

# Conditions particulières - Support Entreprise (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 / environnements critiques

Le Support Entreprise vise les environnements critiques et/ou à forts enjeux (p.ex. production, services essentiels), avec une organisation renforcée (escalades, gestion d'incident majeur, coordination).

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

## 2. Pré-requis / gouvernance

Un SPOC et une liste de contacts d'escalade sont obligatoires. Le Client met en place les validations internes nécessaires et s'assure que les personnes autorisées peuvent être jointes pendant les interventions. 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.

Le Client fournit, lorsque disponible : schémas d'architecture, runbooks/procédures, fenêtres de maintenance, et tout élément utile à la qualification.

## 3. Incident majeur (P1) / coordination

En cas d'incident majeur, Boxis peut organiser une cellule de crise (p.ex. canal dédié, appels de coordination, points réguliers). Le Client s'engage à participer activement (tests, validations, décisions) afin de rétablir le Service dans les meilleurs délais.

## 4. Périmètre du Support

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

Sont typiquement hors périmètre (Services Professionnels) : mise en place de solutions, migration, configuration/optimisation applicative, assistance sur postes/terminaux, sécurisation avancée, infogérance, ou toute demande relevant d'un projet.

## **5. Conditions d'intervention**

Le Client garantit l'accès aux éléments nécessaires (p.ex. accès d'administration, logs, 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 Entreprise est soumis à un usage raisonnable. En cas d'abus (p.ex. demandes répétitives sans incident, absence de prérequis, sollicitations non autorisées), 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).