

## ANNEXE « Procédure Demande d'Intervention Technique (DIT) »

V 20250102

1/2

**La procédure de demande d'intervention est applicable pour l'ensemble des contrats de Services de la Société. Elle varie en fonction des relations contractuelles entre la Société et le Client.**

### Art. 1. Préambule

Ce document vise à fournir les éléments sur les modalités d'accès au support Client de la Société. Cette procédure consiste à formaliser

- les modalités d'accès au support Clients,
- la prise en compte de la Demande d'Intervention (DIT),
- le suivi de la Demande d'Intervention (DIT)
- La procédure d'escalade

La Société fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des DIT. Cette procédure s'applique conformément aux clauses du contrat Client.

### Art. 2. Prérequis et Modalités de Traitement

Avant de Créer une Demande d'Intervention Technique (DIT), le Client s'assure que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ses sites qui ne rentreraient pas dans le cadre de son contrat. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le ticket sera gelé jusqu'à vérification complète (**Période de Gel**). Toute ouverture de DIT qui, après vérification par la SOCIETE, s'avère ne pas relever de sa responsabilité et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service par le Client peut donner lieu à une facturation.

L'origine de l'incident identifiée, la Société engage les actions visant à corriger ledit incident, pendant les jours et heures ouvrés sauf souscription du Client à un service étendu ou d'Astreinte.

Dès lors que la SOCIETE a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites pour résoudre l'incident et/ou a demandé au Client des tests ou informations complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé (**Période de Gel**) jusqu'à ce que la SOCIETE obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses équipements ou obtienne les informations souhaitées.

**Sect. 2.01 Responsabilité du Client : Les interlocuteurs clients qui solliciteront ce service devront disposer de compétences suffisantes pour dialoguer efficacement avec les techniciens de la SOCIETE et apporter un pré-diagnostic précis. Ils devront être en mesure d'appliquer les consignes préconisées.**

Les Prestations du support Client sont dédiés aux Prestations curatives et d'exploitation, à distance, et ne saurait pallier aux conséquences d'une formation insuffisante à l'utilisation des Matériels et/ou Logiciels utilisés. Dans ce dernier cas, la SOCIÉTÉ proposera au Client une solution pour accompagner l'interlocuteur.

### Sect. 2.02 Extranet Do'Comm :

Cet extranet permet de signaler et de suivre tout dysfonctionnement d'un Service (Signalisation). Do'comm est accessible pour la saisie de toute Demande d'Intervention Technique (DIT). Lorsque la Signalisation a lieu par l'intermédiaire de Do'Comm en HNO, alors que le Service concerné n'est éligible qu'aux Heures Ouvrées et en Jours Ouvrés, la Signalisation sera mise en attente (période de gel) jusqu'à la Prochaine Période Ouvrée suivant le dépôt de la Signalisation où elle sera prise en compte. Do'Comm permet le suivi ainsi que la traçabilité de toutes les interventions. Toute demande de traçabilité, en dehors de ce Service faites auprès de LA SOCIETE sera facturée au temps passé.

### Art. 3. Modalité de demande d'intervention Technique (DIT) en Heure Ouvrée

#### Sect. 3.01 DIT couverte par un Contrat :

##### 3.01.I Description :

Les Clients créent une demande d'intervention technique (**DIT**) via l'extranet DoComm (cf. CGV de la SOCIETE). Ces Demandes sont classées selon plusieurs catégories distinctes (i) les Incidents Majeurs, (ii) les Incidents Mineurs, (iii) les Incidents Standard (cf. Annexe « Définitions applicables »). Une (1) UT sera décomptée en plus du temps d'intervention réel si le Client crée une DIT en contactant par téléphone le Service Client ou s'il envoie un mail pour traitement, sauf si les conditions contractuelles de son contrat lui permettent.

##### 3.01.II Formalisation des Demandes :

Une Demande est adressée par le Client pour chaque dysfonctionnement et comporte (i) le nom du Client et le numéro de Contrat, (ii) les noms, numéros de téléphone / télécopie et adresse électronique de l'interlocuteur dédié à son origine, (iii) la description précise du dysfonctionnement et les circonstances concourant à sa survenance, (vi) le Site et le(s) Livrables(s) ou Logiciel(s) affectés par le dysfonctionnement et, le cas échéant, (v) toute autre information pertinente de nature à permettre à la SOCIETE de diagnostiquer le dysfonctionnement. Toute Demande ne comportant pas ces mentions et/ou concernant plus d'un dysfonctionnement ralentirait le traitement de l'Incident : dans ce cas, la GTI/GTR prévue éventuellement au Contrat pour ce Service ne pourra être retenue.

##### 3.01.III Suivi de la demande :

A la réception de la Demande, la SOCIETE émettra, au profit de l'interlocuteur dédié, le ticket d'Incident y afférent indiquant l'heure de réception, la qualification estimée de l'Incident (selon critères définis dans l'annexe des définitions applicables), ainsi que son numéro de référence (la « **DIT** »). L'émission de la DIT constituera le point de départ des délais du niveau de Service souscrit au cours desquels la SOCIETE rappellera l'interlocuteur dédié du Client aux fins de confirmer la qualification de l'Incident et son diagnostic.

##### 3.01.IV Conditions d'interventions techniques curatives :

LA SOCIETE s'engage à faire tous ses efforts dans le diagnostic et le traitement des Incidents notifiés et selon un principe de continuité de l'effort. La mise en œuvre de ce

principe se matérialise par un retour de la SOCIETE vers l'interlocuteur dédié du Client, de manière itérative, afin de lui communiquer l'état d'avancement des travaux et investigations en cours.

LA SOCIETE pourra (i) communiquer à l'interlocuteur dédié, par l'extranet, par téléphone ou par mail, les éléments destinés à traiter et/ou contourner les Incidents notifiés, dont la mise en œuvre effective demeurera de la responsabilité du Client, avec l'assistance de la SOCIETE, et/ou, le cas échéant (ii) procéder au moyen d'une prise en main à distance.

Dès lors que les Incidents constatés ne pourraient être traités à distance, la SOCIETE affectera la DIT à un Technicien Terrain pour une intervention sur le site concerné du Client. L'affectation de la DIT constituera le point de départ des GTI pour cette intervention sur site.

#### 3.01.V Clôture d'une DIT :

Le traitement effectif d'un Incident donnera lieu à l'émission d'un avis de clôture. Il en sera de même dans l'hypothèse où l'Incident s'inscrirait dans le cadre d'une quelconque des exclusions. Les délais correspondent aux Services souscrits par le Client lors de sa dernière Commande. Le Client est alerté par mail de la clôture automatique de sa DIT. Le Client dispose alors d'un délai de cinq (5) jours pour rouvrir sa demande à travers l'extranet Do'comm. Sans action de sa part, la DIT sera définitivement clôturée.

#### Sect. 3.02 DIT non couverte par un Contrat

Pour une demande non couverte par un Contrat, le Client devra alors communiquer au Service Client de la SOCIETE par mail le formulaire « **ANNEXE CGV\_Formulaire Demande d'Intervention Hors Contrat** » pour sa prise en charge. Le Service Client de la SOCIETE ouvrira pour son compte une Demande d'Intervention Technique (DIT) auprès du Support Client. Ce dernier contactera le Client dans les meilleurs délais pour le traitement de sa demande.

A l'issue de l'intervention de la Société, à distance ou sur site, une facture sera émise dans les conditions prévues dans la prise en charge validée par le Client.

Il est possible pour le Client de souscrire à un contrat de Service dédié à la maintenance curative, d'exploitation, préventive et prédictive. Ce contrat donne un accès privilégié au support Client de la SOCIETE et simplifie les démarches.

### Art. 4. Escalade en Heure ouvrée (HO)

L'activation de cette procédure d'escalade uniquement en Heure ouvrée (HO) se fait lorsqu'une DIT est restée sans réponse selon les engagements de niveau de service définis contractuellement (cf. conditions particulières du contrat de Services). Dans ce cas, le Client peut « escalader » l'incident aux niveaux supérieurs aux contacts fournis ci-après selon les délais indiqués dans le tableau ci-dessous :

#### Sect. 4.01 Escalade hiérarchique - Services avec GTI

| Dépassement de la GTI | Fonction                                                 | Formalisation                                                            | Email              |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| GTI                   | Escalade niveau 1 : <i>responsable du support Client</i> | Relance à travers l'extranet do'comm <a href="#">Do'comm (docomm.fr)</a> | escalade1@vflit.fr |
| GTI + 2h              | Escalade niveau 2 : <i>Direction Technique</i>           |                                                                          | escalade2@vflit.fr |
| GTI + 4h              | Escalade niveau 3 : <i>Direction Général</i>             |                                                                          | escalade3@vflit.fr |

Le Client peut également s'il le souhaite relancer à travers le téléphone du Service Relation Client (0 826 044 044) qui se chargera ensuite de contacter les bons interlocuteurs internes de la Société.

#### Sect. 4.02 Escalade hiérarchique - Services sans GTI

| Dépassement de la GTI | Fonction                                                 | Formalisation                       | Coordonnés téléphone et/ou Email |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| GTI + 2j              | Escalade niveau 1 : <i>responsable du support Client</i> | Par Mail à service-clients@vflit.fr | 0 826 044 044                    |
| GTI + 3j              | Escalade niveau 2 : <i>Directeur Technique</i>           |                                     |                                  |
| GTI + 5j              | Escalade niveau 3 : <i>Directeur Général</i>             |                                     |                                  |

### Art. 5. Modalité de Signalisation et Heure non Ouvrée (HNO) : Astreinte

**Sect. 5.01 Description : Lorsque le Client souscrit au service d'astreinte, la procédure est modifiée.**

La Société met à la disposition du Client un point d'entrée unique et spécifique pour accéder à ce service durant les heures et jours non Ouvrés. L'accueil de ce service vérifie préalablement que le Client a bien souscrit au service d'Astreinte concernant l'objet de son appel.

- Si tel n'est pas le cas, l'appel est rejeté et le Client devra ouvrir un ticket dès la première heure du jour ouvré qui suit. Il est possible d'ouvrir une nouvelle DIT directement à travers l'extranet Do'comm 24h/24, 7j/7 pour une prise en compte au plus tôt.
- Si tel est le cas, l'appel du Client est dirigé vers le technicien d'astreinte pour la prise en charge.

**Sect. 5.02 Formalisation de la demande :**  
Le technicien procédera à son intervention. A l'issu de celle-ci, il rédigera un mail faisant office de compte-rendu intermédiaire. Une DIT sera ouverte le jour ouvré qui suit avec les éléments transmis par le technicien

**Sect. 5.03 Escalade en HNO :**  
En cas de non-réponse du technicien d'Astreinte, une escalade interne à la SOCIETE est prévue sur 2 niveaux : Le cadre d'astreinte puis la Direction Générale.

**Art. 6\_ Suivi et historique des Demande d'intervention et Interventions**  
Pour les Clients sous Contrat, l'extranet Do'comm permet au Client de gérer ses demandes d'intervention (création, relance, ajout de pièces jointes, ajout de commentaires, clôture).  
Il peut également visualiser et extraire l'historique de ses interventions sur une période donnée.

