CONDITIONS PARTICULIERES
« GESTION – CEGID (ERP) »

Version en vigueur au 2 mai 2026

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives au Produit logiciel CEGID (ERP).

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/ (les « **CGS** »).

Article 1. Champs d'application

Les Prestations se rapportent à l'édition, le paramétrage, l'intégration et l'assistance sur les Produits logiciels dits « applicatifs de gestion », pouvant inclure des Développements complémentaires réalisés par ledit tiers ou le Prestataire. Pour rappel, la distribution des Produits logiciels s'effectue conformément aux Conditions générales de vente du Prestataire.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes CP GESTION CEGID :

« **Activité** » : désigne les différents périmètres de la Solution qui sont décrits dans l'Offre commerciale initiale ;

« **Cadrage** » : désigne la phase d'analyse réalisée par le Prestataire en collaboration avec le Client en vue de l'intégration de la Solution ;

« **Cahier des charges** » : désigne les informations fournies par le Client pour décrire ses besoins ou la formalisation desdits besoins dans un document, rédigé par le Client ou un tiers mandaté par lui ;

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

« **Incident** » : désigne un évènement portant atteinte à l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité d'un Produit logiciel ou d'un Développement dans le Périmètre ;

« **Livrable** » : désigne tout livrable documentaire ou logiciel faisant l'objet d'une procédure de Recette ;

« **Mise à jour** » : désigne une évolution fonctionnelle, technique ou de sécurité d'un Produit logiciel, décidée par son éditeur et mise à disposition par l'éditeur selon une fréquence dont il décide unilatéralement ;

« **Paramétrage** » : désigne la possibilité d'adapter le Produit logiciel aux besoins du Client, sans pour cela opérer de modifications du Produit logiciel ;

« **Périmètre** » : désigne le périmètre du projet, défini et validé à l'issue des ateliers de Cadrage précisant les processus-métiers, les fonctionnalités, les entités, les utilisateurs, les interfaces et données couverts par le projet ainsi que les exclusions éventuelles faisant l'objet des Prestations – toute évolution du Périmètre devra faire l'objet d'une analyse d'impact préalable et d'une validation des deux Parties ;

« **Solution** » : désigne la solution informatique qui va être mise à disposition dont le socle est constitué par le Produit logiciel CEGID et qui fait l'objet de Paramétrages et éventuellement de Développements développés et intégrés par le Prestataire en sa qualité d'intégrateur conformément aux Spécifications. La Solution est ensuite déployée chez le Client. En fonction des besoins du Client, cette Solution peut être interconnectée à d'autres Produits logiciels tiers ;

« **Spécifications** » : désigne le descriptif de la Solution conjointement défini par les Parties lors du Cadrage constituant la norme de référence pour l'acceptation des Livrables.

Article 3. Hiérarchie spécifique des documents

Le Contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- Le Cahier des charges ;
- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles associées ;
- Les CGS dans leur dernière version ;
- Les présentes Conditions particulières ;
- Les Spécifications.

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

Description du projet – Selon les Prestations souscrites, le Prestataire procède, en fonction de ce qui est prévu à l'Offre commerciale, à l'installation, à l'intégration, à la migration, au paramétrage du Produit logiciel et met à disposition des Développements sur l'environnement du Client. En cas de migration de Données par le Prestataire dans ce cadre, le Client s'assure préalablement qu'il dispose d'une sauvegarde des Données. A l'issue des Prestations d'installation, les Parties appliquent la procédure prévue au paragraphe « Réception des Prestations » du présent article, étant précisé que le référentiel de Recette applicable est le livrable remis par le Prestataire lors du Cadrage.

Le projet défini par les Parties se décompose en trois phases décrites en **Annexe A**. Durant chaque phase, le Client doit collaborer activement, en réalisant les actions sous son contrôle. Ces obligations incombant au Client sont autant d'hypothèses sur lesquelles le Prestataire s'est appuyé pour s'engager sur la réalisation des Prestations décrites aux présentes Conditions particulières. Le Client reconnaît que si l'une quelconque de ces actions n'est pas exécutée, s'avère incorrecte ou inexacte, cela est susceptible d'avoir une influence sur le calendrier, les frais et le prix du projet, les Livrables, ou le niveau d'effort requis ainsi que d'entraîner des retards dans le projet et une augmentation des coûts à la charge du Client.

Réalisation de Développements – Le Prestataire réalise et/ou met à disposition les Développements prévus à l'Offre commerciale. Il tient compte de l'environnement dans lequel les Développements seront hébergés pour les développer de manière sécurisée. Le bon fonctionnement des Développements sera validé conformément à la procédure prévue aux CGS complétée par les dispositions prévues aux présentes Conditions particulières, étant précisé que les Spécifications constituent le référentiel de Recette applicable.

Il est précisé qu'après l'arrivée au terme du présent Contrat pour quelle que raison que ce soit, sauf accord préalable contraire entre les Parties, soumise aux modalités suivantes :

- D'une part, le Prestataire peut concéder sur le Développement un droit d'utilisation soumis à redevance complémentaire ;
- D'autre part, les Parties conviendront des éventuelles modalités liées à la maintenance, celle-ci pouvant être arrêtée à la discrétion du Prestataire, qui devra en informer le Client dans les meilleurs délais, sauf si cet arrêt est lié à un tiers (par exemple : arrêt de la maintenance ou de la commercialisation du Produit logiciel dont dépend le Développement, migration de l'hébergement etc.) ;
- Le Prestataire ne prend aucun engagement quant au fonctionnement desdits Développements dans un environnement autre ou dans une configuration autre que ceux pour lesquels ils ont été développés et alerte le Client d'éventuels dysfonctionnements, altérations de données ou failles de sécurité associés.

Comité de suivi – Lorsque le Client a souscrit à cette Prestation, le Prestataire met en place et anime en présence du Client un comité opérationnel selon la récurrence prévue entre les Parties. Le comité opérationnel a pour objectifs (i) de réaliser un bilan des Prestations et d'en étudier la qualité, (ii) de revoir, à la demande du Client, l'atteinte des éventuels niveaux de service et le respect du plan d'assurance qualité, (iii) d'ajuster si nécessaire le Périmètre ou les Prestations, (iv) d'exposer les évolutions liées au service et aux solutions et les impacts éventuels et ajustements nécessaires des Prestations et (v) d'échanger au sujet d'éventuelles difficultés dans l'exécution du Contrat.

Le Prestataire rédige un compte-rendu à la suite de chaque comité opérationnel 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.

5.1. Modalités spécifiques de réception des Prestations

Les Parties conviennent que pour la réalisation des Prestations, des Livrables seront remis au Client conformément aux modalités prévues entre les Parties. Tout Livrable fera l'objet d'une Recette. La Recette fait suite à une phase de tests et de contrôles formalisés (cahier de recettage) au cours de laquelle le Client vérifie la conformité du Livrable et la cohérence des Données. La Recette s'effectue de manière contradictoire et donnera lieu à un procès-verbal des Parties.

La Recette de la Solution est réalisée par Activité : un procès-verbal de Recette est établi pour chaque Domaine. La Recette définitive de la Solution est acquise à la signature de l'ensemble des procès-verbaux de Recette couvrant tous les Activités.

Les délais énoncés aux CGS sont remplacés par les délais suivants :

Concernant les Livrables documentaires :

- **Délais** – Les Parties conviennent que le Client se prononce, après remise du Livrable par le Prestataire, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la remise du Livrable pour Recette (sauf délai autre convenu entre les Parties) ;
- **Procédure contradictoire** – Les réserves en lien avec le Livrable et les Prestations souscrites, justifiées et émises par le Client durant le délai précité. Après correction par le Prestataire et remise du Livrable corrigé, le Client dispose ensuite d'un délai d'une durée équivalente pour procéder à la Recette. Le Prestataire s'engage à corriger les réserves dans les quinze (15) jours suivant l'émission d'une réserve par le Client ;
- **Recette tacite** – A défaut de retour du Client dans les délais indiqués, le Livrable sera réputé accepté par le Client.

Concernant les Livrables logiciels :

- **Prérequis** – Préalablement à la Recette, le Prestataire s'engage à avoir procédé à une phase de tests techniques internes et le Client s'engage à avoir rédigé son cahier de recettage ;
- **Délais** – Les Parties conviennent que le Client se prononce, après remise du Livrable par le Prestataire, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la remise du Livrable pour Recette (sauf délai autre convenu entre les Parties) ;
- **Procédure contradictoire** – Les réserves en lien avec le Livrable et les Prestations souscrites, justifiées et émises par le Client durant le délai précité. Après correction par le Prestataire et remise du Livrable corrigé, le Client dispose ensuite d'un délai d'une durée équivalente pour procéder à la Recette. Le Prestataire s'engage à corriger les réserves dans les trente (30) jours suivant l'émission d'une réserve par le Client ;
- **Recette tacite** – A défaut de retour du Client dans les délais indiqués, le Livrable sera réputé accepté par le Client.

En tout état de cause, les Livrables ne pourront être remis en cause par le Client que sur le fond. Après remise et validation du Livrable, le Client bénéficie de la possibilité, pour les Livrables documentaires, de retranscrire un livrable documentaire sur le support et au format qu'il souhaite.

5.2. Prestations récurrentes

Hébergement – L'hébergement est réalisé par l'éditeur selon les modalités qu'il définit et sur lesquelles le Prestataire n'intervient pas, c'est-à-dire pour lesquelles il appartient exclusivement au Client d'en apprécier la teneur et de demander toute information complémentaire dont il pourrait avoir besoin ainsi que de vérifier les éventuelles modifications apportées par les éditeurs par la suite.

Sauvegarde – Le Client reconnaît qu'il est responsable de la sauvegarde des Données contenues dans le Produit logiciel 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 éventuelles modalités de sauvegarde mises en place par l'éditeur du Produit logiciel (notamment lorsque le Produit logiciel est en mode SaaS) et/ou de définir sa stratégie de sauvegarde lorsque le Produit logiciel est hébergé chez le Client ou un tiers mandaté par lui.

Maintenance – Les Prestations de maintenance de chaque Produit logiciel ou Développement sont précisées à l'Offre commerciale ainsi que la redevance associée qui est une redevance distincte pour chaque élément (c'est-à-dire spécifique pour chaque Produit logiciel et/ou Développement et pour chaque type de maintenance). Il peut s'agir de maintenance corrective et/ou évolutive. De manière générale :

- La maintenance corrective porte sur les Incidents. La redevance associée à la maintenance dépend du Périmètre et est reprise à l'Offre commerciale.
- La maintenance évolutive d'un éditeur porte sur la mise en œuvre d'une Mise à jour. Dans le cas où une Mise à jour est rendue obligatoire par l'éditeur, le Client devra (i) procéder ou faire procéder à la Mise à jour ; ou (ii) accepter d'utiliser la Solution en mode dégradé (sans maintenance) et l'application d'éventuelles pénalités décidées par l'éditeur. En tout état de cause, l'éditeur est libre de revoir les conditions financières relatives au Produit logiciel qui a fait l'objet d'une Mise à jour.

Le contenu des Prestations de maintenance est décrit en **Annexe A** (voir phase 3).

Article 6. Modalités spécifiques de Réversibilité

Demande de Réversibilité – Le Client doit faire une demande écrite au plus tard trois (3) mois avant l'arrivée au terme du Contrat. Sans précision de la part du Client, il s'agira d'une Réversibilité simple.

Coût – Le Prestataire fera parvenir au Client une offre commerciale au préalable, détaillant les opérations de Réversibilité, le matériel éventuellement nécessaire et leur coût dont le déclenchement sera subordonné à l'acceptation de l'Offre commerciale.

Le Client est informé que le Prestataire réalise la Réversibilité dans la mesure des moyens dont il dispose et que le respect de ses engagements (délais de réalisation, suivi et frais associées à des procédures par exemple de transfert), peut être subordonné à la diligence des tiers (par exemple : un éditeur, le repreneur, etc.) ainsi qu'aux prestations réalisées par ces tiers auxquelles le Client doit souscrire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise réalisation de la Réversibilité si cette mauvaise exécution trouve son origine dans le comportement dudit tiers.

Délai de mise en œuvre – Les Parties planifient ensemble la Réversibilité et déterminent, entre autres, les délais dans lesquelles la Réversibilité est réalisée. En tout état de cause, la durée de la Réversibilité simple ne saurait excéder deux (2) mois et la durée de la Réversibilité avancée ne saurait excéder six (6) mois.

Restitution des Données – Dans le cadre de la Réversibilité, les Données en possession du Prestataire sont remises au Client ou au nouveau prestataire désigné par lui dans un format communément lisible et sur le support de son choix. En Réversibilité simple, le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les cinq (5) Jours Ouvrés suivant leur remise. En Réversibilité avancée, le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les quinze (15) Jours Ouvrés suivant leur remise. Sans retour de la part du Client, dans les délais mentionnés ci-avant il est réputé avoir reçu et accusé réception de la bonne restitution des Données.

Suppression des Données – Il est précisé, en sus des CGS, que les Données détenues par les Fournisseurs sont supprimées selon la politique dudit Fournisseur (par exemple : éditeur CEGID).

ANNEXE A
PHASES DU PROJET

Article 1. Phase de Cadrage (phase 1)

1.1. Objectifs du Cadrage

- Comprendre les enjeux, analyser les processus métiers (flux d'informations, modes opératoires, circulation de l'information, enchaînement des tâches, automatisations), clarifier les besoins, définir le périmètre du projet et évaluer l'existant du Client.
- Estimer les délais et les jalons du projet.

Le Cadrage permettra, entre autres, de formaliser les Spécifications et de confirmer ou d'infirmer le montant associé aux Prestations de conception et de déploiement de la Solution. Par ailleurs, à l'issue du Cadrage, les Parties confirment ou non

les Produits logiciels constituant la Solution. En cas d'augmentation du montant défini dans l'Offre commerciale initiale, le montant ne pourra excéder trente pourcent (30 %) du montant convenu entre les Parties. Si les montants associés à la réalisation des Développements envisagés évoluent, le montant de la tierce maintenance applicable associée évoluera dans la même proportion.

1.2. Prestations couvertes durant le Cadrage

- Identification des ressources et rôles ;
- Construction du plan projet et du macro-planning ;
- Revues des macro-processus existants et des cibles ;
- Ateliers d'analyse des besoins fonctionnels et IT avec les acteurs concernés (modules, interfaces, rapports) ;
- Identification des écarts et arbitrages ;
- Définition du Périmètre obligatoire ;
- Stratégie de reprises et migration des Données ;
- Etablissement des prérequis installation technique du Produit logiciel ;
- Définition de la matrice de responsabilité entre les Parties (RACI) ;
- Validation des Spécifications.

1.3. Actions attendues de la part du Client durant le Cadrage

- Désigner l'équipe projet et s'assurer de leur disponibilité ;
- Exprimer au Prestataire les processus-type ;
- Participer et contribuer aux ateliers et aux réunions planifiées par le Prestataire ;
- Réviser les analyses ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu (soit les fonctionnalités de l'outil retenues lors du cadrage) de la Solution si nécessaire ;
- Valider les Livrables.

1.4. Livrables associés au Cadrage

- Macro-planning définitif ;
- Spécifications.

Article 2. Phase de conception et de déploiement de la Solution (phase 2)

2.1. Objectifs de la phase de conception et de déploiement de la Solution

- Concevoir la Solution sur la base des Spécifications définies durant le Cadrage ;
- Déployer la Solution chez le Client.

2.2. Prestations couvertes durant la phase de conception et de déploiement de la Solution

2.2.1. Conception de la Solution

- Paramétrage et configuration ;
- Conception et personnalisation des interfaces et des rapports ;
- Reprises de Données ;
- Développement des interfaces ;
- Réalisation des Développements spécifiques ;
- Réalisation des campagnes de tests OCI (techniques, spécifications, non régression)
- Formation des principaux Utilisateurs (*key users*) en vue du recettage des Livrables sur le périmètre fonctionnel activé, à distance ou en présentiel selon les modalités convenues entre les Parties.

2.2.2. Déploiement de la Solution

Le déploiement se fait selon la méthodologie suivante :

(1) Recette de la Solution par le Client ;
(2) Mise en production de la Solution ;
(3) Un accompagnement au démarrage et à la prise en main de la Solution (garantie contractuelle) d'une durée de trente (30) jours après mise en production de la Solution (sauf durée autre prévue à l'Offre commerciale).

2.3. Actions attendues de la part du Client durant la phase de conception et de déploiement de la Solution

- Passer la commande auprès du Prestataire des environnements de la Solution – à compter de la commande par le Prestataire auprès de l'éditeur, l'environnement sera mis en place par l'éditeur dans les dix (10) Jours Ouvrés ;
- Participer et contribuer aux ateliers et aux réunions planifiées conjointement avec le Prestataire ;
- Restituer les documents et éléments attendus dans le respect des échéances et des jalons du projet ;
- Réviser les analyses ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu si nécessaire sous cinq (5) Jours Ouvrés ;
- Prendre à sa charge la définition de son cahier de recettage applicable à la Recette des Livrables ;
- Valider les Livrables.

Article 3. Phase de maintenance (phase 3)

La maintenance démarre à l'issue de la phase 2 et porte sur les éléments suivants :

- La Solution (et autres Produits logiciels si ceux-ci ont été mis à disposition par le Prestataire) ;
- Les Développements réalisés par le Prestataire.

3.1. Maintenance corrective

Le Service client traite les Incidents à distance sur la Solution et les Développements (le nombre ainsi que la durée de traitement des Incidents sont illimités).

A ce titre, le Prestataire intervient dans le cadre de la gestion des Incidents et/ou des tiers-mainteneurs (redirection par le Prestataire vers maintenance ou support tiers, avec suivi des Tickets).

Le Prestataire assurera la correction des Incidents sur la Solution et les Développements, relevés et reproduits par le Client et transmis au Prestataire, avec les renseignements requis afin de permettre leur localisation et leur identification. L'ouverture d'un Ticket par le Client, dans le cadre de la Prestation de maintenance corrective, se fait conformément aux CGS et plus précisément conformément au mode opératoire du service client transmis par le Prestataire sur demande du Client.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion du Prestataire et pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Incident.

Il est entendu qu'en cas d'Incidents nécessitant une collaboration de l'éditeur d'un Produit logiciel, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour traiter le Ticket mais ne peut être tenu responsable quant à sa résolution ou au délai de résolution.

Dans les cas d'exclusions et de limitations des Prestations prévues, les délais de diagnostic et d'intervention seront refacturés au Client au temps passé au tarif en vigueur communiqué sur demande.

3.2. Maintenance évolutive

Une Mise à jour doit être implémentée par le Client pour qu'il puisse bénéficier.

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 du Client. En outre, les évolutions incluses dans la Mise à jour peuvent nécessiter des Prestations complémentaires (par exemple : formation complémentaire, adaptation des Développements existants, *etc.*).

3.2.1. Sur le Produit logiciel CEGID

Les modalités de la maintenance évolutive sont décrites par CEGID dans son Livret de services dans sa version en vigueur au moment de la Mise à jour. Les Mises à jour mineures sont appliquées automatiquement tandis que les Mises à jour majeures doivent faire l'objet d'une mise en œuvre.

A titre indicatif, un projet de mise en œuvre d'une nouvelle version contient les opérations suivantes :

- Pour les mises à jour majeures mises à disposition par l'éditeur, l'éditeur met à disposition un environnement de test (prestation facturable en sus) dans la ou les versions supérieures du Produit logiciel ;
- Le Prestataire fait des scénarios de test pour le Produit logiciel ;
- Le Client teste l'ensemble du périmètre fonctionnel.

Lorsque les tests sont concluants, le Prestataire planifie, en accord avec l'éditeur, une date de migration pour le Produit logiciel.

Cette procédure constitue une base de travail qui doit être adaptée au contexte du Client.

3.2.2. Sur les Développements

En cas de Mise à jour de la Solution, le Client est informé que les éventuels Développements peuvent devoir être adaptés. Dans ce cas, la maintenance évolutive des Développements doit se dérouler en parallèle de la mise en œuvre des Mises à jour des éditeurs.

Le Prestataire peut réaliser de manière ponctuelle la maintenance évolutive des Développements (Prestation complémentaire) ou annuellement si le Client a souscrit une tierce maintenance applicative incluant la maintenance évolutive. Celle-ci aura lieu dans la limite d'une (1) fois par an, dès lors qu'une Mise à jour qui a été mise en œuvre par le Client, impacte les Développements.