

Conditions particulières - Support Premium (Boxis)

Version : 28.12.2025

La présente CP complète 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. Objet / principe

Le Support Premium a pour objet d'offrir une priorisation et une prise en charge accélérée des demandes relatives aux Services souscrits, par rapport au Support Standard.

Le Support Premium constitue une obligation de moyens. Sauf SLA écrit, il ne garantit ni délai de résolution, ni rétablissement, ni résultat déterminé.

2. Canaux / disponibilité

Les canaux de contact (p.ex. ticket/email/téléphone) et les horaires de prise en charge applicables sont ceux définis à la Commande et/ou communiqués par Boxis. Le Client s'assure que ses coordonnées et contacts autorisés sont à jour. 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 Client 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 Client 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 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).

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. Qualification / priorités

Lors de l'ouverture d'une demande, le Client fournit un descriptif complet (Service concerné, impact, symptômes, changements récents, tests déjà effectués). Boxis peut demander des informations complémentaires et/ou requalifier la priorité.

À titre indicatif : - P1 : indisponibilité généralisée ou impact critique (production bloquée) ; - P2 : impact important (dégradation significative) ; - P3 : anomalie limitée, contournement existant ; - P4 : demande d'information / assistance simple.

4. Périmètre du Support

Le Support Premium couvre notamment (liste non exhaustive) : - l'analyse d'incidents affectant un Service Boxis souscrit (indisponibilité, dysfonctionnement) ; - la collecte de logs/mesures côté Boxis, lorsque disponible ; - les actions correctives raisonnables sur les composants opérés par Boxis, lorsque l'incident est imputable au Service.

Sont typiquement hors périmètre (traités en Services Professionnels) : mise en place de solutions, migration, configuration et optimisation applicative, assistance sur postes/terminaux, réglages routeur/Wi-Fi/LAN, sécurisation avancée, coordination multi-tiers, ou toute demande relevant d'un projet.

5. Conditions d'intervention

Le Client garantit l'accès aux éléments nécessaires (p.ex. accès d'administration, journaux, captures, droits, contact technique, présence lors de tests). À défaut, l'intervention peut être suspendue ; le temps déjà engagé et le Temps immobilisé (tel que défini au Glossaire) restent facturables.

6. Anti-abus / usage raisonnable

Le Support Premium est soumis à un usage raisonnable. En cas d'abus (p.ex. demandes répétitives sans incident, absence de prérequis, sollicitations non autorisées, contournement des canaux), Boxis peut requalifier les demandes (Support Standard / Services Professionnels), limiter la prise en charge, et/ou demander un prépaiement.

7. 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 (le cas échéant).