

# Accord de Niveau de Service – Utilisation des Services GS1

## 1. Général – prestation de services

Ce Service Level Agreement (SLA) décrit les niveaux de service relatifs aux services et produits GS1 (les Services) proposés aux utilisateurs, et concerne les fonctionnalités et possibilités au sein des applications telles que My Product Manager, My Basic UDI-DI Manager, My Locations, Verified by GS1 et My Coupons.

Ce SLA doit être considéré comme un complément aux Conditions Générales de GS1 Belgium & Luxembourg dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, Galerie Ravenstein 4 B10, numéro d'entreprise 0418.233.415, RPR Bruxelles, Division Bruxelles.

## 2. Description du service

GS1 fournit aux Utilisateurs des services concernant la gestion et l'échange d'informations produit (ou d'autres types d'informations liées aux standards GS1) via les applications GS1. Dans ce cadre, ces applications prévoient notamment :

- L'accès et l'utilisation des applications GS1.
- Le stockage, la gestion et l'échange de données.
- L'assistance à l'utilisation des applications.

Les utilisateurs des applications GS1 peuvent faire appel au support de GS1 (Helpdesk) en cas de certaines imperfections ou problèmes :

- **Assistance de premier niveau** : disponible par e-mail (<mailto:support@gs1belu.org>) durant les heures de bureau (8:30-12:00 et 13:00-16:30), tous les jours ouvrables selon le calendrier des jours fériés en Belgique.
- **Assistance téléphonique** : disponible pour les cas urgents (incidents Priorité 1) au +32 2 229 18 80 après signalement par e-mail, durant les heures de bureau tous les jours ouvrables selon le calendrier belge.

## 3. Gestion des incidents

Un "Incident" est un dysfonctionnement ou problème lié à la fonctionnalité des Services. Lors du signalement d'un Incident, l'Utilisateur doit fournir les informations suivantes :

- Nom du déclarant
- Numéro de téléphone et adresse e-mail du contact/déclarant
- Date (et éventuellement heure) de survenue de l'incident
- Les imperfections ou défauts doivent toujours être documentés, et si possible, isolés et reproductibles

- Actions déjà entreprises et mesures préventives prises (sauvegarde, diagnostic, analyse des résultats)

## 4. Helpdesk – rôles et responsabilités

Le helpdesk de GS1 est joignable via les canaux mentionnés ci-dessus (e-mail et téléphone) et constitue le point de contact pour les utilisateurs pour toute information relative à l'utilisation des Services GS1. En cas d'incident, le Helpdesk entreprendra les étapes/actions suivantes :

- Enquêter sur les problèmes signalés par les utilisateurs.
- Dans la mesure du possible, assurer le suivi des corrections d'erreurs, proposer des solutions temporaires urgentes (workarounds) et fournir des solutions aux bugs résultant de problèmes enregistrés par les utilisateurs et semblant être des erreurs dans les logiciels ou systèmes de GS1.

## 5. Gestion des pannes – incidents

### 5.1 Procédure de gestion des pannes

Lorsqu'un incident est signalé, une priorité de traitement lui est attribuée par le helpdesk selon la nature de la demande.

- **Priorité 1** : panne ou blocage des Services, perte de données, impossibilité pour tous les clients d'utiliser les systèmes.
  - Un dossier est créé dans les quatre heures ouvrables suivant le signalement documenté et, le cas échéant, transmis au partenaire de GS1 en charge des services.
  - Retour d'information interactif via le ticket d'incident et/ou par téléphone durant tout le processus.
  - Objectif : une solution temporaire sous **deux jours ouvrables**, une solution définitive sous **quatre jours ouvrables**.
- **Priorité 2** : certaines fonctionnalités des Services ne semblent pas ou partiellement fonctionner, l'utilisateur rencontre donc une gêne et ne peut utiliser les Services de manière optimale.
  - Un dossier est créé dans les dix heures ouvrables suivant le signalement documenté et, si nécessaire, transmis au partenaire.
  - Retour d'information interactif via le ticket et/ou téléphone.
  - Objectif : une solution définitive dans les **quatre jours ouvrables**.
- **Priorité 3** : les Services et le système fonctionnent, mais avec certains retards ou gênes non bloquantes.
  - Un dossier est créé après signalement documenté et transmis au partenaire. En fonction de la charge de travail et des signalements en cours, une solution temporaire ou définitive est recherchée dans les meilleurs délais, mais sans urgence.
- **Priorité 4** : questions fonctionnelles ou remarques sans impact sur le fonctionnement actuel des Services.
  - Un dossier est créé et enregistré après signalement documenté. La demande est évaluée et si nécessaire priorisée dans le cycle de développement et d'amélioration des Services. L'objectif est de fournir une réponse sur le fond **sous trente jours ouvrables**, avec communication éventuelle d'un planning ou d'un suivi si relevant.
  -

## 5.2 Priorisation et communication

Le client doit attribuer une priorité lors du signalement de l'incident. Si un incident Priorité 1 ou 2 est rétrogradé en Priorité 2 ou 3, GS1 contactera le client par téléphone pour discuter des raisons de ce changement.

## 5.3 Service optionnel 24/7

En plus du service standard décrit ci-dessus, GS1 propose un service étendu 24/7 moyennant paiement. Ce service premium garantit un support en dehors des heures de bureau, y compris les week-ends et jours fériés, pour les incidents critiques de Priorité 1.

Les clients ayant opté pour cette option reçoivent :

- Un temps de réponse plus rapide et une escalade directe vers des experts.
- Une surveillance continue des systèmes pour détecter et résoudre les incidents de manière proactive.
- Un canal de contact exclusif pour les signalements urgents en dehors des heures de travail.

Les conditions, tarifs et modalités de ce service sont définis dans un accord séparé.

## 6. Conditions préalables

Pour garantir un service adéquat et une résolution efficace des incidents, le client doit respecter les conditions suivantes :

- **Coopération lors de la résolution** : lors de la résolution d'un incident, le client est tenu, à la demande de GS1, de fournir les informations complémentaires demandées et tester les solutions proposées. Le temps de réaction doit correspondre aux délais convenus avec GS1.
- **Adaptations aux mises à jour et modifications** : GS1 annonce les mises à jour selon une approche planifiée. Le client est responsable de faire les ajustements nécessaires à ses systèmes pour qu'ils restent compatibles avec les mises à jour ou modifications implémentées.
- **Protection des données critiques** : le client prendre des mesures de conservation adéquates, notamment en mettant en place des sauvegardes des données critiques pour assurer la continuité de ses propres services.
- **Signalement des incidents** : tous les incidents doivent être déclarés via le Helpdesk de GS1. Les incidents P1 doivent également être signalés par téléphone afin de garantir un suivi rapide.

## 7. Maintenance des systèmes

Les maintenances ou modifications (mises à jour) auront lieu, dans la mesure du possible, en dehors des heures de bureau (**avant 8:30, entre 12:00 et 13:00 ou après 16:30**) ou l'utilisateur sera préalablement informé d'une indisponibilité temporaire prévu due à des travaux de maintenance et de l'impact prévisible.

GS1 s'efforce d'assurer la disponibilité des Services à tout moment, en dehors des périodes de maintenance.

## 8. Capacité / performance des Services

Les applications sont réparties en applications synchrones et asynchrones. Les processus synchrones (par exemple, l'utilisation des interfaces web) sont toujours prioritaires par rapport aux processus asynchrones. Pour ces derniers, des systèmes externes de tiers sont souvent impliqués,

et les données sont donc traitées en arrière-plan selon la capacité de traitement disponible. Cela concerne notamment :

- La réception et l'envoi de données vers le GDSN.
- Le traitement des exports/imports Excel.
- Les connexions API pour l'upload/download.
- La synchronisation des données vers Verified by GS1.
- Etc.

Pour certaines fonctionnalités spécifiques de l'application (comme l'API de téléchargement et d'envoi de données produit), un "rate-limiting" a été mis en place afin de protéger les systèmes contre une utilisation excessive. Les utilisateurs concernés doivent respecter les "retry-after values" imposées. Ces valeurs ne font pas partie de ce SLA et sont en mode best effort. Les informations à ce sujet peuvent être consultées dans les spécifications API (disponibles sur le site web de GS1).

Par ailleurs, pour l'échange de données dans le cadre du GDSN, le "Global Registry Access and License Agreement" est appliqué. Cet accord constitue la base de la participation au réseau et définit les règles que chaque datapool connecté doit respecter. Nous attendons donc de tous les participants qu'ils se conforment à cet accord dans le cadre de leur intégration au GDSN.

## 9. Back-ups

Les données produit, les données Basic UDI-DI et les informations de localisation sont conservées pendant 180 jours sur un site externe avec une granularité journalière, ce qui permet à GS1 de restaurer les sauvegardes avec une perte de données maximale de 24 heures en cas de problème grave.

Les données secondaires (informations sur les coupons, métadonnées DAM, etc.) sont conservées pendant 7 jours.

En cas de fuite de données, GS1 agira conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Cela inclut la notification en temps utile des fuites de données aux autorités de contrôle compétentes, l'information des parties concernées si nécessaire, ainsi que la prise de mesures appropriées pour minimiser l'impact de la fuite. GS1 s'engage à protéger les données personnelles et mettra tout en œuvre pour prévenir les fuites de données et y répondre de manière adéquate en cas d'incident.

## 10. Hors périmètre – exclusions

Les éléments suivants ne relèvent pas du champ d'application de ce SLA et ne sont donc pas de la responsabilité de GS1 :

- **Pannes techniques externes** : Incidents résultant de problèmes liés à l'environnement Microsoft Azure ou aux systèmes de fournisseurs tiers, et qui ne sont pas directement liés aux logiciels, au matériel ou à l'infrastructure gérés par GS1.
- **Erreurs d'utilisation ou de saisie par des tiers** : Problèmes causés par une utilisation incorrecte des services ou une saisie erronée de données par des tiers. GS1 fera des efforts raisonnables pour minimiser l'impact de ces erreurs, mais ne peut en être tenu entièrement responsable.
- **Versions de navigateurs non prises en charge** : Problèmes liés à l'utilisation d'un navigateur non pris en charge par GS1, pouvant entraîner des dysfonctionnements des services.

- **Limitations dans le traitement des données** : Incidents où les données ou fichiers ne peuvent pas être lus ou exportés, à condition qu'ils ne résultent pas de défauts de conception ou de codage des interfaces gérées par GS1.
- **Demandes de modifications par les utilisateurs** : Les demandes d'ajustement des services formulées par les utilisateurs ne relèvent pas du présent SLA et sont évaluées séparément.
- **Utilisation incorrecte ou non autorisée** : Problèmes résultant d'une utilisation erronée, non autorisée ou abusive des services par des utilisateurs ou des tiers.
- **Force majeure et cyberincidents externes** : Pannes dues à des cas de force majeure, y compris les catastrophes naturelles, incendies, attaques par ransomware, attaques DDoS ou autres incidents de sécurité échappant au contrôle de GS1.
- **Incidents de sécurité IT dus à des facteurs externes** : Situations dans lesquelles l'infrastructure IT de GS1 est affectée par une contamination ou une attaque externe, sans que GS1 en soit directement responsable.
- **Responsabilité limitée concernant le réseau et les données** : Sauf en cas de faute lourde équivalente à une intention délibérée, GS1 décline toute responsabilité quant à la sécurité des connexions réseau et des données stockées. GS1 s'efforcera d'empêcher tout accès physique ou logique non autorisé aux données.
- **Violation des conditions générales de GS1** : Actes contraires aux conditions générales de GS1 ou qui ne relèvent pas de sa responsabilité selon ces conditions.

## 11. Fuites de sécurité

En cas de faille de sécurité et/ou de fuite de données (c'est-à-dire une violation de la sécurité des Services entraînant un risque important de conséquences néfastes ou ayant des conséquences néfastes pour la protection des données de l'utilisateur), GS1 s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer immédiatement l'utilisateur.

Si la législation et/ou la réglementation l'exigent, GS1 coopérera pour informer les autorités compétentes et les personnes éventuellement concernées.

## 12. Dispositions générales

- Les modalités de ce SLA sont régies par les Conditions Générales de GS1 Belgium & Luxembourg dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, Galerie Ravenstein 4 B10, numéro d'entreprise 0418.233.415, RPR Bruxelles, Division Bruxelles ([Conditions générales | GS1 Belgium & Luxembourg](#)).
- GS1 ne garantit pas la qualité du contenu des données, celle-ci dépendant des méthodes et des choix effectués par la personne qui charge les données. Toutefois, GS1 fournit un accompagnement via des programmes de qualité des données et des audits.
- Aucune partie n'est responsable envers une autre partie pour un retard dans l'exécution de ses obligations, ou pour la non-exécution de ses obligations, dans la mesure où ce retard et/ou cette non-exécution est imputable à un cas de force majeure ou à des circonstances imprévues échappant au contrôle total de la partie concernée.
- Tout dommage résultant de la relation entre GS1 et un utilisateur ou un tiers, qu'il soit fondé sur une responsabilité contractuelle ou extracontractuelle, ne peut donner lieu à une action que contre la personne morale GS1, en tant que débiteur principal. En aucun cas cela ne peut constituer une base pour une action contre les agents d'exécution ou les mandataires de la personne morale GS1, sur une base contractuelle ou extracontractuelle, sauf en cas de faute intentionnelle ou d'atteinte directe à l'intégrité physique.