

AVERTISSEMENT : La présente Annexe est établie en français et peut être traduite dans d'autres langues. En cas de divergence ou de contradiction entre la version française et sa traduction, les dispositions de la version française prévaudront. Tout terme défini dans le Contrat par une majuscule peut être interprété individuellement au singulier ou collectivement au pluriel.

LES PARTIES ONT CONVENU CE QUI SUIT :

1. Objectifs

- 1.1. Ce document définit l'accord sur le niveau de qualité de tout Logiciel, Application et/ou Module Applicatif repris dans le *Package* de Modules Applicatifs souscrit par le Client et repris dans son Plan de Licence ainsi que les responsabilités et attentes pertinentes nécessaires requises pour la mise à disposition du *Package* de Modules Applicatifs dans le respect des dispositions du Contrat. L'objet de la présente Annexe est d'apporter toute l'assurance nécessaire au Client quant au support et au maintien nécessaires de la Plateforme *Cloud* du Prestataire, de ses Logiciels, de ses Applications et/ou de ses Modules Applicatifs repris dans le Plan de Licence souscrit.
- 1.2. Les modifications éventuelles au contenu de cette Annexe devront être effectuées sur base d'un commun accord préalable des Parties dans un Avenant au Contrat.
- 1.3. Le Maintien du *Package* de Modules Applicatifs inclut la description des mesures de maintenance préventive (anticipation des risques d'indisponibilité et/ou de *Bugs*) ainsi que de maintenance corrective (rétablissement de la disponibilité et/ou correction de *Bugs*) mises en place par le Prestataire.

2. Périmètre concerné

- 2.1. Le champ d'application du *Package* de Modules Applicatifs souscrit et l'étendue du Plan de Licence sont définis comme suit (liste exhaustive) :
 - 2.1.1. Mettre à disposition des Utilisateurs la Plateforme *Cloud*, les Logiciels, les Applications et/ou les Modules Applicatifs souscrits par le Client dans son Plan de Licence ;
 - 2.1.2. Mettre à jour les règles business des Logiciels, Applications et/ou Modules Applicatifs selon les dernières évolutions légales mises en place par les autorités compétentes ou toute autre institution exerçant une influence sur le cadre juridique applicable auxdits Logiciels, Applications et/ou Modules Applicatifs ;
 - 2.1.3. Effectuer de manière régulière des tests pour vérifier la justesse des règles business et des résultats affichés par les Logiciels, Applications et/ou Modules Applicatifs ;
 - 2.1.4. Maintenir l'environnement de production fonctionnel et garantir la disponibilité des services de serveurs web et de bases de données ;
 - 2.1.5. Mettre à jour la Plateforme *Cloud* ;
 - 2.1.6. Effectuer toute mise à jour rendue nécessaire du fait qu'un Sous-traitant devait ne plus supporter l'une de ses technologies utilisées par le Prestataire ;
 - 2.1.7. Assurer la disponibilité de tous les systèmes utilisés en excluant les temps d'arrêt par des tiers ;
 - 2.1.8. NOC (SOC) : *monitoring* et surveillance 24 h sur 24 du système informatique et de la Plateforme (code source, transfert FTP, serveur e-mail greffé, ...).

MAINTIEN DU PACKAGE DE MODULES APPLICATIFS - Version : 2024-01-24

2.2. Sauf disposition contraire des Conditions Particulières, les points suivants ne sont pas considérés comme faisant partie du champ d'application :

- 2.2.1. Toute disponibilité ou indisponibilité liée directement ou indirectement à un environnement informatique du Client ;
- 2.2.2. Nouvelles fonctionnalités ;
- 2.2.3. Amélioration des performances ;
- 2.2.4. Migration technique ;
- 2.2.5. Récupération et exploitation des données des Utilisateurs ;
- 2.2.6. Formation et documentation ;
- 2.2.7. Développement et/ou intégration d'une Fonctionnalité Spécifique requalifiée ou non comme un Module Supplémentaire ;
- 2.2.8. Les points repris aux Articles 2.1.4 à 2.1.8 de la présence Annexe, si l'utilisation du *Package* de Modules Applicatifs se fait dans le cadre d'un Auto-hébergement ou par le biais d'une connexion entre la Plateforme *Cloud* du Prestataire et l'infrastructure informatique du Client (en local ou sur son serveur distant).

2.3. Le Client reconnaît expressément que les dispositions du Contrat dans leur ensemble couvrent l'entièreté des fonctionnalités nécessaires à la bonne utilisation du *Package* de Modules Applicatifs souscrit.

2.4. Le Prestataire informera immédiatement le Client de tout développement qui aura un impact sur la capacité du Prestataire à exécuter les dispositions du Maintien du *Package* de Modules Applicatifs efficacement. Cela s'applique également aux développements qui auront un impact sur la conformité des Logiciels, Applications et/ou Modules Applicatifs avec les lois et autres exigences réglementaires applicables.

2.5. La durée du Maintien du *Package* de Modules Applicatifs est identique à la Durée du Contrat détaillée dans ses Conditions Particulières.

3. Les types d'incidents

3.1. Un incident majeur

3.1.1. Définition et étendue

3.1.1.1. Un incident majeur correspond à (i) un incident impactant le temps de disponibilité (indisponibilité totale) de la Plateforme *Cloud* permettant à tous les Utilisateurs du Client d'accéder aux Logiciels, aux Applications et/ou aux Modules Applicatifs ou (ii) à un incident de sécurité entraînant une mise en danger des données personnelles des Utilisateurs (par exemple un accès non autorisé à la base de données du Prestataire ou un *ransomware*).

3.1.1.2. L'indisponibilité totale de la Plateforme est définie comme toute période entraînant une accessibilité inférieure à nonante-six (96) pourcents (%) de la possibilité pour les Utilisateurs du Client d'effectuer des Processus, d'accéder à leur espace personnel et/ou, plus spécifiquement pour l'Application JoyGive, d'effectuer la Recharge du *Wallet* Employeur.

3.1.1.3. Les Logiciels, les Applications et/ou les Modules Applicatifs étant mis à disposition des Utilisateurs via une version SaaS (*Cloud*) du Prestataire, l'indisponibilité de ces derniers représente le plus haut niveau

MAINTIEN DU PACKAGE DE MODULES APPLICATIFS - Version : 2024-01-24

de priorité d'attention que doit accorder le Prestataire dans le Maintien du Plan de Licence. À préciser que les Logiciels, Applications et/ou Modules Applicatifs sont mis à disposition des Utilisateurs 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

3.1.1.4. L'indisponibilité totale maximale est de quatre (4) pourcents (%) par mois incluant un temps de réactivité (temps de chargement entre chaque page) maximal d'une minute par page. Les mises à jour et les déploiements qu'elles impliquent ne rentrent pas en compte dans le temps d'indisponibilité, pour autant qu'elles aient été préalablement notifiées au Client et que la durée d'indisponibilité qu'elles entraînent n'excède pas septante deux (72) heures (h) ouvrables par mise à jour.

3.1.2. Délai de réponse – Accusé de réception

Le Prestataire notifiera le Client via un e-mail à sa Personne de Contact que l'incident majeur est pris en charge. Cette notification devra se faire dans un délai de maximum 8 (huit) heures (h) (pendant les jours ouvrables et les heures de bureau – de 9h00 à 18h00).

3.1.3. Traitement d'un incident majeur

Tout accusé de réception lié à un incident majeur sera suivi :

3.1.3.1. Dans les vingt-quatre (24) heures (h) ouvrables suivant sa réception par le Client et si jugée nécessaire par les Parties, d'une réunion (à distance ou sur place) pour analyser l'incident ;

3.1.3.2. Dans les quarante-huit (48) heures (h) ouvrables suivant sa réception par le Client d'un premier rapport d'analyse et d'une estimation de durée de résolution.

3.2. Un incident significatif

3.2.1. Définition et étendue

3.2.1.1. Un incident significatif correspond à tout incident technique (hors déploiements), algorithmique et/ou business qui entraîne, d'une manière ou d'une autre, une utilisation restreinte des Logiciels, des Applications et/ou des Modules Applicatifs.

3.2.1.2. Sont traités comme significatifs, un message d'erreur durant l'utilisation d'un Logiciel, d'une Application et/ou d'un Module Applicatif et des problèmes de connexion à un Processus spécifique (pour au moins que cela concerne deux Utilisateurs du Client).

3.2.1.3. La clause sort de ses effets si l'utilisation du *Package* de Modules Applicatifs se fait dans le cadre d'un Auto-hébergement ou par le biais d'une connexion entre la Plateforme *Cloud* du Prestataire et l'infrastructure informatique du Client (en local ou sur son serveur distant).

3.2.2. Délai de réponse – Accusé de réception

Le Prestataire notifiera le Client via un e-mail à sa Personne de Contact que l'incident significatif est pris en charge. Cette notification devra se faire dans un délai de maximum trois (3) jours ouvrables (pendant les heures de bureau – de 9h00 à 18h00).

3.2.3. Traitement d'un incident significatif

Tout accusé de réception lié à un incident significatif sera suivi :

MAINTIEN DU PACKAGE DE MODULES APPLICATIFS - Version : 2024-01-24

3.2.3.1. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception par le Client et si jugée nécessaire par les Parties, d'une réunion (à distance ou sur place) pour analyser l'incident ;

3.2.3.2. Dans les sept (7) jours ouvrables suivant sa réception par le Client d'un premier rapport d'analyse et d'une estimation de durée de résolution.

3.3. Un incident mineur

3.3.1. Définition et étendue

3.3.1.1. Un incident mineur correspond à toute question technique, algorithmique et/ou business qui n'entraîne aucune inaccessibilité aux Logiciels, Applicatifs et/ou Modules Applicatifs mais un inconfort.

3.3.1.2. Sont (non exclusivement) traités comme incidents mineurs : un remplissage erroné des formulaires myTax, un traitement et/ou un résultat business erroné(s) ou non couvert(s), une question inadéquatement formulée ou donnant droit à une mauvaise interprétation, un problème d'affichage d'une image, une faute d'orthographe / de syntaxe / de traduction changeant le sens d'un mot et/ou d'un contenu affiché(s), un problème de connexion / de synchronisation à un fournisseur de services de paiement (PISP) tel qu'une banque. Cette catégorie reprend également l'ensemble des incidents et questions non répertoriés comme significatifs ou majeurs.

3.3.2. Délai de réponse – Accusé de réception

Le Prestataire notifiera le Client via un e-mail à sa Personne de Contact que l'incident significatif est pris en charge. Cette notification devra se faire dans un délai de maximum cinq (5) jours ouvrables (pendant les heures de bureau – de 9h00 à 18h00).

3.3.3. Traitement d'un incident mineur

Tout accusé de réception lié à un incident mineur sera suivi :

3.3.3.1. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception par le Client et si jugée nécessaire par les Parties, d'une réunion (à distance ou sur place) pour analyser l'incident ;

3.3.3.2. Dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant sa réception par le Client d'un premier rapport d'analyse et d'une estimation de durée de résolution.

4. Résolution des incidents

4.1. Sans préjudice et sous réserve des autres droits du Client, dans le cas où le Prestataire (i) ne respecte pas un délai du Maintien du *Package* de Modules Applicatifs ou (ii) dépasse le niveau de disponibilité de nonante-six (96) pourcents (%) pour la Plateforme, un comité mixte composé de représentants du Prestataire et du Client sera organisé dans un délai d'une (1) semaine à compter du manquement afin de trouver une solution pour éviter que le(s) manquement(s) ne se reproduise(nt).

4.2. Le Prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires à la résolution d'un incident dans le délai le plus court possible.

4.3. Afin d'accompagner le Prestataire dans l'exécution de sa mission dans les délais impartis, le Client mettra tous les moyens nécessaires en œuvre pour répondre au Prestataire dans les délais. Le Client devra également apporter au Prestataire toutes les informations utiles et nécessaires pour que le Prestataire puisse effectuer son rapport d'analyse et sa prévision de résolution dans les délais impartis.

MAINTIEN DU PACKAGE DE MODULES APPLICATIFS - Version : 2024-01-24

4.4. Pour chaque notification d'incident au Prestataire, le Client devra fournir à ce dernier (i) la description détaillée de l'incident, (ii) la nature de ses conséquences et (iii) la séquence précise des événements / du processus qui a / ont mené à l'incident.

5. Gouvernance

5.1. Le suivi du Maintien du *Package* de Modules Applicatifs s'effectue sur demande du Client via un comité opérationnel qui se tiendra à fréquence trimestrielle. Le *Service Delivery Manager* (le « **SDM** ») du Prestataire a à charge de le préparer en collaboration avec le Responsable Opérationnel (le « **RO** ») du Client ou sa Personne de Contact. Le SDM aura également à charge d'en rédiger le compte-rendu dans un délai de cinq (5) jours ouvrés maximum suivant la tenue du comité. Ce compte-rendu devra faire l'objet d'un accusé de réception de la part du Client.

5.2. La supervision de la bonne exécution du Maintien du *Package* de Modules Applicatifs fait l'objet d'un comité de pilotage. Ce dernier se tient à fréquence semestrielle. En plus de la qualité globale de la prestation sur les six (6) derniers mois, ce comité traitera des aspects budgétaires ainsi que des évolutions éventuelles à apporter aux fonctionnalités des Logiciels, des Applications, des Modules Applicatifs et/ou de la Plateforme *Cloud* (évolutions de l'architecture technique, nouvelles fonctionnalités et évaluation de leur coût, évolutions fonctionnelles de l'environnement du Client, ...). A charge également du SDM de le préparer et d'en produire le compte-rendu au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés qui suivent la réunion.

5.3. A l'exception des articles de cette Annexe prévoyant des modes de communication différents, (et notamment l'Article 3), toute notification, demande, requête, document, consentement, approbation ou communication que l'une des Parties souhaite ou est tenue de donner à l'autre ou à toute autre personne doit être faite par écrit et envoyée par courrier électronique sécurisé à la Personne de Contact de l'autre Partie.

5.4. Chaque Partie peut changer de Personne de Contact en le notifiant préalablement par courrier électronique sécurisé à l'autre Partie.

5.5. La validation de la résolution d'un incident sera effectuée par le Prestataire et un suivi des résolutions sera effectué à l'occasion des comités de suivi opérationnels ou lors d'un comité spécifique en fonction de l'importance de l'incident.

6. Portée et disponibilité de l'Assistance

6.1. Le Maintien du *Package* de Modules Applicatifs couvre l'Assistance suivante pendant les jours ouvrables :

6.1.1. Assistance téléphonique de l'équipe technique et de l'équipe *Data Protection* du Prestataire : du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 ;

6.1.2. Assistance aux Employés et Collaborateurs du Client : par courrier électronique contrôlé du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00. Les courriers électroniques reçus en dehors des heures de bureau seront collectés mais aucune action ne peut être garantie avant le jour ouvrable suivant. Pour faciliter le travail du Prestataire, l'Assistance pourra se faire au moyen d'un accès sécurisé et conforme à l'espace personnel de l'utilisateur concerné (sans devoir passer par l'intermédiaire d'un accès à un ordinateur d'un représentant du Client).

6.1.3. Assistance dans les locaux du Client : garantie dans les septante-deux (72) heures (h) ouvrables pendant les jours ouvrables (si jugé nécessaire par le Prestataire sur base d'une analyse préalable).