalités de paiement :

Dans l'éventualité où vous acceptez cette proposition budgétaire, les frais vous seront facturés dès le début des travaux et seront payables de la façon suivante :

80 % sur réception de la facture pour l'amorce des travaux; 20 % au moment de la mise en ligne de votre conseil sans papier.

Les taxes applicables sont en sus des honoraires proposés.

Validité de l'offre

Les conditions et les coûts associés à cette proposition sont valides pour une période de 60 jours.

Nos coordonnées

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à communiquer avec nous :

Paule Savard, Directrice des ventes

Cellulaire : 844 894-3246

Courriel : psavard@idside.com

ANNEXE A – Présentation détaillée par composante

Services professionnels

Analyse des besoins, architecture et structure

Le Web impose ses normes d'efficacité, de simplicité d'accès, d'utilisation et d'entretien. Celles-ci doivent satisfaire pleinement les attentes et besoins des gestionnaires et utilisateurs du conseil municipal en ligne et Idside se fait un devoir de les respecter.

L'implantation et le déploiement d'id.concerto impliquent les étapes suivantes :

- Définition des groupes, des menus et des utilisateurs;
- Définition de la structure des espaces de partage;
- Transmission des spécifications techniques nécessaires à la mise en place d'id.concerto.

Gestion et coordination du projet

Reconnu pour la fiabilité exemplaire de son équipe, Idside a à cœur d'accompagner le client tout au long de la réalisation du projet. De plus, chaque membre impliqué veille à ce que le projet soit réalisé dans les délais prévus.

Formation et accompagnement

Afin d'assurer une pleine compréhension des modalités de fonctionnement du conseil municipal en ligne et d'offrir l'autonomie qui permettra aux gestionnaires de votre entreprise d'en assurer la maintenance, des heures de formation sont proposées par Idside. Des heures de formation sont également planifiées pour les élus afin qu'ils puissent se familiariser avec les environnements et leurs fonctionnalités.

Les formations aux élus ainsi que celles des gestionnaires et des directeurs s'effectuent en ligne. Dans tous les cas, celles-ci comprennent les services conseils nécessaires au choix, à l'installation et à la configuration du matériel informatique (software) nécessaire à la gestion du site et à l'achat des logiciels relevant des responsables de votre organisation.

Votre forfait inclut **5 heures** pour la formation et **7 heures** avec le module d'acheminement de projets « Workflow ». Cette offre peut être ajustée en fonction de vos besoins. Toujours dans l'esprit de vous offrir un support maximal, vos élus bénéficient d'un service de support technique 24/7. Hors des heures normales d'affaires, notre équipe est à votre disposition pour résoudre les problématiques urgentes nécessitant une intervention immédiate.

Module Acheminement de projets « Workflow »

Les processus de gestion interne « Workflow » visant à traiter et acheminer, vers les gestionnaires d'un conseil municipal, des propositions de points à porter aux ordres du jour des futures rencontres peuvent s'avérer lourds et forts complexes à déployer et à traiter.

Contrairement à de nombreux essais tentés en ce sens, id.concerto permet de traiter simplement et efficacement les mécanismes de préparation, de transmission et d'approbation des propositions que vos différentes directions, voire même vos élus et membres de comités, désirent présenter aux secrétariats gérant la tenue des rencontres.

La mécanique « enregistrer et soumettre » permet ainsi d'acheminer auprès d'une instance intermédiaire (ex. la direction des finances), un projet qui, une fois sanctionné par elle, suivra son cours vers le secrétariat général.

Notre module a été développé afin de répondre aux besoins et aux attentes habituelles des organisations. Il est à noter que ces interfaces peuvent être adaptées à certaines particularités de votre corporation (ex. l'intégration d'information relative aux impacts environnementaux par le biais d'un champ réservé à cette fin).

Le déploiement de ces processus implique une enveloppe spécifiquement affectée aux travaux d'analyse, de développement et de déploiement du module complémentaire de traitement des « Workflows ».

La formule idéale consiste le plus souvent à effectuer, en première étape, le déploiement du conseil sans papier « de base » pour procéder, dans un deuxième temps, à la mise en place de processus internes impliquant les changements de pratique et ajustements de plus grande envergure auprès de l'ensemble de vos directions.

id.concerto

id.concerto : Gestionnaire de Concerto

Vous désirez implanter Concerto (section réservée avec contrôle d'accès par le biais d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe) qui servira son conseil municipal et ses différents comités en permettant à ses membres de consulter des documents (ordres du jour, documents annexes, procès-verbaux, etc.) en format PDF dans la version iPad et en Word ou Excel en ligne. La tâche de mise à jour des contenus devra pouvoir être assurée par une ressource administrative de votre organisation qui sera formée à l'utilisation des contrôles du Gestionnaire de Concerto (création et suppression d'utilisateurs, changements de mots de passe) et à la mise à jour des contenus (ajout de nouveaux ordres du jour et de documents d'adresses, conversion et édition dynamique de fichiers sources en format PDF, etc.). Développée par Idside, l'interface Concerto est conçue pour gérer un environnement dynamique et multiutilisateur où interviennent différents menus, eux-mêmes susceptibles d'évoluer dans le temps.

Compte gestionnaire**Accès en tout temps par Internet**

- 1- Gestion des utilisateurs :
 - Création et gestion des profils utilisateurs
 - Gestion des groupes (C. A., C. Ex., etc.)
 - Attribution de mots de passe
- 2- Gestion dynamique de l'ordre du jour :
 - Assemblage de l'ordre du jour
 - Création de documents annexés
 - Mise en ligne de l'ordre du jour
 - Mise en ligne des documents
- 3- Procès-verbaux dynamique :
 - Gestion des contextes et des propositions
 - Préparation du procès-verbal séance tenante
- 4- Gestion des fonctionnalités afférentes :
 - Gestion des votes
 - Gestion de la signature électronique
 - Gestion des présences
 - Gestion de la numérotation automatique des résolutions

Compte administrateur**Accès en tout temps par Internet**

- 1- Consultation, annotation et téléchargement :
 - Ordre du jour
 - Documents reliés à l'ordre du jour
 - Espace documentaire (i.e. Manuel de l'utilisateur)
- 2- Outils complémentaires :
 - Annotations des documents
 - Chat corporatif ou notes privées
 - Apposer sa signature électronique
 - Vote en ligne
- 3- Outils de communication :
 - Blog accessible aux utilisateurs en version Web
 - Calendrier des séances et des réunions
 - Mosaïque des membres par comité

Processus double identification

Le processus de double identification s'appliquant sur la version Web de la plateforme id.concerto permet d'augmenter le niveau de sécurité lors de la connexion à la plateforme. Une fois cette fonction activée sur votre instance, l'utilisateur qui désire se connecter saisit son nom d'utilisateur et son mot de passe habituel puis reçoit un code via SMS lui permettant d'entrer sur la plateforme, et ce, lors de chaque connexion.

Le processus de double identification une fois activé est en fonction pour tous les utilisateurs de votre plateforme sans exception. Tous vos utilisateurs doivent vous fournir un numéro de cellulaire que vous inscrirez dans sa fiche afin de recevoir un code d'accès lors de sa connexion. Si aucun numéro de cellulaire n'est inscrit dans la fiche d'un utilisateur, l'utilisateur ne recevra pas de code d'accès par SMS et ne pourra pas se connecter.

id.concerto: Mess@ger interne

Le Mess@ger est en fait un outil qui permet de diffuser des messages à une personne ou groupe sélectionné (conseil municipal, comité plénier, CCU, etc.) ayant accès à la plateforme. Une rétroaction peut être attendue par un lien direct contenu dans le courriel, comme la confirmation de présence à une séance. Un rapport est automatiquement généré et consultable par les gestionnaires de la plateforme. Un des principaux bénéfices provient de l'assurance que tous les membres inscrits et actifs d'un groupe recevront le message sans avoir à quitter la plateforme Idside. La réception et la lecture du courriel transmis se font avec votre interface de courriel. L'arrimage avec le calendrier Outlook d'un utilisateur est également paramétrable.

id.concerto : Version Nomade

La version Nomade permet à chacun des utilisateurs de l'Extranet de télécharger, sur son disque dur, l'ordre du jour et les documents afférents à la rencontre dans un seul et unique dossier compressé (.zip).

Une fois le matériel déposé sur le disque dur local de l'utilisateur, il s'avère alors possible de consulter et d'annoter, sans connexion Internet, le matériel rendu disponible (au moment du téléchargement).

Il s'agit d'une innovation proposée par id.concerto afin de faciliter l'accès et le traitement des documents afférents aux activités du conseil municipal et des comités lorsqu'un ou plusieurs membres ne peuvent avoir accès à une connexion Internet (avion, chalet, etc.).

id.concerto : Application iPad et « Version Web »

Id.concerto offre un environnement multiplateforme répondant aux besoins fonctionnels et technologiques des élus et des dirigeants siégeant sur différents conseils et comités de votre organisation. Notre nouvelle version offre maintenant la possibilité pour les utilisateurs d'annoter en « Version Web » sur Windows via Portable, PC, MAC ou Surface. À partir des navigateurs Chrome, Firefox, Safari et Edge, les utilisateurs ont la possibilité d'annoter les documents qui seront sauvegardés dans leur espace personnel sur le serveur (annotation non disponible à partir d'Internet Explorer).

De plus, pour les utilisateurs de la tablette iPad, l'application Id.concerto est disponible dans l'App Store. Cette application peut donner accès à plusieurs comités interfacés par le biais d'Idside, et ce même sans connexion internet.

Dans l'application pour iPad, vous accéderez :

- Aux dossiers et aux archives de vos comités;
- Au calendrier des activités;
- À la liste des membres de tous les comités incluant leurs coordonnées et fiche biographique;
- À l'interface de recherche plein texte qui sonde le contenu détaillé des documents.

Chaque ordre du jour est présenté dans un format dynamique et simple d'utilisation :

offre n° 2024-099

- Ordre du jour imprimable et transférable par courriel;
- Des hyperliens mènent, au besoin, à des sommaires décisionnels détaillés;
- Chaque sommaire décisionnel présente des mises en contexte, des projets de résolution et autres précisions afférentes aux points traités;
- Par hyperlien, vous pouvez accéder directement, aux documents PDF proposés en annexe;
- En cliquant sur un hyperlien menant à un document PDF, vous accédez directement à l'environnement d'annotation et de prise de commentaires ldsid;e;
- Un bouton raccourci affiche la liste complète de vos annotations et vous mène ensuite à chacune d'elles d'un seul clic.

id.concerto : Outil de recherche documentaire

L'outil de recherche répertorie en ordre, dans l'ensemble des informations archivées, les documents susceptibles de répondre à la requête de l'utilisateur. Il permet de retrouver un document rapidement dans l'ensemble des pièces ayant été annexées aux ordres du jour de vos rencontres.

id.concerto : Outil de recherche d'extrait de résolution

Mécanisme de recherche rapide pour l'extraction d'une ou plusieurs résolutions. La recherche peut s'effectuer par date, numéro de résolution, titre ou contenu.

id.concerto : Outil de suivi des opérations

L'outil de suivi des opérations offre l'opportunité au gestionnaire d'observer les accès des membres des comités dans les espaces de partage. Toutes les transactions effectuées sur la plateforme sont journalisées. Il est possible d'effectuer une requête selon une période en particulier (par date). Les résultats sont présentés selon le membre, le type d'opération effectué et l'heure de celle-ci. L'outil de suivi est un excellent moyen de vérification.

id.concerto : C@lendrier

Le C@lendrier permet au gestionnaire du conseil municipal et des différents comités d'informer les membres des prochaines activités à venir. De plus, il offre la possibilité de joindre des documents annexes pour compléter l'information.

id.concerto : Flash Info

Le module *Flash Info* permet au gestionnaire du conseil municipal et des différents comités d'informer les utilisateurs dès leur entrée dans le conseil municipal en ligne grâce à un espace de type bandeau déroulant. On peut insérer du texte, des images, des liens Internet dans le *Flash Info*, et ce, en quelques secondes.

id.concerto : Proposeur / Appuyeur

Dans la case « Résolution » dédiée au procès-verbal et à l'extrait de résolution, vous pouvez sélectionner le nom d'un Appuyeur / Proposeur à l'aide d'un champs déroulant situé dans votre éditeur de texte.

id.concerto : Mosaïque

La mosaïque donne un visuel rapide de la liste des comités et des membres qui y siègent. On y retrouve entre autres une courte biographie de chacun des membres ainsi que leurs principales coordonnées pour un accès rapide aux différents moyens de communication mis à disposition.

id.concerto : Accès restreint

Cette fonctionnalité permet aux gestionnaires de restreindre l'accès à un point de l'ordre du jour pour éviter d'éventuels conflits d'intérêts. D'un clic, vous n'avez qu'à sélectionner l'utilisateur qui ne doit pas avoir accès à ce contenu pour que le visuel de ce point ne lui soit pas accessible.

id.concerto : Prise des présences

Par un simple clic, le secrétaire du conseil prend acte du statut de tous ses membres soit, présent, à distance, absent ou excusé. Cette étape peut se réaliser séance tenante et si désiré, les résultats s'insèrent automatiquement au projet du procès-verbal.

id.concerto : Commentaire

Cet outil permet d'éditer une note personnelle vis-à-vis un point à l'ordre du jour. On peut également émettre un commentaire public, soit à l'ensemble des membres du comité. Ce chat corporatif permet donc d'échanger entre les membres avant une réunion pour obtenir des réponses à des questions et d'en écourter le temps consacré au point séance tenante.

id.concerto : Proposeur / Appuyeur

Dans la case « Résolution » dédiée au procès-verbal et à l'extrait de résolution, vous pouvez sélectionner le nom d'un Appuyeur / Proposeur à l'aide d'un champs déroulant situé dans votre éditeur de texte.

id.concerto : Copie de l'ordre du jour

La copie inclut :

L'ensemble de l'ordre du jour (en-tête, préambule, etc.)

Les points de l'assemblage

Les accès restreints

On peut effectuer la copie dans le comité de notre choix et y inclure les documents annexes visibles dans l'ordre du jour ou non.

id.concerto : Copie des points d'assemblage

Cette fonction permet de copier un ou plusieurs points présents dans un ordre du jour pour ne pas refaire le travail en double. Cependant, elle exclut les accès restreints. On sélectionne le(s) point(s) par un simple clic. On peut inclure ou non les documents annexes associés au(x) point(s). Pour terminer, on choisit le comité auquel on souhaite associer le(s) point(s).

id.concerto : Signature électronique

Lorsqu'un utilisateur est entré dans son environnement, il peut apposer sa signature à l'aide d'une image où l'on retrouve son nom au bas des documents, soit l'ordre du jour, le procès-verbal ou les extraits de résolution. Un droit comme signataire doit lui être conféré. Une image de sa signature est intégrée dans l'outil lors de l'implantation.

id.concerto : Votes en ligne

Notre plate-forme de vote en ligne assure que les membres peuvent voter en toute sécurité et dans la plus stricte confidentialité avec une approche fiable qui garantit l'anonymat. Notre méthode et notre tableau de bord vous aidera à obtenir un meilleur taux de réponse. Un seul vote à la fois est activé.

Seules les personnes ayant l'autorisation de créer des votes peuvent le faire. L'interface du gestionnaire est munie d'un bouton « Créer un vote ». Cette fonction permet au gestionnaire d'inclure une question rattachée à un point de l'ODJ.

L'interface de gestion du vote comporte 4 volets :

- 1- Question du vote (question fermée)
- 2- Sélectionner les choix de réponses. Une banque de choix est déjà présente. Vous pouvez ajouter des choix de réponses si aucune ne convient en lien avec la question du vote. Par des clics, vous sélectionner les choix qui seront offerts pour répondre au vote. Un maximum de 5 choix de réponses par vote. Aucune réponse en développement.
- 3- Enregistrer (permet la création des votes avant la séance. Peuvent être modifiés juste avant de les activer séance tenante)
- 4- Activer le vote

La rétroaction des utilisateurs au vote génère un rapport instantané de :

- 1- La liste des membres qui ont voté
- 2- Les résultats des réponses en nombre et ultérieurement en pourcentage.

Hébergement sécurisé

Afin d'assurer l'accessibilité, l'intégrité et la confidentialité des documents du conseil municipal et des comités réunis dans id.Concerto, Idside héberge ces applications et leurs contenus sur des serveurs dédiés situés au Canada. L'environnement d'hébergement se caractérise par :

- Deux séquences de serveurs en load balancing et clustering;
- Accès Ethernet de 10 Mbps dédié sans contention;
- Redondance des serveurs et de l'accès Internet sur plusieurs fournisseurs;
- Environnement physique hautement sécurisé, climatisé et avec génératrice ayant une autonomie d'une semaine;
- Nous obtenons ainsi une haute disponibilité de l'ordre de 99.5%;
- Des copies de sauvegarde sont effectuées quotidiennement.

Conformité à la loi 25

En plus de respecter les exigences actuelles de la loi 25, nous implantons actuellement un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) dans lequel toutes les exigences de la PRP (Loi 25) sont en cours d'intégration afin d'assurer la continuité et l'amélioration continue des processus en place.

ANNEXE B – Description des services

Mise à jour, maintenance et entretien du logiciel

Dans le but d'en assurer le bon fonctionnement et la sécurité, pour répondre à des mises à jour à l'environnement d'exploitation du logiciel et afin de déployer les améliorations fonctionnelles, Idside déploie de manière continue des mises à jour du logiciel.

Support technique

NIVEAUX DE SERVICE

a) Heures normales d'affaires

Les heures normales d'affaires d'Idside sont de 8 h 00 à 17 h 00, du lundi au jeudi inclusivement, et de 8h00 à 12h30 le vendredi, à l'exception des congés fériés. En dehors de ces heures normales d'affaires, un service de garde est assuré par Idside vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours sur sept (7). Tout appel de service placé au numéro général donnera accès au numéro d'urgence à contacter.

b) Arrêt des services

i) Plage d'entretien

L'application des *rustines* (patch) Microsoft s'effectue sur nos serveurs le matin du 3^e lundi de chaque mois, entre 8h et 10h. Lorsque les équipements ont besoin d'interventions spéciales, un préavis de cinq (5) jours ouvrables est nécessaire ; un message est alors envoyé au responsable du Client.

ii) Arrêt ponctuel (immédiat)

Lorsque les services sont, ou doivent être interrompus en urgence, un message est envoyé au responsable du client. Un suivi d'Idside auprès du Client sera fait durant la période d'interruption.

c) Demande de support

Toute demande de service doit provenir du personnel autorisé par le Client, identifié par Idside comme Gestionnaire de plateforme, formé à l'utilisation de la plateforme et habilité à contacter l'équipe support Idside. Lorsqu'un appel de service est placé, Idside effectue une première analyse et classe l'événement selon un des **quatre (4) niveaux** de priorité de service suivants :

1) Critique

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte que la solution dans son ensemble, ou qu'une ou des fonctions critiques de la solution, sont (a) non opérationnelles ou (b) opèrent d'une manière qui peut compromettre l'intégrité des données de production ou (c) opèrent d'une manière qui peut compromettre la sécurité des parties prenantes.

2) Élevée

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte qu'une ou des fonctions non critiques du système sont (a) non opérationnelles et (b) opèrent d'une manière qui peut compromettre l'intégrité des données de production ou causent de sérieux inconvénients au Client.

3) Moyenne

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte qu'une ou des fonctions de la solution sont (a) non opérationnelles ou opèrent d'une manière non conforme aux spécifications ou à la documentation et (b) pour lequel il existe une procédure de contournement manuel, acceptable pour le Client, pendant le temps de résolution.

4) Basse

Problème rapporté sur un environnement autre que production, demande d'information ou demande de changement.

Tableau des niveaux de support

Priorité	Temps de première réponse		Temps de résolution	
	24/7	En dehors des HNA	24/7	Voie de contournement
1	30 minutes		8 heures	8 heures
2	30 minutes		14 heures	14 heures
3	8 heures	N/A	10 jours ouvrables	N/A
4	16 heures	N/A	20 jours ouvrables	N/A

Si possible, les moyens disponibles seront mis en œuvre pour régler le problème sur le champ. Autrement, l'équipe d'Idside interviendra dans les délais prescrits. Idside est le point de contact unique pour ses clients lorsque ces derniers requièrent des services de support. Vous disposerez de **3 méthodes pour contacter l'équipe de soutien à la clientèle Idside** :

- **Via la plateforme en ligne** en complétant un bref formulaire;
- **Par courriel** à l'adresse support@idside.com ce qui générera automatiquement un billet de support à votre nom;
- **Par téléphone** au 418-623-7888 ou au 1-866-943-7888 pour toute urgence où un agent sera en mesure d'ouvrir un billet pour vous.