

Annexe – Étendue des *services professionnels*

Table des matières

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Étendue des <i>services</i> | 2 |
| 1.1. | <i>Services professionnels</i> | 2 |
| 1.2. | <i>Services supplémentaires liés au projet</i> | 2 |
| 1.3. | Installation | 2 |
| 1.4. | <i>Services d'assistance</i> | 2 |
| 1.5. | <i>Livrables</i> | 3 |
| 2. | Hors du champ d'application | 3 |
| 3. | Gestion de <i>projet</i> | 3 |
| 3.1. | Exigences techniques | 3 |
| 3.2. | Intégration du <i>transporteur</i> | 4 |
| 3.3. | Planning du projet et obligation de coopération | 4 |

1. Étendue des services

1.1. Services professionnels

Ce document reflète l'approche générale et détermine les obligations, les termes et les conditions qui sont nécessaires pour mettre en œuvre l'accès à la *plateforme* et pour permettre aux *clients* d'utiliser la *plateforme*. Ces termes et conditions ne représentent pas une *spécifications système*, mais une base contractuelle légale pour le futur accord commun sur un tel document. La nécessité et la portée de chaque *projet* et les étapes détaillées du *projet* seront convenues séparément dans un Planning du projet basé sur les exigences que le *client* définit et seront examinées et confirmées séparément par les deux *parties*.

Les *services professionnels* comprennent les *services* suivants :

- Proposition de *projet* sur place chez le *client* ou à distance
- Intégration du *transporteur*
- Personnalisation
- Tests en interne chez le *prestataire de services*
- Installation technique
- Configuration du système de test
- Formation des principaux *utilisateurs* sur place chez le *client* ou à distance
- Assistance aux tests *client*
- Formation des *utilisateurs* finaux sur place chez le *client* ou à distance
- Configuration du système actif
- Aide en ligne
- Assistance à la *mise en service*
- *Services* de gestion de *projet* (planification des réunions, organisation et exécution de téléconférences régulières, correspondance par e-mail, etc.)

Ces *services* souscrits, tels qu'énoncés ci-après dans les *spécifications système*, ont été adoptés et validés par les *parties* dans cet *accord* et s'entendent comme les *services professionnels* initialement souscrits (ci-après dénommés « *services initiaux* »).

1.2. Services supplémentaires liés au projet

Les *services* supplémentaires liés au *projet* apparaissent lors de la création du *projet* personnalisé et définissent les dépenses supplémentaires de gestion du *projet* qui n'entrent pas dans les *services initiaux*. Il s'agit par exemple de la coordination d'événements imprévus liés au *projet* (*demande de modification*, adaptation du Document de préparation du projet, nouvelles responsabilités et échéances, etc.) ou de tout *service* de suivi et d'assistance permettant l'avancement du *projet*. L'étendue des *services* supplémentaires liés au *projet* se base sur les *services initiaux* et peut représenter un montant s'élevant jusqu'à 20 % du prix des *services initiaux*.

1.3. Installation

Le *prestataire de services* établit l'accès à la *plateforme* pour les *localisations désignées* européens du *client* qui sont indiqués dans les *spécifications système*. Le nombre de *lancements*, leur quantité, ainsi que le mode d'installation sur la *plateforme* sont indiqués en détail dans les *spécifications système*. Après l'installation et la *mise en service*, le *client* peut commencer à utiliser la *plateforme*.

1.4. Services d'assistance

Les *services initiaux* de cet *accord* comprennent les *services* suivants (dans la limite de leur compatibilité avec l'installation choisie par le *client* dans les *spécifications système*). Le *prestataire de services* s'engage à fournir une assistance au *client* pendant la *phase de mise en œuvre* et la *mise en service*.

Aide à la configuration :

- Alignement des canaux de communication entre le système interne du *client* et la *plateforme*
- Réglage des connexions de l'interface et exécution de tests d'intégration pour les deux systèmes (celui de test et celui en service)
- Contrôle de la connexion de l'interface pendant la phase sensible après l'entrée en service du *projet* (phase hyper-care)

Assistance *client* continue :

- Formation des responsables *utilisateurs* avant les tests et la *mise en service*
- Formation des *utilisateurs* finaux et support informatique pendant les heures de travail
- Suivi de l'augmentation l'activité par rapport au volume transactionnel convenu

Assistance *transporteurs* :

- Diffusion auprès des *transporteurs* de documentation expliquant les solutions du *prestataire de services*
- Assistance aux *transporteurs* par e-mail et téléphone pendant les heures de travail

Clarification de la facturation :

- Mise en place d'une structure comptable adaptée, pour une facturation régulière au-delà de la phase hyper-care

1.5. Livrables

Selon les contraintes techniques du système *client* et selon les *services initiaux*, la livraison peut comprendre les éléments suivants :

| | |
|--|---|
| Spécifications système | Elle dépendent des informations et des décisions communes recueillies lors de l'atelier. Le <i>prestataire de services</i> s'engage à rédiger des <i>spécifications système</i> décrivant les fonctions attendues de l'interface de la <i>plateforme</i> et les caractéristiques détaillées du système. Les <i>spécifications système</i> sont envoyées au <i>client</i> pour validation et signature avant le début du <i>projet</i> . Ainsi, les <i>spécifications système</i> validées décrivent l'ensemble des contraintes du <i>client</i> et des livrables du <i>client</i> , et constituent la base pour l'estimation des prix, des <i>services professionnels</i> ainsi que des <i>services supplémentaires</i> liés au <i>projet</i> . |
| Planning du projet | Il comprend le calendrier du <i>projet</i> avec la liste des tâches à accomplir pendant le <i>projet</i> . Le Planning du projet doit être validé par le <i>client</i> par écrit. |
| Document de préparation du projet | Il comprend un planning du <i>projet</i> avec la liste des tâches à accomplir pendant le <i>projet</i> . Le Document de préparation du projet doit être validé par le <i>client</i> par écrit. En outre, ce document explique les étapes clés de la stratégie de communication (politique de communication et de transmission) ainsi que l'intégration du <i>transporteur</i> , la stratégie de contrôle qualité (gestion des tests et de la qualité) qui décrit le développement logiciel et les procédures de tests. Le Document de préparation du projet fournit une vue d'ensemble de l'équipe de <i>projet</i> et des responsabilités de chaque membre. |
| Matériel de formation général | Elle comprend les informations principales sur l'utilisation des différents modules et fonctionnalités de la <i>plateforme</i> du <i>prestataire de services</i> . Elle n'est pas personnalisée selon les besoins du <i>client</i> et est fournie au format PDF au <i>client</i> . |
| Aide en ligne (manuel d'utilisation non personnalisé) | Elle comprend les informations principales sur l'utilisation des différents modules et fonctionnalités de la <i>plateforme</i> du <i>prestataire de services</i> . L'aide en ligne est accessible depuis la <i>plateforme</i> , dans la section Aide en ligne. L'Aide en ligne fournit des informations générales et n'est pas personnalisée selon les besoins et les spécificités du <i>client</i> . |

2. Hors du champ d'application

La présente Annexe concerne la mise en œuvre de l'accès à la *plateforme* pour une *mise en service* réussie. Les *services cloud* et *services* afférents souscrits sont traités dans l'Annexe E « Étendue des services cloud et prix » (qui font l'objet d'un accord distinct).

| | |
|--|--|
| Lancements supplémentaires | Les <i>lancements</i> supplémentaires ne sont pas inclus dans les <i>services initiaux</i> de la présente Annexe et font donc l'objet d'une facturation distincte |
| Modifications et améliorations | Pour les <i>services initiaux</i> et les <i>spécifications système</i> , elles concernent l'ajout par le <i>client</i> de nouvelles fonctionnalités ou modules qui représentent un coût supplémentaire et constituent donc une <i>demande de modification</i> , qui doivent être commandés dans un <i>Accord complémentaire</i> et payés séparément. |
| Maintenance de l'interface transporteur | Elle est facturée directement au <i>transporteur</i> sur la base des tarifs en cours dans le <i>Contrat d'utilisation de la plateforme</i> signée par le <i>transporteur</i> . Elle n'entre pas dans les <i>services</i> souscrits dans cet <i>accord</i> . |

Tous les coûts applicables aux produits et services fournis par des tiers et dûs par le *client* ou le *transporteur* en plus des prix évoqués par la présente sont exclus de cet *accord* et doivent être examinés séparément.

3. Gestion de projet

3.1. Exigences techniques

Selon le système interne utilisé par le *client*, certaines exigences techniques doivent être remplies pour que l'installation de l'accès à la *plateforme* fonctionne correctement. Le *prestataire de services* installe l'accès à la *plateforme* en tenant compte de ces critères techniques

et des besoins du *client*. Ces exigences, nécessaires au bon fonctionnement des *services professionnels*, sont indiquées dans les *spécifications système*.

3.2. Intégration du transporteur

Dans le cadre de la validation du *transporteur*, le *prestataire de services* assume plusieurs démarches, si nécessaire, qui sont décrites à l'Annexe H « Description des modules et services ».

De plus, le *client* indique quels *transporteurs* recevront une activation pour collaborer avec le *client* sur la *plateforme*. Le *client* utilise seulement le modèle de liste des *transporteurs* au format type donné par le *prestataire de services*. Le *prestataire de services* vérifie que le *transporteur* remplit certaines conditions juridiques et contractuelles pour utiliser la *plateforme*. Le *prestataire de services* accompagne le *transporteur* tout au long du processus d'embarquement nécessaire pour permettre au *transporteur* d'utiliser la *plateforme*. Le *prestataire de services* aide et assiste le *transporteur* avant et après la *mise en service* pour les questions techniques, comptables et contractuelles.

3.3. Planning du projet et obligation de coopération

Les étapes du *projet* et la date de la *mise en service* sont convenues entre le *client* et le *prestataire de services* avant le début de l'installation, comme indiqué dans le Planning du projet. Le Planning du projet fait partie intégrante de cet *accord* et doit être validé par écrit par le *client*.

Les obligations de coopération des *parties* et les étapes importantes du *projet*, ci-après, sont déterminantes pour la réussite du *projet*.

| RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE DE SERVICES | RESPONSABILITE DU CLIENT |
|--|--|
| Rédaction et signature de l' <i>Énoncé des travaux</i> | Signature de l' <i>Énoncé des travaux</i> |
| Réunion de proposition de <i>projet</i> sur place chez le <i>client</i> ou à distance | Réunion de proposition de <i>projet</i> sur place chez le <i>client</i> ou à distance |
| Communication du <i>client</i> sur le niveau de préparation du <i>transporteur</i> , le découpage des étapes, et toute autre information affectant la collaboration entre le <i>client</i> et le <i>transporteur</i> | Confirmation du niveau de préparation du <i>transporteur</i> estimée par le <i>prestataire de services</i> |
| Rédaction et envoi au <i>client</i> de la lettre de présentation destinée au <i>transporteur</i> | Information du <i>transporteur</i> par le <i>client</i> de sa décision d'installer la <i>plateforme</i> |
| Rédaction du Planning du projet, des étapes importantes et des obligations de coopération | <ul style="list-style-type: none"> • Approbation et validation du Planning du projet et des échéances par écrit • Désignation d'un responsable de <i>projet</i>, en capacité de prendre des décisions • Désignation d'un interlocuteur technique • Désignation d'un interlocuteur d'intégration du <i>transporteur</i> • Information du <i>transporteur</i> à propos des différentes étapes et tâches que le <i>transporteur</i> devra suivre pour la <i>mise en service</i> • Envoi d'un test et d'une liste d'<i>utilisateurs</i> finaux avec leurs rôles respectifs |
| Contrôle de la conformité du <i>transporteur</i> pour l'utilisation de la <i>plateforme</i> (exigences contractuelles et, le cas échéant, juridiques) | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du responsable de <i>projet</i> et de l'interlocuteur technique en cas de question • Assistance du <i>prestataire de services</i> pendant l'intégration du <i>transporteur</i> (par ex. en cas de coordonnées incomplètes, d'absence de réponse du <i>transporteur</i>, d'informations clés manquantes, ou en cas de questions ou de préoccupations du <i>transporteur</i> au sujet de la collaboration avec le <i>client</i>) • Participation active aux réunions prévues • Respect des échéances et exécution des tâches prévues |
| Installation d'une interface technique | Fourniture des informations pour l'interface (non applicable pour Manual release) |

| RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE DE SERVICES | RESPONSABILITE DU CLIENT |
|--|---|
| Personnalisation de l'interface utilisateur | Fourniture des informations nécessaires à l'interface utilisateur |
| Tests en interne chez le <i>prestataire de services</i> | Test sur le système de test interne du <i>client</i> (seulement applicable pour interfaces) |
| Configuration et validation du système par le <i>client</i> | Développement du système actif/en fonctionnement (seulement applicable pour interfaces) |
| Transfert du système de test | Réception du système de test |
| Validation de l'assistance aux tests par le <i>client</i> | Élaboration de données et d'un planning pour les tests, et affectation des données Fourniture des ressources nécessaires aux tests sur le site du <i>client</i> |
| Tests de connectivité dans un environnement test | Tests de connectivité dans un environnement test |
| | Fourniture de données de référence pour le téléchargement dans l'application du <i>prestataire de services</i> |
| | Test d'acceptation par l' <i>utilisateur</i> et approbation du système de test par e-mail |
| Vérification de la conformité aux exigences contractuelles du <i>transporteur</i> | Communication au <i>transporteur</i> des informations concernant la <i>mise en service</i> (par ex. report ou changement de la <i>mise en service</i> , ou interruption temporaire du <i>projet</i>) |
| Connexion du <i>transporteur</i> au système du <i>client</i> , en tenant compte des contraintes (hiérarchie, planification, nombre de clients) | Envoi au <i>prestataire de services</i> d'informations sur les contraintes de connexion du <i>transporteur</i> au système du <i>client</i> |
| Configuration du système actif/en fonctionnement | Développement du système actif/en fonctionnement (seulement applicable pour interfaces) |
| Tests de connectivité en situation réelle | Tests de connectivité en situation réelle |
| Formation des <i>utilisateurs</i> sur place chez le <i>client</i> ou à distance | |
| Assistance à la <i>mise en service</i> pour le <i>transporteur</i> | |
| Assistance à la <i>mise en service</i> pour le <i>client</i> | Mise en exploitation / Mise en service |
| Assistance hyper-care et clôture du <i>projet</i> avec demande de bilan | Hyper-care et participation à l'appel de demande de bilan |
| Assistance technique, comptable et contractuelle au <i>transporteur</i> pendant l'hyper-care | |