

SUPPORT ET NIVEAUX DE SERVICES

Anomalie	Désigne la cause inconnue d'un ou plusieurs Incident(s) affectant le bon fonctionnement du système d'information ou du "métier" du Client.
API	Ou <i>Application Programming Interface</i> ou « <i>interface de programmation d'application</i> » Désigne une interface logicielle qui permet de « connecter » un logiciel ou un service à un autre logiciel ou service afin d'échanger des données et des fonctionnalités.
Arrêt Planifié	Désigne un arrêt programmé des Services pour maintenance ou un arrêt délibéré en accord avec le Client.
Arrêt Non Planifié	Désigne la période pendant laquelle la Solution Applicative n'est pas disponible, mesurée en minutes à partir du moment où la Solution Applicative est indisponible, jusqu'au moment où elle le redevient par le biais d'une Résolution.
Correctif	Désigne une modification apportée à un logiciel, un système d'exploitation ou une configuration, dans le but de résoudre une anomalie particulière. Cette anomalie peut être une vulnérabilité de sécurité, ou un autre défaut qui affecte le fonctionnement normal du service.
Demande Client	Désigne une sollicitation du Client qualifiée comme telle par le Support du Prestataire car la demande relève du périmètre du Contrat de souscription.
Demande Complémentaire	Désigne une sollicitation du Client qualifiée comme telle par le Support du Prestataire car la demande ne relève pas du périmètre du Contrat de souscription. La Demande Complémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire.
Disponibilité ou Taux de disponibilité	Désigne le pourcentage de temps au cours d'un mois civil pendant lequel la Solution Applicative est accessible en production. Il est calculé comme suit : Taux de disponibilité = Nombre total de minutes pendant lesquelles la Solution Applicative a été réellement disponible / (Nombre total de minutes par mois civil – nombre de minutes d'Arrêts Planifiés).
GTI	Ou <i>Garantie Temps d'Intervention</i> Désigne le temps d'intervention garanti c'est-à-dire la durée maximale acceptable pour qu'une équipe d'intervention réagisse à un Incident ou une demande de support.
GTR	Ou <i>Garantie Temps de Résolution</i> Désigne le temps de Résolution, calculé entre la création du ticket de support dans le système de gestion des incidents du Prestataire et le passage au statut « Résolu » du ticket de l'incident pendant les heures du Niveau de Services de support souscrit par le client. Les temps d'attentes d'informations demandées au client sont déduits du temps de Résolution.
Incident	Désigne tout événement qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité des Services.
Incident Client	Désigne un Incident ayant engendré un Ticket Client avec le service Support du Prestataire dont les causes, suite à une analyse de la part du service Support ne sont pas du fait de la solution du Prestataire mais, sont (i) du fait du Client (et ce compris notamment ses préposés, partenaires, sous-traitants), (ii) du fait de toute entité tierce ayant un lien quelconque avec le Client, (iii) du fait d'un prestataire d'un partenaire du Client.
Incident GENERIX	Désigne un Incident ayant engendré un Ticket Client avec le service Support du Prestataire dont les causes, suite à une analyse de la part du service Support, se révèlent être inhérentes aux Services du Prestataire.
Indisponibilité	Désigne la période non planifiée pendant laquelle les Utilisateurs ne sont pas en capacité d'utiliser partiellement ou totalement tout ou partie des Services.
Mise à Jour	Désigne un changement apporté à la Solution Applicative, réalisé par le Prestataire, dans le but d'améliorer ses fonctionnalités, sa performance, sa sécurité ou sa stabilité.
Niveau de Services	Aussi appelé SLA pour l'acronyme anglais « <i>Service Level Agreement</i> »,

Désigne les délais et les critères de qualité des Services, exprimés par des valeurs de seuil agréées par les parties et décrits dans le contrat de souscription dans l'Annexe « Niveaux de Services (SLA), pack fonctionnalités et options ». Le Niveau de Services porte sur trois principaux indicateurs : disponibilité du service, performance de traitement et délais de Résolution des Incidents.

Résolution	<i>Ou rétablissement du service</i> Désigne l'élimination de la cause première d'une Anomalie par la livraison d'un Correctif ou la mise en place d'un contournement.
RPO	<i>Ou Recovery Point Objective (objectif de point de reprise)</i> Désigne la quantité maximale de données perdues exprimée en temps, entre la dernière sauvegarde de données et le moment de l'Incident.
RTO	<i>Ou Recovery Time Objective (objectif de délai de restauration)</i> Désigne la durée maximum pour restaurer les opérations normales après une panne ou une perte de données
Ticket Client	Désigne une sollicitation du Client auprès du Support du Prestataire. Après analyse, le Support qualifiera le Ticket Client conformément aux catégories suivantes : Demande Client, Demande Complémentaire, Incident Client, Incident GENERIX.
Version	Désigne une instance spécifique d'un élément de configuration ou d'un service. Cela peut concerner un logiciel, une application, un matériel, un document, ou tout autre composant géré au sein de l'infrastructure informatique.

1. Rôle du Support

Le Support consiste à identifier, analyser et traiter les incidents ou demandes détectés. Il comprend les activités telles que le diagnostic, la mise en place de solutions de contournement, la réalisation de corrections, la mise à niveau des documentations. Le Support prend en charge :

- Toutes les sollicitations des clients déclarées sur le portail du Prestataire et toutes les alarmes des systèmes de surveillance qui concernent la disponibilité des Services, l'infrastructure ou le traitement des Données. Son objectif est de maintenir les Services en production à leur niveau opérationnel, selon les engagements de performance contractuels ;
- Toutes les sollicitations du Client concernant la déclaration des Anomalies de fonctionnement relevées et reproduites par le Client. Il consiste en un support applicatif relatif à l'utilisation des Services dans les conditions définies lors du paramétrage.

Le Support n'intervient pas pour l'aide à l'utilisation, les besoins de formation et dans le cadre des paramétrages des Services. Le Support technique et fonctionnel sont assurés en français et en anglais, sauf mention particulière précisée dans le Contrat de souscription.

Les Services de Support sont délivrés par des experts techniques et des experts logiciels.

2. Conditions d'accès au Support

Le Client bénéficie du service Support :

- S'il est à jour du paiement des factures liées aux Services fournis par le Prestataire et
- S'il a accepté de procéder, conformément aux recommandations et aux offres de Prestataire, aux montées de versions de la Solution Applicative (la dernière version ou l'une des deux (2) versions immédiatement antérieures de la Solution Applicative livrée au Client) (cf. article 10 de la présente Annexe).

Les Services, tels que décrits dans ce document, font référence à l'Abonnement du Client couvert par le(s) Contrats de souscription.

Par ailleurs, les Niveaux de Services décrits dans les Contrats de souscription s'appliquent uniquement aux environnements de production. Un environnement de production désigne l'environnement dans lequel les Services sont mis en service pour l'usage des utilisateurs finaux en utilisant les données métier du Client, créées, gérées et utilisées pour sa propre activité.

3. Création d'un Ticket Client

Le Client dispose de deux (2) canaux différents pour solliciter le Support :

- Pour toutes les sollicitations Client : le portail du Prestataire (mygenerixsupport.com) ou tout autre outil recommandé par le Prestataire ;
- Pour les Incidents GENERIX P1 – CRITIQUE : le portail du Prestataire et/ou le téléphone ou tout autre outil recommandé par le Prestataire.

4. Modalités de traitement d'un Ticket Client

Chaque Ticket Client fait l'objet d'une analyse par le Support et qualifie ainsi la sollicitation du Client selon les quatre catégories suivantes : Incident GENERIX, Incident Client, Demande Client, Demande Complémentaire.

En fonction de l'analyse réalisée par le Support, ce dernier qualifiera la sollicitation et procèdera au traitement du Ticket Client conformément aux conditions de la présente Annexe.

Chaque Ticket Client fait l'objet d'un suivi par le Support qui complète ledit Ticket des informations suivantes : l'heure de prise en compte du Ticket Client, la qualification de la sollicitation suivant l'une des quatre catégories, les interactions avec le Client et les réponses apportées par le Support.

5. Horaires du Support

Les horaires du Support sont mentionnés au Contrat de souscription.

Toute extension des horaires du Support pourra être précisée dans le(s) contrat(s) de Souscription.

6. Engagements de Niveau de Services

Le Niveau de Services retenu est précisé au Contrat de souscription.

7. Niveaux de priorité et temps de résolution des Tickets Clients

Le Prestataire répondra, dans le cadre de son service Support, aux Tickets Client conformément au niveau de priorité applicables indiqués dans le tableau de niveau de priorité du Niveau de Services retenu.

Tous les Tickets Client se voient attribuer par le Prestataire un niveau de priorité de 1 à 4 en fonction de la nature de la sollicitation (Incident ou Demande) :

- « **Incident P1** » ou Incident de priorité 1 désigne tout Incident critique qui rend la Solution Applicative totalement inutilisable ou qui affecte de manière majeure ses fonctionnalités ou sa sécurité.
- « **Incident P2** » ou Incident de priorité 2 désigne tout Incident majeur c'est-à-dire toute perturbation significative et/ou fréquente des fonctionnalités de la Solution Applicative, autre qu'un Incident critique (P1) ou mineure (P3).
- « **Incident P3** » ou Incident de priorité 3 désigne tout incident autre qu'un Incident critique (P1) ou majeur (P2).
- **Demande (P4)** désigne une Demande du Client.

Au fur et à mesure que la Résolution d'un Incident progresse, le service Support GENERIX et le Client s'accordent pour réévaluer l'impact technique et métier de l'Incident et, le cas échéant, ajuster le niveau de priorité de l'Incident.

8. Niveaux de Support

Les niveaux de Support sont les suivants :

- **Niveau 1 (N1) :**
 - Obtenir la totalité des informations du Client nécessaire à la résolution du Ticket ;
 - Obtenir les informations contextuelles du Client ayant conduit à la création du Ticket ;
 - Assurer la reformulation de la sollicitation ;
 - Assurer la résolution de premier niveau par application de solutions de contournement ;
 - Dans le cas contraire assurer l'orientation des Tickets Clients vers les bons interlocuteurs du Prestataire.
- **Niveau 2 (N2) :**
 - Assurer la reformulation des Tickets Client escaladés par le Support Niveau 1 ;
 - Assurer la reproduction des anomalies et rédiger un document de reproduction de l'anomalie avant escalade au Support de Niveau 3 ;
- **Niveau 3 (N3) :**
 - Assurer la réalisation des correctifs fonctionnels, infrastructure et les éventuels ajustements de paramétrage / configuration.

9. Disponibilité et engagement des Services

Engagement des Services

Le Prestataire rendra chaque Abonnement disponible dans l'environnement de production aux pourcentages décrits dans le tableau récapitulatif et suivant le Niveau de Services sélectionné dans le Contrat de souscription, au cours de chaque mois civil de la durée d'Abonnement.

10. Mise à jour de la Solution Applicative

Les Services incluent la Mise à Jour de la Solution Applicative.

Dans le cadre d'une prestation de maintenance, le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client toute nouvelle Mise à Jour et Version apportée aux Process métiers qu'elle éditerait pendant toute la durée du Contrat et à faire en sorte que les Process métiers dans leur ensemble continuent à fonctionner, le cas échéant et ce aux fins de prendre en compte les nouvelles dispositions législatives ou réglementaires applicables à ceux-ci, ainsi que toute évolution technique rendue nécessaire par les éditeurs de systèmes d'exploitation, middlewares nécessaires au fonctionnement des Process métiers et/ou de sécurité informatique.

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, d'améliorer ou d'ajouter des fonctionnalités aux Process métiers.

Le Prestataire devra veiller à ce que tout Correctif, Mise à Jour ou Version afférent aux Process métiers ne dégrade pas leurs fonctionnalités et/ou performance ; Le Prestataire s'assurera de la non-régression des Process métiers.

Le Prestataire s'engage, si nécessaire, à fournir au Client la Documentation à jour de toute Mise à Jour et Version.

Le Client sera notifié par le Prestataire de toute montée de Version et disposera d'un (1) mois pour tester la nouvelle Version dans son environnement de tests. A l'issue de ce délai et à défaut d'Incident rapporté par le Client, le Prestataire passera en production la nouvelle Mise à Jour ou Version.

La mise à disposition d'un Correctif, Mise à Jour, Version et de la Documentation sont inclus dans le prix de l'Abonnement. Ils sont installés uniquement par Le Prestataire sur son infrastructure technique.

Le Prestataire ne sera pas tenu responsable de toutes modifications des Services réalisées par un tiers autre que le Prestataire. Tout code développé par le Client est tenu d'utiliser les API publiées ou approuvées par le Prestataire pour accéder à la Solution Applicative.

Gestion des Mises à Jour

Type de Mise à Jour	Description	Calendrier
Arrêts Non-planifiés	Le Prestataire se réserve le droit d'effectuer une Mise à Jour non planifiée pour corriger des Incidents de sécurité ou des Incidents critiques (priorité 1 / P1). Le Prestataire considère cette Mise à Jour comme non reportable. Lors de cette Mise à Jour, tout Utilisateur tentant d'accéder aux Services est informé que les Services ne sont pas disponibles. Le Prestataire informe par e-mail dans les meilleurs délais le Client de la Mise à Jour non-planifiée. Le Client peut refuser ou reporter cette Mise à jour. Dans ce cas, le Client supporte toutes les conséquences de ce refus ou report.	Au besoin
Arrêt Planifiés	Le Prestataire peut effectuer tout type de Mise à Jour qu'elle estime utile. Le temps d'indisponibilité est communiqué préalablement au Client. Le Prestaire informe le Client de la Mise à Jour planifiée par e-mail. Il envoie au Client un avis initial sept (7) jours calendaires ou plus avant la Mise à Jour planifiée. Le Prestataire communique également un avis de rappel 24 heures avant la Mise à Jour planifiée. Le Prestataire envoie une notification finale à la fin de la Mise à Jour avec la confirmation du retour aux conditions opérationnelles du Service.	1 fois par trimestre Et/ou Le premier lundi de chaque mois de 20h à 22h Et/ou convenu avec le Client