

Conditions Générales de Services Professionnels (CGSP) - Boxis

Version : 28.12.2025

Les présentes CGSP complètent les Conditions générales de service (« CGS »). En cas de contradiction, la hiérarchie prévue à l'Article 1.4 des CGS s'applique ; l'article 1 des présentes CGSP précise l'ordre entre Commande, CP, CGS et CGSP pour les Services Professionnels.

IMPORTANT - Hors périmètre / facturation Sauf forfait ou accord écrit contraire, toute demande hors périmètre du Support (et/ou hors CP souscrites) est traitée en Services Professionnels et facturée au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.

1. Objet / champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Services Professionnels (« CGSP ») définissent les conditions dans lesquelles Boxis fournit des prestations de services professionnels (« Services Professionnels ») au Client.

Les Services Professionnels couvrent notamment (liste non exhaustive) : conseil, analyse, diagnostic avancé, implémentation, migrations, optimisation, infogérance ponctuelle, sécurisation/hardening, audits, intégrations, formation, scripting/automatisation, coordination multi-tiers, réversibilité, et toute assistance hors périmètre Support.

En cas de contradiction entre la Commande (devis/bon de commande/SOW le cas échéant), les CP du Service concerné, les CGS et les présentes CGSP : (i) la Commande prévaut, puis (ii) les CP du Service concerné, puis (iii) les CGS, puis (iv) les présentes CGSP.

2. Définitions

- Commande : Nonobstant toute définition contraire (y compris au Glossaire), (i) devis, bon de commande, SOW ou confirmation de commande décrivant les prestations (périmètre, hypothèses, modalités, planning et prix), qui est ferme après acceptation/validation écrite du Client ; et/ou (ii) pour les prestations facturées au temps passé (Services Professionnels / T&M), toute demande formulée par un Utilisateur autorisé via Support, notamment par l'ouverture d'un Ticket, l'utilisation de l'espace client, par e-mail ou tout autre support écrit traçable accepté par Boxis, vaut Commande et instruction contractuelle au sens de la présente CGSP, et constitue un mandat d'intervention réputé accepté dès sa soumission, sans qu'une validation spécifique ou un bon de commande distinct ne soit requis.
- Instruction / Mandat d'intervention : pour les prestations facturées au temps passé (Services Professionnels / T&M), toute demande formulée par un Utilisateur autorisé via Support, notamment par l'ouverture d'un Ticket, l'utilisation de l'espace client, par e-mail ou tout autre support écrit traçable accepté par Boxis, vaut instruction contractuelle au sens de la présente CGSP et constitue un mandat d'intervention réputé accepté dès sa soumission, sans qu'une validation spécifique ou un bon de commande distinct ne soit requis.
- Livrables : tout résultat produit dans le cadre des Services Professionnels (p.ex. rapports, documents, scripts, configurations, procédures, exports, plans d'action), quel qu'en soit le format.
- Modifications : tout changement de périmètre, d'hypothèses, de priorités, de planning, ou de Livrables, demandé par le Client ou proposé par Boxis.
- SPOC : interlocuteur principal désigné par le Client, habilité à demander/valider les interventions, arbitrer les priorités et fournir les informations/accès requis.
- Temps immobilisé : tel que défini au Glossaire.

3. Commande / démarrage

Les Services Professionnels peuvent être fournis sur la base d'une Commande et/ou à la suite d'une Instruction / Mandat d'intervention. Sauf accord écrit contraire, toute condition d'achat du Client, bon de commande, ou document similaire (p.ex. clauses additionnelles) est exclu.

Toute prestation relevant des Services Professionnels est facturable au temps passé (sauf forfait/SOW) dès lors qu'elle est réalisée à la suite d'une Commande et/ou d'une Instruction / Mandat d'intervention. Boxis informe le Client lorsqu'une demande est qualifiée en Services Professionnels. À la demande du Client, Boxis peut fournir une estimation indicative ou proposer un forfait/SOW ; l'absence d'estimation n'empêche pas la facturation du temps déjà passé (analyse, diagnostic, préparation, coordination, exécution).

Plafond budgétaire (option). Le Client peut demander l'activation d'un plafond (« cap ») et/ou d'un mécanisme d'approbation dans l'espace client. En l'absence d'un plafond activé et communiqué à Boxis, aucun accord préalable spécifique n'est requis pour la facturation au temps passé.

Boxis peut conditionner le démarrage à un prépaiement, une provision, un dépôt de garantie, ou une validation de planning.

4. Réalisation des Services Professionnels

4.1 Obligation de moyens

Boxis est tenue à une obligation de moyens, sauf engagement écrit contraire.

4.2 Personnel / sous-traitance

Boxis affecte des personnes ayant une expérience appropriée. Boxis peut sous-traiter tout ou partie des Services Professionnels.

4.3 Coopération / prérequis

Le Client fournit les accès, informations, validations, disponibilités et moyens nécessaires. Le Client désigne un SPOC habilité à valider les interventions et décisions. À défaut de désignation expresse, le titulaire du compte principal du Client (« Main contact ») est réputé SPOC, conformément à l'Article 4.5 des CGS.

Tout Temps immobilisé (tel que défini au Glossaire) est facturable.

4.4 Prestataires tiers

Lorsque l'exécution implique des tiers (opérateurs, éditeurs, registrars, intégrateurs, hébergeurs, banques, etc.), le Client demeure responsable de ses relations contractuelles avec ces tiers. Boxis peut assister et/ou coordonner, au temps passé.

4.5 Gouvernance / échanges

Sauf stipulation contraire de la Commande, le SPOC du Client est le point de contact unique pour le suivi et les arbitrages. Les validations spécifiques (p.ex. opérations sensibles) et les Modifications doivent être confirmées par le SPOC ou, le cas échéant, par un utilisateur expressément habilité à valider la décision concernée (conformément à l'Article 4.5 des CGS).

Boxis peut exiger une validation explicite (p.ex. via l'espace client, ticket ou e-mail) avant (i) toute Modification, et/ou (ii) toute opération sensible (p.ex. modification réseau/sécurité, migration, suppression, restauration, réversibilité).

4.6 Accès / sécurité / sauvegardes

Le Client met à disposition des accès adéquats (p.ex. comptes, VPN, MFA, droits temporaires, journaux/logs, documentation) et maintient la sécurité de ses identifiants. Le Client garantit que les personnes autorisées à solliciter Boxis ont la capacité juridique et technique de le faire.

Sauf accord écrit contraire, le Client reste responsable : (i) des sauvegardes, (ii) des tests de restauration, (iii) de la validation en préproduction lorsque cela est raisonnablement possible, et (iv) de la conformité (p.ex. licences, droits, obligations réglementaires) de ses usages.

4.7 Fenêtres d'intervention / risques opérationnels

Certaines interventions peuvent entraîner des indisponibilités, des redémarrages, des modifications irréversibles, des limitations temporaires de performance, et/ou nécessiter des fenêtres de maintenance. Sauf engagement écrit contraire, les délais et résultats dépendent notamment des contraintes techniques, des validations Client et des tiers.

4.8 Urgence / astreinte (le cas échéant)

Toute demande urgente et/ou hors horaires habituels, ainsi que toute astreinte, n'est réalisée que si elle est expressément convenue par écrit (y compris via Ticket/e-mail ou validation dans l'espace client, pouvant faire référence à un barème/conditions applicables) et peut donner lieu à des conditions et tarifs spécifiques.

5. Modifications (change requests)

Le Client peut demander des Modifications. Boxis peut également en recommander. Pour les prestations au forfait/SOW, toute Modification entraînant un ajustement de périmètre, planning, Livrables ou prix doit être validée par écrit avant exécution. Pour les prestations exécutées en T&M, les Modifications peuvent être validées via Ticket/e-mail/espace client ; à défaut d'objection écrite du SPOC dans un délai raisonnable après notification, la poursuite des Instructions vaut validation pour l'exécution en T&M, sans préjudice d'un ajustement indicatif de charge.

6. Acceptation

Sauf stipulation contraire de la Commande, les Livrables sont réputés acceptés au plus tard 10 (dix) jours après leur livraison, sauf contestation écrite, motivée, et suffisamment détaillée pour permettre la correction.

La livraison est réputée effectuée lors de la mise à disposition des Livrables au Client et de leur notification (p.ex. via ticket, e-mail et/ou espace client), sauf preuve contraire.

Les défauts mineurs n'empêchent pas l'acceptation s'ils n'affectent pas matériellement l'usage prévu.

7. Prix / facturation

Sauf forfait écrit, les Services Professionnels sont exécutés en Time & Materials et facturés au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.

Le temps facturable peut inclure notamment : analyse, diagnostic, préparation, réunions, échanges et relances, rédaction de livrables/compte-rendus, coordination tiers, exécution, tests, et assistance à la mise en production.

Les frais de déplacement et d'hébergement, lorsqu'ils sont nécessaires et acceptés, sont facturés au coût réel (et le temps de déplacement peut être facturé si prévu/accepté dans la Commande).

8. Paiement / retard

Sauf accord écrit contraire, les factures sont payables à réception. En cas de retard ou d'incident de paiement, Boxis peut suspendre les Services Professionnels et/ou refuser de démarrer une nouvelle intervention, sans préjudice des autres droits (intérêts, frais, recouvrement).

9. Responsabilités / limites

Le Client reste responsable de ses systèmes, de ses données, de ses sauvegardes/tests de restauration, et de la conformité de ses usages. Le Client reconnaît que certains résultats dépendent de contraintes techniques, d'éditeurs, de prestataires, et/ou de décisions du Client.

Sauf engagement écrit contraire, Boxis ne garantit pas un résultat déterminé, un délai de résolution, ni l'absence d'interruption lors d'opérations techniques (p.ex. migration, changement de configuration).

10. Propriété intellectuelle

Les éléments préexistants de Boxis (méthodes, modèles, outils, savoir-faire, scripts génériques) restent la propriété de Boxis.

Sous réserve du paiement intégral, Boxis concède au Client un droit d'usage non exclusif des Livrables, pour ses besoins internes, dans la limite de la Commande et des droits de tiers (logiciels, licences, contenus).

Le Client concède à Boxis une licence limitée aux besoins de réalisation des Services Professionnels sur les éléments qu'il fournit (p.ex. contenus, données, documentations).

11. Résiliation

Une Commande peut être résiliée conformément aux CGS et/ou aux stipulations de la Commande. En cas de résiliation, le Client paie immédiatement les prestations réalisées et les coûts engagés jusqu'à la date d'effet, y compris le Temps immobilisé (tel que défini au Glossaire).