



oci INFORMATIQUE & DIGITAL

CONDITIONS PARTICULIERES « GESTION – O'WORK »

Version en vigueur au 2 mai 2026

Le Présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations associées à la mise à disposition au Client par le Prestataire de la solution O'Work éditée par un tiers (ci-après la « **Solution O'Work** »).

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (ci-après les « **CGS** »).

Ces Conditions particulières couvrent uniquement les prestations associées à l'ouverture d'un accès à la Solution O'Work et à sa mise à disposition. Celles applicables à l'utilisation, l'hébergement et les niveaux de service de la Solution O'Work sont régies par les conditions générales de service de l'éditeur, disponibles sur son site internet à l'adresse suivante : <https://www.owork.fr/> (ci-après les « **CGS Editeur** »).

Article 1. Champs d'application

Les Prestations se rapportent au paramétrage, la mise à disposition et l'assistance sur la Solution O'Work développée par l'éditeur.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions Particulières :

« **Développement** » : désigne chaque élément logiciel (solutions logicielles, standards ou spécifiques, édités par le Prestataire ou l'un de ses Affiliés, pouvant inclure des éléments OpenSource) hors Solution O'Work, qui est mis à la disposition du Client par le Prestataire dans le cadre des Prestations ;

« **Environnement** » : désigne l'environnement mis à la disposition du Client sur la solution d'hébergement utilisée par l'éditeur lorsque le Client souscrit à une ou plusieurs Licences de la Solution O'Work ;

« **Licence** » : désigne la licence d'utilisation permettant au Client d'accéder à la Solution O'Work concédée par l'éditeur et distribuée par le Prestataire ;

« **Mise en service** » : désigne le point de départ de la période d'engagement initial du Client associée à la Solution O'Work ainsi que celui des prestations récurrentes ;

« **Mise à jour** » : désigne les évolutions techniques et fonctionnelles de la Solution O'Work éventuellement mises à disposition par l'éditeur ;

« **Phase d'analyse** » : désigne le cahier des charges fourni par le Client et/ou la phase d'analyse préalable opérée par le Prestataire (ou le Client ou un tiers mandaté par lui), visant à identifier et encadrer les besoins du Client aux fins, pour le Prestataire, d'émettre l'Offre commerciale définitive.

Article 3. Hiérarchie des documents spécifique

Par dérogation aux CGS, le Contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles ;
- Les CGS ;
- Les présentes Conditions particulières ;
- Les CGS Editeur.

Article 4. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières.

Article 5. Description détaillée des Prestations **5.1. Prestations préalables**

Afin de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du Client, le Prestataire pourra procéder dans un premier temps à une Phase d'analyse. Dans ce cadre, et afin d'émettre l'Offre commerciale définitive, le Prestataire pourra, sur demande du Client, envisager la mise à disposition du Client d'un environnement de démonstration permettant au Client de se familiariser avec le fonctionnement de la Solution O'Work.

Le Client reconnaît qu'il est seul responsable du choix des Prestations souscrites, ayant reçu de la part du Prestataire les conseils et informations nécessaires, compte tenu notamment que la Solution O'Work est une solution standard du marché et conçue pour répondre aux besoins du plus grand nombre.

5.2. Prestations initiales (build) **5.2.1. Mise à disposition de la Solution O'Work**

La mise à disposition par le Prestataire de la Solution O'Work est régie par les conditions générales de vente du Prestataire. Par dérogation à celles-ci, la Mise en service des Licences correspond à la date de la première facturation qui intervient le 1^{er} du mois suivant l'ouverture de l'Environnement.

5.2.2. Prestations d'installation de la Solution O'Work

Dans le cadre des Prestations, le Prestataire procède, en parallèle de l'ouverture de l'Environnement à la mise en place de la Solution O'Work en fonction de ce qui est prévu à l'Offre commerciale (paramétrage, reprise de Données, migration, etc...). En cas de migration de Données réalisée par le Prestataire dans ce cadre, le Client s'assure préalablement qu'il dispose d'une sauvegarde des Données. Par défaut, l'ouverture de l'Environnement et la mise en place de la Solution O'Work ne font pas l'objet d'une procédure de recette. Dans le cas où les Parties en prévoiraient une, elles en définiront ensemble les modalités.

5.3. Prestations récurrentes

5.3.1. Sauvegarde

Le Client reconnaît qu'il est responsable de la définition de sa stratégie en matière de sauvegarde des Données, et notamment celles contenues dans la Solution O'Work et des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les Données). Il lui revient à ce titre de s'enquérir des modalités de sauvegarde mises en place par l'éditeur.

5.3.2. Développement

Dans le cadre des Prestations, le Prestataire peut, sous réserve de faisabilité technique, réaliser des Développements sur demande du Client et selon les modalités prévues à l'Offre commerciale. Ces Développements ne font pas l'objet d'une procédure de recette. Dans le cas où les Parties en prévoiraient une, elles en définiront ensemble les modalités.

5.3.3. Maintenance

Maintenance – Les Prestations de maintenance de la Solution O'Work et des Développements sont précisées à l'Offre commerciale ainsi que la redevance associée qui est une redevance distincte pour chaque type de maintenance. Il peut s'agir de maintenance corrective et/ou évolutive comme précisé ci-après.

Maintenance corrective – La maintenance corrective permet de traiter les Sollicitations d'un Client relatives à un Incident. Dans ce cadre, le Client bénéficie d'un droit d'accès au Service client du Prestataire. La redevance associée à cette maintenance est comprise dans le prix de la Licence.

Maintenance évolutive – La maintenance évolutive d'un éditeur concerne la mise à disposition, par cet éditeur, de Mise(s) à jour de la Solution O'Work. La fréquence des Mises à jour est décidée unilatéralement par l'éditeur. Les Mises à jour mineures sont implémentées automatiquement tandis que les Mises à jour majeures doivent être implémentées par le Client (qui peut souscrire à une Prestation complémentaire de mise en œuvre auprès du Prestataire) pour en bénéficier. Toute Mise à jour s'appliquera à tout l'Environnement. En outre, les évolutions incluses dans la Mise à jour peuvent nécessiter des Prestations complémentaires (par exemple : formation complémentaire, adaptation des Développements existants, etc.).

Dans la mesure où les Mises à jour majeures contiennent une évolution majeure (par exemple : évolution fonctionnelle majeure), les conditions financières de mise à disposition de la Solution O'Work dans sa nouvelle version peuvent être revues par l'éditeur et constituent le cas échéant une option payante.

Dans le cas où la Mise à jour est rendue obligatoire par l'éditeur, le Client devra procéder ou faire procéder à la Mise à jour ou résilier les Prestations concernées selon les délais définis par l'éditeur ou en l'absence de contrainte de l'éditeur, en fonction des modalités prévues au Contrat.

Lorsque le Client a souscrit à une Prestation de maintenance évolutive d'un Développement dans le cadre d'une Offre commerciale, celle-ci sera réalisée par le Prestataire dans la limite d'une (1) fois par an si une Mise à jour mise en œuvre impacte ledit Développement.

Article 6. Hypothèses spécifiques de fin du Contrat

Suspension de l'accès à la Solution O'Work – Le Client est informé que l'éditeur peut prévoir au sein des CGS Editeur des hypothèses de suspension ou de révocation des accès à la Solution O'Work, notamment en cas de non-respect par le Client ou ses Utilisateurs des CGS Editeur. En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenu responsable de la suspension ou de la révocation des accès du Client à la Solution O'Work ou de l'un ou plusieurs de ses Utilisateurs qui serait décidée par l'éditeur.

Conséquence de la fin du Contrat – La résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, entraîne la révocation des accès du Client et de ses Utilisateurs à la Solution O'Work. En conséquence, à la date effective de résiliation du Contrat, le Client n'est plus autorisé à accéder et/ou à utiliser la Solution O'Work.

Article 7. Modalités spécifiques de Réversibilité

A l'arrivée au terme, pour quelle que raison que ce soit, du contrat, si le Client souhaite bénéficier de la Réversibilité, cette prestation sera réalisée selon les modalités suivantes décrites dans :

- Les CGS Editeur (Réversibilité simple) ;
- Les CGS (Réversibilité avancée).