

	Annexe Conditions Spécifiques DoServices Niveaux d'Engagement de Services	V 20250102
--	--	------------

Services inclus en fonction de l'abonnement souscrit

Abonnement contrat ▶		Basic		Standard		Premium		Hors contrat
Type Intervention ▶		Distance	Site	Distance	Site	Distance	Site	Distance/site
SLA/GTI*	Haute	Best Effort	Best Effort	4h (8h)	J+1 (J+2)	1h (4h)	4h (8h)	Demande de prise en charge***
	Moyenne	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort	4h (8h)	J+1 (J+2)	
	Basse	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort	
	Nb VIP/VOP**	0		1		2		0
	Délai Intervention	+		-		---		+++
	Coût Intervention	+		-		-		++
	Suivi Commerciale	Annuel		Annuel		pluri-annuels		Non
	Accès Support Client	Oui (par DoComm uniquement)		Oui (par DoComm, mails et Service Clients)		Oui (par DoComm, mails et Service Clients)		Oui (par Service clients)
	Téléphone support	N/A		0 826 044 044 (Tarif : 0,18 € / min + prix appel)		0 806 702 511 (Tarif : service gratuit + prix appel)		0 826 044 044 (Tarif : 0,18 € / min + prix appel)
	Supervision (https://dosupervision.io)	Non		Oui (facturation en fonction de l'environnement du Client)				Non
		Non		Oui (de base sur les équipements majeurs)				Non
		1 utilisateur (et 10€ HT/mois par pack de 5 utilisateurs supplémentaires)		5 utilisateurs (et 5€ HT/mois par pack de 5 utilisateurs supplémentaires)		10 utilisateurs (et 5€ HT/mois par pack de 5 utilisateurs supplémentaires)		1 util.
		Sans accès		Sans ou Avec 1 Accès partagé				Non
		Oui (obligatoire mais limité à 1h de présentation à distance sans aucune saisie technique)		Oui (obligatoire)		Oui (obligatoire)		Non

* [**SLA**] Service Level Agreement - Engagement du Niveau de Service de la société : Délai Garanti Temps d'Intervention (GTI) si ouverture ticket via l'extranet Do'Comm de la Société, et entre parenthèse GTI si ouverture ticket par un autre biais (mail, téléphone ...)

** [**VIP**]=Very Important Person : en général, les membres du comité exécutif, du comité de direction. La liste des VIP est établie par la Direction générale du Client ; [**VOP**]=Very Operational Person : souvent des personnes différentes en fonction du temps (par exemple, le responsable de la paie en fin de mois), les VOP se définissent par le fait qu'elles jouent un rôle clé sur l'activité. En général, il s'agit des personnes dont le métier est la vente (risque d'impact sur le chiffre d'affaires), d'un domaine sensible (médical, clientèle commerciale à l+6 du mois+1 navette) ou liées à la saisonnalité (pic d'activité)

*** Lors de la Demande d'Intervention du Client (DIT), le service Support envoie au Client une [**demande de Prise en Charge**] avec les conditions et tarifs d'Intervention. Le Client devra la renvoyer signée pour accord. Après réception, le service support de la Société rappellera le Client dans les meilleurs délais en fonction des demandes sous contrat à traiter.

Qualification des incidents

Incident :	cf. Annexe Définitions Applicables	
Impact (sévérité)	Définition	Poids
Effet d'un incident sur l'activité, sur le business (risque sur le chiffre d'affaires ou sur les potentielles pertes financières) du Client. Les incidents qui affectent beaucoup d'utilisateurs ont un effet plus sensible sur l'activité du Client et doivent être résolus plus rapidement qu'un incident qui concerne peu d'utilisateurs		
Bloquant	Un grand nombre d'utilisateurs est impacté, ou il s'agit d'une application majeure qui est concernée, ou la sécurité est en jeu	5
Moyen	Un nombre limité d'utilisateurs est impacté, ou il s'agit d'une application standard qui est concernée, ou encore il s'agit d'un VIP/VOP**	3
Mineur	Un seul ou très peu d'utilisateurs (hors VIP/VOP**) sont impactés, ou c'est une application bureautique qui est concernée	1
Urgence (criticité)	Définition	Poids
Temps que peut mettre un incident à avoir des répercussions négatives sur les affaires. C'est donc la rapidité à laquelle le Client a besoin d'une solution.		
Critique	Application (ERP, SIRH fin de mois, ...) ou équipement critique (serveur, Internet, Téléphonie, Centrale HS)	5
Moyenne	Application ou équipement non critique	3
Faible	Utilisation acceptable en mode dégradé	1

Niveau de Priorité d'Intervention (NPI) : c'est le poids de l'Impact x par le Poids de l'Urgence

Priorité haute	Incident dont le niveau de priorité d'intervention (NPI) est supérieur à 14
Priorité Moyenne	Incident dont le niveau de priorité d'intervention (NPI) se situe entre 5 et 14
Priorité Basse	Incident dont le niveau de priorité d'intervention (NPI) est inférieur à 5

Matrice des NPI		Impact		
Urgence		Bloquant	Moyen	Mineur
	Critique	Haute (25)	Haute (15)	Moyenne (5)
	Moyenne	Haute (15)	Moyenne (9)	Basse (3)
	Faible	Moyenne (5)	Basse (3)	Basse (1)