

CONDITIONS PARTICULIERES

« INFRA – DELEGATION DE COMPETENCES »

Version en vigueur au 2 mai 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques à la délégation de compétences en matière d'assistance technique.

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** »).

Article 1. Champs d'application

Les Prestations se rapportent à la mise à disposition au Client par le Prestataire de compétences spécifiques répondant aux besoins exprimés par le Client dans le domaine de l'assistance technique.

Article 2. Définitions spécifiques

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

« **Jour-homme** » : désigne une journée sur les Jours Ouvrés composée de sept (7) heures de travail, entrecoupée d'une (1) heure, réparties comme suit : du lundi au vendredi entre 9h00 et 12h30 et 14h00 et 17h30, sauf précision autre dans l'Offre commerciale ;

« **Ressources** » : désigne le ou les profils mis à disposition par le Prestataire du Client et affectés aux Prestations ;

« **Système d'information** » : désigne le système d'information du Client soumis aux Prestations.

Article 3. Obligations spécifiques des Parties

3.1. Obligations spécifiques du Prestataire

Ressources – Le Prestataire reste seul responsable de la définition du type de Ressource requis et de la désignation du nombre de Ressources affectées à l'exécution des Prestations. Le Prestataire s'engage, pendant toute la durée du Contrat et dans la mesure des engagements qu'il a pris, à assurer la continuité des Prestations dans les meilleurs délais, sauf en cas d'absence planifiée d'une Ressource (par exemple : congés planifiés, départ de la société) ou d'absence non-planifiée de moins de cinq (5) Jours Ouvrés. Dans les autres cas, le Prestataire s'engage à proposer, dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours après le début de l'absence une Ressource à compétences équivalentes.

Autorité hiérarchique – Les Ressources ne peuvent, en aucun cas, être assimilées juridiquement à un salarié du Client. Les Ressources demeurent, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire de leur employeur qui en assure seul la gestion administrative et sociale. A ce titre, l'employeur pourra disposer de la Ressource lorsque la législation du travail l'impose (exemple : visite médicale, élection des délégués du personnel, exercice d'un mandat syndical...) et lorsque l'accomplissement normal du contrat de travail de la Ressource le rend nécessaire (ex : formation, événements internes etc.).

3.2. Obligations spécifiques du Client

Obligation de collaboration renforcée – Pour les Prestations réalisées sur Site, le Client s'engage à présenter les Ressources aux membres de son personnel concerné par les travaux et à recevoir les Ressources dans les meilleures conditions de travail.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout accident du travail dans ses locaux aux Ressources au plus vite, impérativement dans les vingt-quatre (24) heures et ceux par tout moyen de communication possible (téléphone, mail, lettre), celle-ci devra préciser les circonstances détaillées de l'accident : date, heure, lieu, témoins, lésions constatées. L'information devra être confirmée par écrit en cas d'appel téléphonique.

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

Prestations couvertes – Le Prestataire est susceptible de réaliser tous types de Prestations d'assistance technique demandées par le Client et relatives à son Système d'information.

La description détaillée des missions réalisées par les Ressources, figure au sein de l'Offre commerciale et peut être reprise dans un document récapitulatif signé par les Parties. Cette description reprend notamment les éléments suivants : (i) type de Ressource, (ii) typologie de missions attribuée à la Ressource, (iii) lieu de réalisation des Prestations, (iv) nombre de Jours-homme ou période, (v) récurrence des interventions et (vi) conditions financières, majorations applicables aux interventions ayant lieu en Heures non-Ouvrées et frais de déplacement.

Phase d'initialisation – Les Prestations peuvent inclure une phase d'initialisation durant laquelle le Prestataire pourra prendre connaissance de manière approfondie du Système d'information du Client et acquérir les moyens qui lui permettront de réaliser les Prestations (par exemple : prendre connaissance et tenir compte des procédures pertinentes définies par le Client).

Suivi des Prestations – Lorsque le Client a souscrit à cette Prestation, le Prestataire met en place et anime en présence du Client un comité selon la récurrence prévue entre les Parties à l’Offre commerciale. Le comité a pour objectifs (i) de réaliser un bilan des Prestations et d’en étudier la qualité, (ii) d’ajuster si nécessaire le périmètre des Prestations, (iii) d’exposer les évolutions liées au service et aux solutions et les impacts éventuels et ajustements nécessaires des Prestations et (iv) d’échanger au sujet d’éventuelles difficultés dans l’exécution du Contrat.

Le Prestataire rédige un compte-rendu à la suite de chaque comité et le transmet au Client pour validation dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la tenue du comité. Ce compte-rendu contient au minimum la liste des participants, les décisions prises en comité et le plan d’actions associé si un tel plan d’actions a été défini entre les Parties.