

LOGICIEL
(LICENCE, SUPPORT ET MAINTENANCE)

du Groupe FICHET

Conditions Particulières

Annexe 1

SLA
(engagement de niveaux de Support et de Maintenance)
(version du 16/10/2025)

1. Général

1.1. Dans le cadre de la réunion d'examen de l'accord de niveau de service, les éléments suivants seront au minimum examinés :

- les niveaux de service et la disponibilité des services atteints ;
- le nombre d'incidents et de demandes de service par priorité,
- le taux de résolution des incidents et des demandes de service dans le respect des niveaux de service
- la disponibilité du service d'assistance ;
- une vue d'ensemble de la gestion des capacités et des performances conformément à cet accord de niveau de service ; et
- des recommandations générales et des points nécessitant une action.

1.2. Les niveaux de service qui n'atteignent pas le niveau cible feront l'objet d'une des actions suivantes :

1.3. des plans d'amélioration ; et/ou l'escalade, Les plans d'amélioration comprennent les améliorations qui relèvent de la responsabilité de l'Editeur, du Client ou des deux

1.4. Le Client et l'Editeur sont tous deux tenus de s'informer mutuellement et sans délai des questions susceptibles d'avoir une incidence sur les dispositions du présent SLA.

2. Nouvelle version logicielle

2.1. Le service est basé sur une solution en mode « On Premises » avec une souscription à jour du Support et Maintenance sur le Logiciel. Ainsi le client bénéficiera régulièrement de mise à jour logiciels et assistance continue.

2.2. Les Notes d'Information Produit sont mises à disposition au moins un (1) mois avant la date de mise à disposition de la nouvelle version. A cette URL (<https://support.cmsfichetgroup.com/>)

2.3. L'Editeur fournira au client, sur une base annuelle, une feuille de route donnant une vue d'ensemble des améliorations et des nouvelles fonctionnalités.

3. Disponibilité

3.1. La disponibilité sera calculée sur une base mensuelle et communiquée sur une base trimestrielle. Elle sera calculée comme suit :

$$\% \text{ de disponibilité} = \frac{\text{Heures de service} - \text{Temps d'arrêt du service}}{100 \text{ Heures de service}}$$

Le pourcentage convenu de disponibilité garantie est de 99%

3.2. Un calendrier de maintenance doit être établi par le Client pour la maintenance programmée.

3.3. L'Editeur s'efforcera de minimiser le nombre de versions majeures par an. En aucun cas les temps d'arrêt planifiés, que ce soit pour une version majeure ou autre, ne dépasseront douze (12) heures par mois.

4. Capacité

4.1. Le Client maintient une infrastructure en adéquation avec les recommandations de l'Editeur et d'une augmentation du nombre total d'Utilisateurs Autorisés actifs défini dans les Conditions Particulières n'entraîne pas de latence ou d'augmentation des temps de réponse.

5. Gestion des performances

5.1. Le Client fournit, dans le cadre de la réunion de révision du SLA, un rapport sur la gestion de la disponibilité, de la capacité et des performances, y compris, mais sans s'y limiter : le pourcentage de disponibilité, le temps de réponse du logiciel et l'utilisation de l'unité centrale et de la mémoire.

5.2. Le Client configurera les systèmes de manière à exécuter au mieux le service.

6. Procédures de gestion des incidents

6.1. L'Editeur pourra fournir une procédure de gestion des incidents uniquement si le Client souscrit au contrat de Support et de Maintenance logiciel.

- Pour toutes les questions opérationnelles concernant le service, le point de contact unique (SPOC) pour les utilisateurs autorisés sera le service d'assistance des experts de l'Editeur. Le champ d'intervention de ce Service Desk est lié aux tickets ouverts résultant d'incidents.

- Voir définition d'un incident inclus dans le SML dans le document annexé

6.2. Sous réserve de la souscription au contrat mentionné au §6.1, les incidents peuvent être soumis au Service Desk selon les modalités suivantes :

- par téléphone : +33 (0)178 42 56 56
- par email : fichetcrc@fichetgroup.com
- via le système de ticketing JIRA mis à disposition par l'Editeur

6.3. Les personnes ou organisations autorisées suivantes peuvent contacter l'Editeur pendant les heures d'assistance :

Rôle	Autorisé
Client – Expert fonctionnel du service	Oui
Client – Service opérationnel du service	Oui
Client – Super utilisateurs spécifiques	Oui – Si oui, une liste spécifique d'utilisateurs doit être tenue à jour par le client et communiquée à l'Editeur.
Client – Tous les utilisateurs du service	Non

6.4. Les heures d'assistance sont du lundi au vendredi de 08:30 CET à 12 :15 CET et de 13 :30 CET à 17 :00 CET (hors jours fériés en France et en Belgique)

6.5. Les langues prises en charge sont l'anglais (via les tickets uniquement) et le français.

6.6. Le service d'assistance de l'Editeur doit communiquer à l'initiateur de l'incident un numéro de référence de ticket qui peut être utilisé pour un suivi ultérieur. L'Editeur doit fournir des mises à jour régulières à l'initiateur de l'incident.

6.7. Le service d'assistance de l'Editeur enregistrera les incidents signalés à l'aide du système de tickets convenu et attribuera une priorité selon la matrice suivante :

Tableau de détermination des priorités en fonction de l'urgence et de l'impact			Urgence		
			Haut	Moyen	Faible
			Service indisponible pour :	Le service n'est pas en mesure d'assurer certaines fonctions essentielles pour :	Service dans l'incapacité d'exercer certaines fonctions subalternes pour :
Impact	Haut	Tous les utilisateurs finaux d'un site	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 2
	Moyen	Au moins 50% des utilisateurs finaux d'un site	Priorité 2	Priorité 2	Priorité 3
	Faible	Un utilisateur final par site	Priorité 2	Priorité 3	Priorité 3

6.8. En cas de divergence d'opinion entre le Client et l'Editeur concernant la priorité, la procédure d'escalade décrite dans le présent SLA s'applique.

6.9. L'Editeur doit rétablir le Service dès que possible, même au moyen de solutions de contournement. Les incidents ne seront clos que lorsque le service sera entièrement rétabli et qu'il aura retrouvé toutes ses fonctionnalités.

6.10. Si un incident n'est pas résolu dans le délai maximum de résolution (comme indiqué au paragraphe 7 ci-dessous), il sera automatiquement escaladé.

6.11. Le tableau ci-dessous indique les niveaux de service pour les différentes priorités d'incidents.

Priorité	Temps de réponse maximum	Temps de résolution maximum	Intervalle minimum entre les retours d'information	Cible
1	2 heures	1 jour	Chaque jour ouvrable	98%
2	8 heures	10 jours	Chaque jour ouvrable	90%
3	5 jours	30 jours	N/A	90%

7. Gestion de l'escalade

- La procédure d'escalade est conçue pour assurer un niveau élevé de visibilité au sein des organisations des clients et des fournisseurs afin de garantir que toutes les mesures possibles sont prises pour résoudre les incidents ou améliorer les performances du service.

Ils devront être reportés à ce numéro : +33 (0)178 42 56 56

8. Définition de l'incident

8.1 Un incident est défini comme toute interruption ou altération du fonctionnement attendu de la nouvelle version du logiciel dans le périmètre de support défini par le SML. Cela inclut exclusivement les situations suivantes :

- **Inclus dans le périmètre du support SML :**

Liaison avec les applications tierces : dysfonctionnements dans les interfaces ou échanges de données entre le logiciel et les systèmes tiers prévus dans le périmètre de la version, dans le cas d'une interface fournie par Fichet.

Fonctionnalités natives de la nouvelle version : erreurs ou comportements inattendus dans les fonctionnalités livrées.

- **Exclus du périmètre du support SML :**

Compatibilité avec l'environnement IT du client : problèmes liés à l'installation ou au fonctionnement du logiciel dans l'infrastructure existante (système d'exploitation, base de données, réseau, etc.).

Processus d'upgrade des applications : toute assistance liée à la planification, l'exécution ou le suivi de la mise à jour du logiciel ou des systèmes tiers.

Questions hors périmètre fonctionnel de la version livrée : demandes d'évolution, de personnalisation ou de configuration non standard.

Support sur des composants ou environnements non validés : par exemple, intégration avec des outils tiers non prévus ou non testés.

8.2 Responsabilité du Client :

Il est de la responsabilité du client de réaliser des tests approfondis de la nouvelle version du logiciel dans son environnement propre, incluant :

- Les applications tierces connectées,
- Les interfaces et connexions diverses (réseaux, bases de données, systèmes externes),
- Les scénarios d'usage métier spécifiques.
- Les modifications dans l'environnement IT, changement de GPO, d'accès, de OS, ...

Ces tests doivent permettre de valider la compatibilité et le bon fonctionnement du logiciel avant sa mise en production.