



## ACCORD DE NIVEAU DE SERVICES POUR HOPEX BIZZDESIGN

Le présent Accord de Niveau de Service (« SLA ») est conclu entre Bizzdesign B.V., dont le siège social est établi Capitoool 15, Enschede, Pays-Bas, ou l'une de ses filiales (ci-après « Bizzdesign »), et le Client (ci-après le « Client »).

Les Services décrits aux présentes ne sont applicables qu'à la version standard de Hopex. Si le Client souhaite qu'ils s'appliquent à des développements spécifiques ou à des personnalisations, il devra souscrire à l'option de maintenance premium.

### 1. Définitions

Nom	Définitions
Améliorations	Evolution évolution apportée à une Version spécifique sans remettre en cause son périmètre fonctionnel principal. .
Client	La partie ayant conclu un accord avec Bizzdesign pour la fourniture d'une Licence et/ou d'un SaaS.
Contrat-Cadre	L'accord conclu entre Bizzdesign et le Client relatif au Logiciel et/ou aux Services.
Défaut du Logiciel	Situation dans laquelle le Logiciel génère une réponse incorrecte, un message d'erreur ou une absence de réponse, en contradiction avec la Documentation du Logiciel applicable à la Version utilisée.
Demande de Support	Ticket créé par un Utilisateur Autorisé dans le Portail de Support, portant sur un Défaut du Logiciel, une question ou une proposition d'amélioration.
Disponibilité du Service	Le pourcentage de disponibilité mensuelle (sur un mois civil complet) du SaaS pour le Client, déduction faite de toute Interruption Non Planifiée.
Documentation du Logiciel	Ensemble des manuels, guides d'installation et de configuration décrivant le Logiciel et ses Fonctionnalités, mis à disposition par Bizzdesign pour la dernière Version/Release du Logiciel.



Données du Client	Tous les fichiers électroniques, données et/ou informations téléversés ou autrement soumis par le Client dans le Logiciel.
Fenêtre de Maintenance	Période pendant laquelle une Maintenance Planifiée peut être effectuée.
Fonctionnalités	Les fonctions et possibilités d'utilisation du Logiciel telles que fournies par une Mise à Jour, conformément à la Documentation du Logiciel.
Fournisseurs de Services Cloud	Prestataires tiers engagés par Bizzdesign fournissant des services d'Infrastructure as a Service (IaaS) et de Platform as a Service (PaaS) utilisés pour délivrer et supporter le SaaS de Bizzdesign.
Heures Ouvrées	De 9h00 à 18h00 dans le fuseau horaire local du site de Bizzdesign concerné.
Instance de Production	Instance du Logiciel au sein de laquelle les opérations métier en production sont exécutées et sur laquelle les utilisateurs finaux s'appuient pour leurs activités quotidiennes.
Interruption Non Planifiée	Indisponibilité du SaaS due à une interruption, à l'exclusion de la Maintenance Planifiée effectuée en dehors des Heures Ouvrées.
Maintenance	Maintenance préventive, corrective ou adaptative d'un Logiciel.
Maintenance Planifiée	Maintenance effectuée par Bizzdesign sur le Logiciel en dehors des Heures Ouvrées, pour laquelle le Client reçoit une notification préalable lorsque ladite maintenance est susceptible d'entraîner des interruptions significatives de la disponibilité du SaaS.
Logiciel	Logiciel Bizzdesign fourni en tant que Service SaaS ou mis à disposition pour un déploiement sur site par le Client.



Portail de Support	Portail utilisé par le Client pour toute Demande de Support émise par les Utilisateurs Autorisés.
Services Bêta	Fonctionnalités du Produit pouvant être mises à disposition du Client à titre bêta. Ces Services Bêta sont fournis à des fins d'évaluation et ne sont pas destinés à un usage en production. Les Services Bêta peuvent être modifiés, suspendus ou retirés à tout moment, sans préavis.
Services de Support	Support fourni par Bizzdesign au Client dans le cadre du Contrat-Cadre.
SaaS (Software-as-a-Service)	Logiciel géré par ou pour le compte de Bizzdesign, dont la Fonctionnalité est rendue accessible au Client via Internet.
Update	Mise à jour du logiciel introduisant des améliorations incrémentales, correctifs de sécurité, corrections d'anomalies ou modifications mineures, sans altération de l'architecture globale ou des fonctionnalités essentielles du logiciel.
Utilisateur ou User	Personne physique appartenant à l'organisation du Client qui utilise le Logiciel.
Utilisateur Autorisé	Personne habilitée à soumettre des Demandes de Support à Bizzdesign. Un Utilisateur Autorisé est désigné par le Client en concertation avec Bizzdesign. Le nombre d'Utilisateurs Autorisés est déterminé conformément à une politique de « fair use ».
Version	Nouvelle version du Logiciel introduisant des changements architecturaux ou des améliorations substantielles modifiant l'ensemble fonctionnel ou le socle technique du logiciel.

## 2. Introduction

### 2.1. Champ d'application

Le présent SLA décrit la Maintenance et les Services de Support fournis par Bizzdesign, ainsi que les niveaux de service applicables à la Maintenance, au Support et au SaaS dans le cadre du Contrat-Cadre conclu entre Bizzdesign et le Client.

Le présent SLA définit le niveau de ces Services ainsi que la répartition des responsabilités entre les Parties.

Les Services Bêta ne relèvent pas du champ d'application du présent SLA.

Le présent SLA s'applique exclusivement lorsque des Services de Maintenance et de Support ont été contractuellement souscrits entre Bizzdesign et le Client.

Le présent SLA ne s'applique qu'aux Instances de Production de Hopex.

### 2.2. Droits de propriété

Bizzdesign conserve l'intégralité des droits, titres et intérêts relatifs aux Logiciels et aux Services, ainsi qu'à toutes leurs modifications et Améliorations créées par Bizzdesign, y compris l'ensemble des droits de propriété intellectuelle y afférents.

## 3. Services de Maintenance et de Support pour l'ensemble des Logiciels

### 3.1. Services de Maintenance et de Support

Les Services de Maintenance et de Support Bizzdesign incluent :

- L'accès au Portail Support pour les Utilisateurs Autorisés ;
- La soumission de Demandes de Support par les Utilisateurs Autorisés via le Portail Support ;
- La mise à disposition des nouvelles Versions des Logiciels ;
- La Documentation Produit disponible pour tous les Utilisateurs ;
- La prise en charge des Demandes de Support conformément aux classifications définies à la section 3.5 ;
- L'accès à la communauté.

Les demandes ayant pour objet des prestations non décrites au présent document devront être traitées séparément et feront l'objet d'un contrat de prestations de service spécifique, ou d'un avenant au contrat principal.

### 3.2. Supported Software Product Versions

Bizzdesign fournit les Services de Support pour la dernière Version disponible.

Les Défauts des Logiciels sont corrigés exclusivement au moyen d'un Update.

Si le Défaut du Logiciel a déjà été corrigé dans un Update existant, le Client doit installer l'Update le plus récent disponible.

Les Services de Support incluent l'accès à la Documentation du Logiciel correspondant au dernier Update de la dernière Version.

### 3.3. Procédure relative à la fin de vie Logiciel (End of Life)

Bizzdesign fait évoluer ses Logiciels de manière continue. Cela peut entraîner la mise en fin de vie de certaines Fonctionnalités.

Le Client reconnaît que Bizzdesign n'est pas tenue de maintenir indéfiniment une Fonctionnalité et accepte que l'évolution du Logiciel puisse entraîner la suppression ou la modification de certaines Fonctionnalités.

Bizzdesign annoncera la mise en fin de vie de toute Fonctionnalité via le portail dans des notes de version, et fera ses meilleurs efforts pour les mettre à disposition dans les meilleurs délais.

### 3.4. Demandes de Support

Les Demandes de Support ne peuvent être soumises que par l'intermédiaire du Portail de Support, et uniquement par des Utilisateurs Autorisés.

Les instructions à jour relatives aux Demandes de Support ainsi qu'un lien vers le Portail de Support sont disponibles à l'adresse : <https://help.bizzdesign.com/home/en-us/>.

Lorsqu'une Demande de Support est transmise, l'Utilisateur Autorisé reçoit un e-mail de confirmation contenant un identifiant de demande. Cet e-mail est purement informatif et ne peut pas recevoir de réponse. Toute communication ne peut avoir lieu que par le Portail de Support. Les e-mails de notification contiennent un lien permettant d'accéder directement à la demande.

### 3.5. Niveaux de priorité des Demandes de Support

Lorsqu'une Demande de Support est soumise via le Portail Support, une priorité est assignée sur la base des informations fournies par l'Utilisateur Autorisé et sur la base des définitions ci-dessous :

Sévérité	Description	Délai de réponse cible
Classe 1 - No Access (Uniquement pour le SaaS)	Indisponibilité de la plateforme de production empêchant tous les Utilisateurs d'accéder à la plateforme.	1 heure
Classe 2 – Critique	<p>Une anomalie critique est un défaut du Logiciel entraînant le dysfonctionnement complet d'une fonctionnalité majeure, et empêchant l'Utilisateur d'exécuter des tâches essentielles, ou ayant de graves conséquences telles qu'une perte de données ou des risques de sécurité. Ces anomalies nécessitent généralement une attention immédiate et une correction rapide, pouvant bloquer une mise en production jusqu'à résolution.</p> <p>Sérieuse dégradation du Logiciel due à un Défaut, impactant de manière critique l'activité, et affectant de nombreux Utilisateurs.</p> <p>Aucun contournement viable n'est disponible.</p>	2 heures ouvrées

Sévérité	Description	Délai de réponse cible
Classe 3- Modérée	Une anomalie modérée est un Défaut du Logiciel affectant négativement une Fonctionnalité sans empêcher totalement le fonctionnement du système. Il a généralement un impact perceptible sur l'expérience utilisateur ou produit des résultats incorrects. Un contournement viable est disponible et le problème n'est ni critique ni bloquant. L'anomalie affecte les Utilisateurs, et entraîne un impact modéré sur l'activité.	1 jour ouvré
Classe 4 - Mineure	Toute Demande de Support n'entrant pas dans les Niveaux 1 à 3.	2 jours ouvrés

Conditions supplémentaires applicables

- Sur la base des informations disponibles, Bizzdesign peut modifier le niveau de priorité lors du traitement de la Demande de Support (par exemple, la priorité peut être abaissée si un contournement viable est identifié). À la demande du Client, Bizzdesign fournira une explication pour toute modification de priorité.
- La résolution d'un Défaut du Logiciel se matérialisera par un Update.

### 3.6. Résolution et clôture

Lorsqu'une résolution est fournie pour une Demande de Support, cette dernière passe en statut « Résolu », et la résolution est communiquée à l'Utilisateur Autorisé associé.

La résolution peut correspondre notamment à l'une des situations suivantes :

- Des instructions permettant de résoudre la demande ont été fournies ;
- Des instructions pour un contournement ont été fournies ;
- Un nouvel Update corrigeant le problème a été publié ;
- La conformité du Logiciel avec la Documentation du Produit a été confirmée ;
- La Documentation du Produit a été mise à jour ;
- Le Client indique que le ticket peut recevoir le statut « Résolu » ou n'a pas répondu dans les délais indiqués ci-après aux demandes d'information.

Une fois la Demande de Support en statut « Résolu », si l'Utilisateur Autorisé associé ne répond pas dans un délai de 3 jours ouvrés, la Demande de Support sera clôturée. En outre, toute Demande de Support pour laquelle l'Utilisateur Autorisé associé ne répond pas aux demandes d'information dans un délai de 10 jours ouvrés passera en statut « Résolu ».

Une fois une Demande de Support clôturée, elle ne peut pas être rouverte. Si une nouvelle intervention est nécessaire, le Client devra soumettre une nouvelle Demande de Support.

### 3.7. General conditions

Bizzdesign ne peut fournir les Services de Support au Client que si celui-ci respecte les conditions générales suivantes :

- Le Client doit traiter les Demandes de Support conformément à la procédure décrite dans le présent document.
- Le Client doit désigner des Utilisateurs Autorisés en concertation avec Bizzdesign. Ces Utilisateurs Autorisés seront responsables d'assurer un support de premier niveau au sein de l'organisation du Client et seront les seuls autorisés à soumettre des Demandes de Support. Le Client doit s'assurer que les Utilisateurs Autorisés disposent d'une connaissance et d'une expérience suffisantes des Logiciels et des Services de Support.
- Un ou plusieurs Utilisateurs Autorisés doivent être disponibles au cas où toute information serait nécessaire pour le traitement des Demandes de Support.

## 4. Services de Maintenance et de Support spécifiques au SaaS

### 4.1. Déploiement

Le SaaS est géré et exploité par Bizzdesign.

### 4.2. Disponibilité

#### 4.2.1. Disponibilité du SaaS

- Bizzdesign fera ses meilleurs efforts pour assurer une Disponibilité du SaaS de 99,6 % pour la plateforme de production, ce qui correspond à un temps d'indisponibilité mensuel non planifié maximal de 3 heures ouvrées.

#### 4.2.2. Maintenance

- Les Maintenances Planifiées sont effectuées durant des Fenêtres de Maintenance définies, pendant lesquelles le SaaS sera indisponible.
- Les Maintenances Planifiées ont toujours lieu en dehors des Heures Ouvrées et seront annoncées au Client au moins 4 jours ouvrés à l'avance.
- Certaines Maintenances Planifiées se déroulent selon des Fenêtres de Maintenance récurrentes.
- Une maintenance d'urgence peut être cependant nécessaire en dehors de ces plages. Bizzdesign fera ses meilleurs efforts pour notifier le Client à l'avance toute interruption, mais, du fait de l'urgence en question, un préavis ne peut être garanti.

### 4.3. Données du Client

#### 4.3.1. Propriété des données

- Toutes les Données Client saisies par le Client via le SaaS sont et demeurent la propriété du Client ou de ses concédants.
- L'ensemble des matériels associés sont et restent la propriété de Bizzdesign, ses concédants ou ses fournisseurs.

#### 4.3.2. Lieux de stockage

- Bizzdesign peut stocker les Données du Client dans divers emplacements à travers le monde, y compris en Europe, en Amérique du Nord et dans la région APAC, en fonction de la localisation du Client.

#### 4.3.3. Sauvegardes

- Des sauvegardes des Données du Client sont réalisées toutes les 24 heures.

#### 4.3.4. Réversibilité.

Jusqu'au dernier jour de la souscription des Services SaaS, le Client peut extraire les données et/ou fichiers dans l'ensemble des formats pris en charge par la plateforme, tels que ArchiMate, BPMN, etc.

L'objectif de la réversibilité est d'assurer une transition fluide et sécurisée lorsque le Client décide de mettre fin au SaaS, que ce soit pour migrer vers un autre prestataire, réinternaliser le Service SaaS ou l'arrêter définitivement.

La réversibilité doit être anticipée et réalisée avant la résiliation.

Bizzdesign propose deux types de services de réversibilité : **standard** et **avancée**.

- Réversibilité standard : Bizzdesign fournit au Client des sauvegardes des données de production afin de permettre une restauration dans la même version du SGBD Microsoft SQL Server, pour une utilisation avec la même solution HOPEX dans la même version. Les données seront transférées au Client. Il est de la responsabilité du Client de garantir appartient exclusivement au Client d'accorder les droits d'accès au référentiel.

- Réversibilité avancée ou complexe : Ces services s'appliquent lorsque la réversibilité de base ne répond pas aux besoins du Client, notamment en cas de migration vers une solution logicielle différente.

La réversibilité complexe a pour objet de fournir :

- Une exportation de la base de données au format XML encodé en UTF-8 ;
- Une documentation décrivant le traitement de ce format XML ;
- Un transfert formel des compétences fonctionnelles et techniques vers l'équipe en charge de la reprise, afin de garantir la compréhension du modèle de données de la solution, des spécificités de la solution mise en œuvre et de l'export fourni.

Il incombe au Client de valider que les données reprises sont exactes et pleinement intégrées dans la nouvelle solution.

La réversibilité complexe fait l'objet d'un projet à prix forfaitaire.

- Autres prestations : Si le Client souhaite commander des prestations complémentaires, il devra adresser à MEGA une demande écrite et détaillée. MEGA réalisera une étude de faisabilité et/ou transmettra un devis.

#### 4.3.5. Durée de conservation des données

La durée de conservation désigne la période pendant laquelle les données du Client sont conservées après la résiliation ou l'expiration du contrat.

Les données du Client sont conservées pendant une période de trois (3) mois à compter de la date effective de fin du SaaS. Pendant cette période, le Client n'a plus accès aux Services.

Cette période agit comme un délai de sauvegarde avant la suppression définitive des données. Elle permet au Client, s'il le souhaite, de demander une copie de ses données, et, le cas échéant, de réactiver le Service en cas de changement de décision.

Toute demande de prolongation de cette période de conservation devra être reçue par Bizzdesign au plus tard deux (2) mois après la date effective de fin de contrat.

La prolongation de la conservation des données fera l'objet d'une facturation conformément à la tarification en vigueur chez Bizzdesign à la date d'envoi du devis correspondant au Client.

## 4.4. Utilisation du SaaS

### 4.4.1. Généralités

Le Client doit utiliser le SaaS uniquement dans les conditions stipulées au contrat et dans le présent document.

Le Client doit se conformer strictement à l'ensemble des exigences, accords, règles applicables, législations, réglementations et instructions, y compris les instructions d'exploitation, les exigences du système et la Documentation du Logiciel.

### 4.4.2. Restrictions d'usage

Le Client ne mettra aucun SaaS ni aucun contenu à disposition de quiconque autre que les Utilisateurs, sauf disposition contraire expresse dans le contrat signé avec Bizzdesign.

Le Client ne doit pas utiliser le SaaS pour stocker ou transmettre du contenu contrefaisant, diffamatoire, illégal ou malveillant, ni pour stocker ou transmettre du contenu en violation des droits de tiers.

Bizzdesign n'assume aucune responsabilité en cas de corruption des Données du Client si le Client utilise le SaaS en violation d'une quelconque restriction d'usage.

### 4.4.3. Usage en bon père de famille « Fair use »

Le Client ne doit pas utiliser le SaaS d'une manière entraînant, ou pouvant raisonnablement être considérée comme entraînant, une forte sollicitation du SaaS, telle que l'exécution de requêtes automatisées à haute fréquence (« Abus »).

Bizzdesign se réserve le droit de suspendre temporairement le SaaS pour le(s) Utilisateur(s) ou l'adresse (les adresses) IP lorsque Bizzdesign détecte un abus du Service SaaS.

### 4.4.4. Vulnerability testing

Le Client n'est pas autorisé à sonder, scanner, tester ou de manière générale évaluer le SaaS afin d'en détecter les vulnérabilités, ni à tenter de contourner des mesures de sécurité ou d'authentification, sans le consentement écrit préalable de Bizzdesign via le Portail de Support.

## 4.5. Sécurité et monitoring

### 4.5.1. Protection and prévention

Bizzdesign prendra les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour protéger la sécurité des Données du Client, notamment par des mesures de chiffrement, de contrôle d'accès, de surveillance et des protocoles de sécurité.

Ces mesures ont pour objectif de prévenir tout accès, utilisation, modification ou divulgation non autorisés des Données du Client.

#### 4.5.2. Disaster Recovery Plan

Bizzdesign s'engage à :

- Effectuer des sauvegardes des données du Client selon une fréquence prédéfinie. Cette fréquence se réfère à la dernière sauvegarde, laquelle est utilisée pour l'exécution du plan de reprise (RPO).
- Restaurer les données du Client à partir de la dernière sauvegarde dans le délai défini ci-dessous. Ce temps de reprise (RTO) est requis par Bizzdesign pour restaurer le Service.
- Effectuer des sauvegardes des Données du Client selon une fréquence prédéfinie.
- Cette fréquence se réfère à la dernière sauvegarde, laquelle est utilisée pour l'exécution du plan de reprise (RPO ou Recovery Plan Objective).
- Restaurer les données du Client à partir de la dernière sauvegarde dans le délai défini ci-dessous. Ce temps de reprise (RTO ou Recovery Time Objective) est requis par Bizzdesign pour restaurer le SaaS.

	Recovery Time Objective (RTO)	Recovery Plan Objective (RPO)
<b>Offre Standard</b>	1 semaine	25 heures
<b>Option « Advanced DRP »</b>	24 heures	25 heures

#### 4.5.3. Supervision (Monitoring)

Bizzdesign peut surveiller l'utilisation des Fonctionnalités afin d'améliorer ses Logiciels et services.

#### 4.5.4. Notification of security issues found by Customers

Si le Client est informé de vulnérabilités ou d'autres défaillances du SaaS susceptibles d'entraîner une perte, une altération non autorisée ou un accès non autorisé aux Données du Client stockées dans le SaaS, il doit signaler immédiatement ces problèmes à Bizzdesign. Les canaux disponibles pour signaler les problèmes de sécurité sont publiés sur le Portail de Support (<https://help.bizzdesign.com/home/en-us/>).

#### 4.6. OFFRES ET OPTIONS

Le contenu du SaaS dépend de l'option (« Cloud Platform Package ») souscrite par le Client.

- Essential
- Standard
- Enterprise



SaaS Platform Package	Essential	Standard	Enterprise
<b>Key Features</b>			
Azure Region (Standard Coverage) <i>(European customers data will be stored in EU)</i>	FR / US / AUS	FR / UK / US / AUS / CA / SG / IN	FR / UK / US / AUS / CA / SG / IN
Other Azure Region (not covered in Standard)	Non disponible	Option	Option
Support	Inclus	Inclus	Inclus
Follow the Sun Support (jusqu'à 3 zones)	Non incluse (Option)	Non incluse (Option)	Non incluse (Option)
Service Delivery Management	Report d'activités mensuel	Report d'activités mensuel	SDM dédié
HOPEX Cloud Architecture	Instance dédiée	Instance dédiée	Infrastructure dédiée
HOPEX Instance	1 instance et 1 repository par default		
Included (extendable as on option) storage capacity	10 Gb	10 Gb	20Gb
Log history	13 derniers mois	13 derniers mois	13 derniers mois
<b>Sécurité</b>			
Web Application Firewall (WAF)	Oui		
SSO Authentication (SAML2/OID)	Oui		
IP Whitelist	Non disponible	Non disponible	Inclus (Sur demande)
Infrastructure Encryption with External Key (BYOK)	Non disponible	Non disponible	Inclus (Sur demande)
Database Encryption	Non disponible	Non disponible	Non Include (Option)
Advanced DRP	Non disponible	Non disponible	Non Include (Option)
Azure Bastion	Non disponible	Non Include (Option)	Non Include (Option)
<b>Portal &amp; Intégration</b>			
HOPEX 360 Viewer Portal First instance	Utilisateurs illimités		
HOPEX 360 Viewer Portal Multiple instances	Non disponible	Non disponible	Non inclus (Option)
Standard Tierce tool integration (Hopex Store)	Yes		
Custom Tierce tool integration (#Instances)	Non disponible	Asynchrones (2)	Synchrones (4)

Administration & Customization			
Report customization	Oui		
Administration user (Report customization)	Oui		
Accessible Platforms	PROD only	DEV/UAT/PROD	DEV/UAT/PROD
Platform customization	Non disponible	Oui	
Administration user (Platform customization)	Non	2	
DEV Platform availability	Non disponible	Sur demande	

Lorsque le service est initialisé, chaque client bénéficie d'une base standard (telle que décrite ci-dessus) et peut demander des services supplémentaires.

Toute modification de la fréquence et/ou de la quantité maximale de demandes de service est soumise à des frais supplémentaires.

Les demandes de services additionnelles qui ne figurent pas dans le présent document feront l'objet de frais supplémentaires.

Les demandes de service non listées doivent être soumises à Bizzdesign pour approbation et peuvent être refusées, notamment pour des raisons de sécurité. Elles feront l'objet d'un devis spécifique.

#### 4.7. Considérations clés

Bizzdesign met à disposition du Client un espace disque tel que défini par le Cloud Platform Package.

- Le Client ne doit pas dépasser l'espace disque convenu, sauf s'il a souscrit à une extension prévoyant expressément les conséquences d'un dépassement de l'espace disque convenu. Toute utilisation de l'espace disque est limitée aux maximums convenus entre les Parties. En cas de dépassement des maximums convenus, Bizzdesign facturera un montant supplémentaire conformément aux tarifs habituels.
- Bizzdesign garantit la conservation des données d'historique de champs du Client dans HOPEX pendant une durée allant jusqu'à 13 mois. Au-delà de cette période, le journal d'audit sera automatiquement supprimé sur une base hebdomadaire.
- Aucun logiciel tiers ne sera déployé en environnement de production ou de préproduction.
- Tout logiciel tiers requis pour l'environnement de développement (y compris Word, Excel, etc.) fera l'objet de frais supplémentaires.
- Il est précisé qu'aucun environnement de développement intégré (IDE) ne sera autorisé (y compris en environnement de développement).

## 4.8. Service Requests SLA

Les demandes de service par défaut et supplémentaires sont soumises au contrat de niveau de service suivant.

Catégorie de service	Service Request	Description du service	Délais
Customization Management	Alignement ascendant (Déploiement en production)	Déploiement standard d'une personnalisation depuis : <ul style="list-style-type: none"> <li>La plateforme de développement vers la plateforme de préproduction ;</li> <li>La plateforme de préproduction vers la plateforme de Production (sous réserve de la validation du Client en préproduction avant le déploiement en Production).</li> </ul>	Self-Service
	Alignement descendant.	Restauration standard des données HOPEX et/ou d'une personnalisation depuis la production vers la préproduction ou la plateforme de Développement.	Self-Service
Hosting	WebSite / Portal (Hopex 360)	Hébergement multi-portail (hors SSO).	Fonction du chiffrage projet
Repository Management	Ajouter un repository	Configuration d'un référentiel supplémentaire en production.	2 jours ouvrés
	Renommer un repository	Changement de nom d'un référentiel existant.	2 jours ouvrés
Access Management	Changement de nom de domaine	Modification de l'URL HOPEX, d'un nom de domaine « aaa.hopexcloud.com » vers « bbb.hopexcloud.com ».	5 jours ouvrés
	Activation d'un Whitelisting Inbound IP	Activation et déclaration des plages d'adresses IP autorisées dans la liste blanche du pare-feu (par ensemble de 5 plages IP).	5 jours ouvrés
Integration Management	Planification de tâches	Planification de tâches récurrentes. La conception, la mise en production et la validation demeurent de la responsabilité du Client.	Self-Service
	API Key	Génération d'une clé API pour une intégration basée sur GraphQL (HOPEX Webservice). La conception, la mise en production et la validation d'une telle intégration demeurent de la responsabilité du Client.	Self-Service
Continuity Management	Deploy Advanced DRP	Ce service est requis si vous souscrivez à l'option de Plan de Reprise d'Activité Avancé (Advanced Disaster Recovery Plan) après l'installation initiale de votre HOPEX Cloud.	5 jours ouvrés
HOPEX Store	Déploiement d'un module disponible sur le store	Liste des modules disponibles (évolutive) : <a href="https://store.mega.com/modules">https://store.mega.com/modules</a> (sous réserve de validation du Client en préproduction avant le déploiement en Production).	Self-Service

Bizzdesign ne pourra en outre s'engager sur des demandes de service que si :

- La demande de service est ouverte depuis le Portail de Support, aucune demande envoyée par e-mail ne sera traitée ;
- Le contact du Client a fourni à Bizzdesign toutes les informations nécessaires pour mettre en œuvre la demande de service. Le temps requis pour la collecte de ces informations sera déduit.

Pour les demandes non listées dans le catalogue des Demandes de Service :

- Délai de réponse estimé : 2 jours ouvrés ;
- L'analyse et le traitement seront réalisés en fonction de la nature de la demande.