

Conditions Support Premium - Partenaire Advanced (Boxis)

Version : 28.12.2025

Les présentes conditions complètent les Conditions générales de service (« CGS »). En cas de contradiction, la hiérarchie prévue à l'Article 1.4 des CGS s'applique.

IMPORTANT - Hors périmètre / facturation Toute demande hors périmètre (p.ex. configuration, assistance applicative, migration, sécurité, coordination tiers, restauration/réversibilité, etc.) est traitée en Services Professionnels (CGSP) et facturée au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.

1. Statut « Partenaire Advanced »

Le statut « Partenaire Advanced » est accordé par Boxis uniquement par écrit. Il est personnel au Partenaire, non transférable, et peut être retiré (avec effet immédiat en cas d'urgence) notamment en cas d'impayé, abus, risque, non-respect des présentes conditions, ou atteinte à la sécurité/réputation.

2. Gouvernance / SPOC / autorisations

Un SPOC (interlocuteur unique) est obligatoire. Le Partenaire garantit disposer des autorisations nécessaires de ses propres clients finaux, lorsque le Partenaire agit pour leur compte (p.ex. accès, instructions, validations). À défaut de stipulation contraire dans la Commande, les canaux acceptés sont au minimum : Ticket via l'outil de support et e-mail. Toute demande traitée par Boxis et rattachée à un Ticket est réputée transmise via un canal accepté.

Conformément aux Articles 4.5, 5.6 et 5.7 des CGS, l'ouverture d'un Ticket (ou toute demande) par un Utilisateur autorisé vaut instruction et mandat d'intervention. Le Partenaire reconnaît que le traitement du Ticket peut être requalifié hors périmètre inclus et, dans ce cas, être facturé au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel, sans nécessité d'une approbation préalable spécifique pour chaque intervention. Les demandes téléphoniques doivent être rattachées à un Ticket (ou confirmées par écrit) pour valoir Instruction/mandat, sauf urgence sécurité/anti-abus.

Boxis informe le Partenaire via le Ticket dès que raisonnablement possible lorsque la demande est qualifiée hors périmètre inclus ; l'absence de notification préalable ou concomitante n'emporte pas renonciation à facturer le temps déjà passé (analyse, diagnostic, préparation, coordination, exécution). À la demande du Partenaire, 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).

En revanche, pour certaines opérations sensibles susceptibles d'entraîner indisponibilité, perte/altération de données ou impact sécurité (p.ex. restauration destructive, réversibilité, suppression, reset MFA/admin, changement de routage/filtrage), Boxis peut exiger une approbation explicite du SPOC (ou d'un utilisateur habilité via « Approve sensitive operations ») avant exécution, sauf urgence sécurité/anti-abus ou obligation légale. Cette exigence d'approbation vise l'exécution de l'opération sensible et n'affecte pas la facturation du temps déjà passé nécessaire à l'analyse/diagnostic.

3. Ouverture de tickets / qualification

Le Partenaire fournit une qualification complète (Service concerné, impact, symptômes, changements récents, tests réalisés). Boxis peut demander des informations complémentaires, requalifier la priorité, et/ou refuser une demande non suffisamment qualifiée.

4. Périmètre / hors périmètre

Le périmètre du Support couvre l'analyse d'incidents affectant un Service Boxis souscrit et les actions correctives raisonnables sur les composants opérés par Boxis.

Toute demande hors périmètre (p.ex. configuration, assistance applicative, migration, sécurisation avancée, coordination

multi-tiers, réversibilité) est traitée en Services Professionnels selon les CGSP.

5. Anti-abus / usage raisonnable

Le statut Partenaire Advanced est soumis à un usage raisonnable. En cas d'abus (p.ex. sollicitations répétitives sans incident, contournement des canaux, absence de prérequis), Boxis peut limiter la prise en charge, requalifier des demandes en Services Professionnels, exiger un prépaiement, et/ou retirer le statut Partenaire Advanced.

6. Facturation

Sauf inclusions expressément prévues à la Commande, les prestations hors périmètre Support et/ou non imputables à Boxis sont facturées au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.