

ANNEXE CGV : ASSISTANCE SERVICES & SUPPORT

Applicable à compter du 24/01/2025

Préambule

La présente annexe (ci-après dénommée « A.S. » en référencement à l'acronyme « Assistance Services») fait partie intégrante du contrat (le « Contrat ») conclu entre Negocian.Cloud (Digital SAS) (« Negocian.Cloud ») et le Client, et ayant pour objet de définir les conditions applicables aux Services fournis par Negocian.Cloud (les « Services »). L' A.S. et le Contrat sont complémentaires et s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction, l'A.S. prévaut. Les expressions qui commencent par une lettre majuscule et qui ne sont pas définies dans le présent A.S. ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Article 1 - Définitions

« **Gestion Simplifiée** » organe de gestion général non nominatif, non référent et non dédié pour assister le client dans la gestion et le suivi de ses demandes d'évolution.

« **Chef de projet dédié** » interlocuteur nommé référent pour assister le Client dans la gestion et le suivi de ses demandes ainsi que dans l'exploitation de son instance negocian.Cloud.

« **Support** » fournit une assistance de premier niveau à l'exploitation en production de l'instance negocian.Cloud du Client, de diagnostic et la correction d'anomalie, la sécurisation et la disponibilité du système negocian.Cloud..

« **Support niveau 2** » gère les problèmes techniques complexes non résolvable par le support de niveau 1, nécessitant des compétences spécialisées et des outils avancés;

« **Tier** » niveau de personnalisation de l'instance negocian.Cloud du Client. Ce niveau est un ratio entre la quantité de lignes de code modifiées, surchargées ou nouvelles et la quantité de ligne de code initiale de la version negocian.Cloud utilisée par l'instance du Client. Ces Tiers sont définis par tranche de 10%. Les lignes de code des flux de données ne sont pas comptabilisées dans le niveau Tier.

« **Personnalisation** » désigne l'ensemble des éléments modifiés ou adaptés sur l'instance negocian.Cloud du Client. Cela inclut tout type de code, qu'il s'agisse de code de balisage, de script côté serveur ou côté client, ou encore de code compilé.

« **Signalisation** » définit tout ticket de dysfonctionnement ou anomalie ouvert par le Client au support.

« **Demande** » définit toutes prestations préconisées par Negocian.Cloud ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins spécifiques.

« **Intervention agile ou intervention CTP ou demande CTP** » définit tout type d'intervention qui rentre dans le cadre des interventions aux temps passé via le dispositif agile CTP.

« **PRA / PCA** » Plan de Reprise d'Activité / Plan de Continuité d'Activité définit le niveau de service et modalité de reprise en cas de désastre sur les infrastructures negocian.Cloud.

« **Maintenance** » Sauf mention spécifique la maintenance est entendue comme maintenance corrective ayant pour objectif d'identifier, isoler et corriger les défauts ou dysfonctionnements signalés par le Client ou, le cas échéant, détectés par la supervision proactive de negocian.Cloud.

« **Prise en charge par le support des signalisations sur les personnalisations** » désigne une prise en charge et traitement par le support de niveau 1 de toute signalisation et si nécessaire d'une escalade au support de niveau 2 incluant jusqu'à 2 heures d'intervention forfaitaire.

« **Garder negocian.Cloud à jour** » désigne une maintenance évolutive visant à appliquer les mises à jour mineures ou intermédiaires pendant la phase active et de maintenance de la version majeure Core de l'instance negocian.Cloud du Client Hors des phases active et maintenance de la version majeure, ce service devient une TMA (maintenance corrective) obligatoire à des fins de maintien de compétence incluant une intervention allant jusqu'à 2 heures d'intervention d'escalade support niveau 2.

Article 2 - Organe de gestion

Le Client est par défaut rattaché à l'organe de gestion général nommé gestion simplifiée. Ce mode de gestion est non nominative, non référente et non dédiée. Le client est autonome dans sa gestion, il peut toutefois organiser à la demande différent type d'événement (aide à l'expression du besoin, suivi ponctuel, etc...) via le portail des événements. Le Client peut également faire le choix d'opter pour un chef de projet référent nommé et dédié dans ce cas de figure il appartient au Client et au Chef de projet référent dédié d'établir leur organisation propre dans le cadre de l'assistance service.

Article 3 - Traitement des demandes

Afin de répondre au mieux aux besoins variés du Client, deux modes de traitement des demandes sont mis en place : un traitement ordinaire basé sur un cycle projet classique, et un traitement agile CTP, dédié aux interventions itératives et livraisons rapides. Ce cadre vise à fournir un accompagnement adapté à la nature et à la complexité de chaque demande, tout en permettant une flexibilité opérationnelle et une réactivité accrue et une approche plus agile pour les demandes le permettant.

3.1 Demandes ordinaires

Les demandes ordinaires font l'objet d'un cycle de traitement et projet classique par opposition au mode de traitement agile. Une estimation et un devis forfaitaire sont réalisés à réception du cahier des charges complet du Client. Dans le cas où ce dernier serait évalué comme incomplet ou insuffisamment détaillé, il appartient au client de faire réaliser un cahier des charges à negocian.Cloud à ses frais. Sauf stipulation différente de la part de Negocian.cloud, le délai de chiffrage est de 30 jours minimum à réception de l'ensemble des éléments requis pour l'évaluation. Le délai de planification est prévu dans le devis.

3.2 Demandes agile CTP

Les demandes CTP sont traitées par un cycle de traitement différent des demandes ordinaires via un dispositif de traitement agile itératif basé sur des cycles hebdomadaire, ce dernier a vocation à se concentrer sur des interventions au temps passé et livraison rapide par itération; en opposition à un formalisme exhaustif et une strate de phases intermédiaires entre la demande, l'estimation, la réalisation et à la livraison. L'ensemble des demandes effectuées dans le cadre de ce dispositif suivent le circuit suivant : - Qualification des demandes Client au quotidien - Evaluation technique tous les jeudis - les demandes non évaluables le jeudi font l'objet d'une intervention préalable d'analyse / évaluation planifiée après accord du Client. Les demandes du client sont regroupées et planifiées dans des sprint (phase courte) de 1 à 2 semaines, tous les vendredis - une fois terminées, les demandes sont validées (recette QA) par l'équipe qualité dès l'intervention technique terminée. - les livraisons interviennent en fonction du planning de livraison, entre le mardi et le jeudi en production, le mardi et le mardi et le vendredi en pré-production.

- Le Client doit s'assurer d'être en mesure d'engager des interventions agiles CTP avec un solde CTP engageable suffisant (au moins égale à temps

estimé engageable). Le Client devra veiller à signer la convention CTP lui permettant de bénéficier du dispositif d'intervention agile ainsi que d'un taux horaire avantageux dégressif sur ce type d'intervention.

Article 4 - Maintenance programmée

La maintenance programmée est un pilier central de la gestion des services informatiques, permettant de garantir stabilité, sécurité et performances optimales des systèmes pour nos clients. Des mises à jour régulières optimisent les performances et renforcent la sécurité du système, assurant ainsi une amélioration continue. En outre, grâce à une maintenance anticipée, Negocian.Cloud réduit les risques de pannes imprévues, offrant une prévention proactive. Les mises à jour permettent de garantir que le système reste en conformité avec les exigences légales et de sécurité en vigueur.

Negocian.Cloud adopte une démarche de maintenance responsable et transparente, avec un engagement fort à minimiser les perturbations pour les utilisateurs finaux tout en assurant une qualité de service optimale.

4.1 Planification et communication

- Les interventions de maintenance programmée effectuées par negocian.Cloud sont, dans la mesure du possible (hors cas de force majeure), planifiées hors des horaires de bureau afin de réduire l'impact sur les activités du Client

- Coordination avec les sous-traitants : Dans le cadre de maintenances programmées réalisées par des sous-traitants, les plages horaires peuvent différer en fonction de contraintes opérationnelles des sous-traitants. Negocian.Cloud veillera cependant à en informer le client en amont dès qu'il aura connaissance des dites maintenances.

- Les maintenances programmées étant des interventions anticipées et planifiées, elles ne sont pas prises en compte dans le calcul global de disponibilité du système.

- Les périodes de maintenance programmée, qu'elles soient réalisées directement par negocian.Cloud ou par l'un de ses sous-traitants, sont planifiées en dehors des heures ouvrées, sauf circonstances relevant d'un cas de force majeure. Ces opérations de maintenance ne peuvent, en aucun cas, donner lieu à une réclamation à l'encontre de negocian.Cloud et ne constituent pas une situation d'engagement non planifié du PRA/PCA, compte tenu de l'information d'intervention planifiée préalablement communiquée au Client.

Article 5 - Support

Negocian.Cloud fournit un support de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, du lundi au vendredi. Le nombre de sollicitations du Client est illimité dans le cadre de cette assistance. Selon le niveau de service souscrit, les Clients bénéficient également de services complémentaires. En dehors des heures d'ouverture, une astreinte dédiée au cloud service est disponible 24/7/365 par téléphone au 09 72 64 28 24. La prise en charge par le support des signalisations est définie par le niveau d'assistance service ou le cas échéant une TMA spécifique et le type de signalisation. Le Client doit s'assurer en amont de la reproductibilité de sa déclaration et vérifier l'exactitude des informations, y compris dans ses systèmes sources (ERP, PIM, CRM, données dans les flux, monitoring, réseau, ...). Le support ne se substitue pas aux équipes du client ou à ses fournisseurs de services tiers. (ERP, PIM, CRM, ...), sauf mention contraire le support n'intervient pas auprès des tiers du Client (clients, fournisseurs, partenaires).

Les signalisations faites au support sont classifiées comme suit : - **T1** : Signalisation d'anomalie de système indisponible et/ou qui ne répond plus

ou impossibilité de passer commande sur le système. (hors désastre ou panne matérielle du centre de données engageant le dispositif PRA/PCA. - **T2** : Signalisation d'anomalie générale reproductible et systématique qui a un impact direct sur le système ou l'expérience utilisateur - **T3** : Signalisation d'anomalie sur un cas d'usage particuliers reproductible ou non systématique qui a un impact sur l'expérience utilisateur ou le système. - **T4** : Tous les autres cas non signalisation d'anomalie (questions, demandes d'évolution, assistance utilisateur, assistance à l'exploitation, etc ...)

5.1 Délai de prise en charge des signalisations

Les délais de prise en charge font l'objet d'un engagement de niveau de service fonction de la classification de la signalisation et du niveau d'assistance service souscrit par le Client et sont disponibles sur demande du Client sur le support plaquette commerciale assistance services et support.

Article 6 - Les packs d'assistance services.

Les packs d'assistance proposés par negocian.Cloud sont conçus pour répondre aux besoins variés du Client en matière de support technique, de maintenance, et d'accompagnement. Ces offres, hiérarchisées en cinq niveaux - Initial, Plus, Pro, Premium, et Premium Plus - permettent une personnalisation progressive des services selon le niveau d'engagement et les exigences spécifiques du Client. Chaque pack suivant intègre les services des précédents et ajoute des prestations adaptées aux exigences techniques et opérationnelles croissantes.

« **Pack Initial** » inclut dans la licence services Core Negocian.Cloud. - Ticket support illimité avec prise en charge par email et/ou portail. - Patches de sécurité et maintenance corrective du Core Negocian.cloud durant la phase active et maintenance de la version majeure. - Supervision / notification temps réel des anomalies sur les personnalisations et les flux. - Engagement des demandes CTP à partir de S+4, après validation de l'estimation. - Engagement des demandes CTP < 5 heures à partir de J+3, après validation de l'estimation. - Mise à disposition quotidienne des URLs ayant fait l'objet d'une réponse 404 (Page non trouvée). - Planning de livraison semaine impaire

« **Pack Plus** » inclut Initial et en complément : - Support avec prise en charge par rappel téléphonique/visio à la demande. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les personnalisations jusqu'à tier 1. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les flux profils standards. - Prise en charge de l'évolution des conformités réglementaires non sectorielles. - Plan de Reprise d'Activité (PRA). - Suivi CSM (annuel).

« **Pack Pro** » inclut plus et en complément : - Chef de projet référent dédié alloué 5h/mois. - Instance de pré-production. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les personnalisations jusqu'à tier 2. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les flux profils spécifiques - Collaboration directe avec les tiers clients pour les demandes et le support. - Engagement des demandes CTP à partir de S+2, après validation de l'estimation. - Planning de Livraison hebdomadaire. - Suivi CSM (semestriel).

« **Pack Premium** » inclut pro et en complément. - Chef de projet référent dédié alloué 20h/mois. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les personnalisations jusqu'à tier 3. - Garder Negocian.Cloud Core à jour. - Accès prioritaire aux compétences senior et expert. - Traitement et engagement prioritaire des demandes CTP - Traitement prioritaire des signalisations au support. - Suivi CSM (trimestriel)

« **Pack Premium +** »: inclut premium et en complément. - Maintenance et prise en charge par le support des signalisations sur les personnalisations jusqu'à tier 4. - Composition d'une équipe dédiée sur mesure. - Optimisation permanente. - Plan de Continuité d'Activité (PCA 1). Suivi CSM(mensuel)

Article 7 Plan de Continuité et de Reprise d'Activité

7.1 Plan de Reprise d'Activité (PRA)

En cas de sinistre majeur affectant ses datacenters, Negocian.Cloud s'engage à mettre en œuvre son Plan de Reprise d'Activité avec : Un délai maximal de reprise (RTO - Recovery Time Objective) de soixante-douze (72) heures à compter de la déclaration du sinistre. Une perte maximale de données (RPO - Recovery Point Objective) de six (6) heures à compter de la survenance du sinistre.

7.2 Plan de Continuité d'Activité (PCA)

Pour le Client bénéficiant du PCA, Negocian.Cloud s'engage sur : Un délai maximal de reprise d'activité (RTO - Recovery Time Objective) inférieur à soixante (60) minutes à compter de la déclaration de l'incident. Une perte maximale de données (RPO - Recovery Point Objective) inférieure à quinze (15) minutes à compter de la survenance de l'incident.

7.3 Dispositions communes

Negocian.Cloud s'engage à :

Maintenir opérationnels ces dispositifs par des tests réguliers. Obtenir l'accord du Client préalablement à l'activation du PRA ou du PCA. Maintenir à jour les procédures de bascule sur les infrastructures de secours. Définir et mettre en œuvre les procédures de retour à la normale. Tenir le Client informé de l'avancement des opérations de reprise.

7.4 Souscription

Le PRA et le PCA constituent des services d'assistance préétabli optionnelle. Leur mise en œuvre est conditionnée soit à leur souscription directe, soit à la souscription d'un niveau A.S. éligible.

Toutes les informations complémentaires sur l'assistance services et packs ASP sont disponibles sur le support plaquette commerciale assistance services et support.