



OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

CONDITIONS PARTICULIERES « GESTION – ODOO (ERP) »

Version en vigueur au 3 août 2026

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives au Produit logiciel ODOO (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 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 Conditions particulières :

« **Cadrage** » : désigne la phase d'analyse à hauteur de minimum 1,5 jour par flux, réalisée par le Prestataire en collaboration avec le Client en vue de l'intégration de la Solution et donnant lieu à un document de Cadrage ainsi qu'aux éventuelles Spécifications ;

« **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 via Studio (no code), 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, étant précisé que notamment tout document standard ou modèle de document fourni par le Prestataire, tels que de simples procédures, ne sont pas considérés comme des Livrables) ;

« **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 l'ensemble des processus-métiers, fonctionnalités, entités, Utilisateurs, interfaces et Données, couverts par le projet, ainsi que les exclusions éventuelles. Le Périmètre initial est défini par flux fonctionnel et validé à l'issue de la phase de Cadrage. 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 ODOO et qui fait l'objet de Paramétrages et 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 d'un besoin du Client auquel le Prestataire répondrait par la réalisation d'un Développement lors du Cadrage et constituant le cas échéant la norme de référence pour l'acceptation desdits Développements.

Article 3. Hierarchie 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 ;
- Le Cadrage et les Spécifications.

Article 4. Obligations spécifiques des Parties

Collaboration renforcée – Le succès d'un projet d'ERP nécessite une collaboration active entre les Parties. 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.

A l'issue du Cadrage, le Client arbitre les fonctionnalités attendues selon ses besoins initiaux et les besoins identifiés lors du Cadrage. Dans ce cadre, le Client peut souhaiter rester dans le standard ODOO (pas de Développement), rester sur son expression de besoins initiale (éventuels Développements) ou ajuster la Solution à ses besoins spécifiques (Paramétrages et Développements plus importants). Le Prestataire recommande au Client de privilégier le standard du Produit logiciel, dès lors que les fonctionnalités permettent de répondre au besoin du Client car le standard permet une meilleure maintenabilité et évolutivité de la Solution. Dans cette continuité, les éventuels Développements seront arbitrés par le Client à l'issue du Cadrage.

Sauvegarde – En cas de migration de Données par le Prestataire dans le cadre du projet, le Client s'assure préalablement qu'il dispose d'une sauvegarde des Données.

Article 5. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui sont décrites au catalogue de services du Prestataire repris en **Annexe A**.

Article 6. Limites générales des Prestations

Réalisation de Développements – Lorsque le Prestataire réalise des Développements, il tient compte de l'environnement dans lequel les Développements seront hébergés pour les développer de manière sécurisée. 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. Il est précisé qu'après l'arrivée au terme du présent Contrat pour laquelle ce soit et sauf accord préalable contraire entre les Parties :

- 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.).

Hébergement de la Solution – L'hébergement peut être 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 l'éditeur par la suite.
- Par le Client lui-même si l'éditeur le permet,
- Par le Prestataire (par l'intermédiaire d'un sous-traitant hébergeur), cette prestation étant décrite au sein du catalogue de services du Prestataire en **Annexe A**.

Sauvegarde de la Solution – 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. La prestation d'hébergement en option proposée par le Prestataire inclut une sauvegarde.

Article 7. Modalités spécifiques de Recette

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 dont la procédure par défaut est détaillée aux CGS (certains Livrables sont soumis à une procédure de Recette spécifique prévue au sein des présentes Conditions particulières). La Recette fait suite à une phase de tests et de contrôles formalisés (cahier de recette réalisé par le Client) au cours de laquelle le Client vérifie la conformité du Livrable et la cohérence des Données (si Données il y a).

Article 8. 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 associés 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 fichier ZIP contenant la base de données Odoo et les fichiers attachés à la base. 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 ODOO).

ANNEXE A

PHASES DU PROJET

Les Prestations peuvent porter sur :

- La mise à disposition de la Solution chez le Client,
- La reprise de la Solution ou la « portabilité »,
- Les Prestations de maintenance (corrective et évolutive),
- Les Prestations d'assistance,
- Les Prestations d'hébergement (option d'hébergement par le Prestataire) et de sauvegarde (incluse dans l'option d'hébergement par le Prestataire).

Article 1. Mise à disposition du Produit logiciel

1.1. Phase de Cadrage (phase 1)

Le Cadrage ne constitue qu'une phase d'analyse, aucune des Parties n'ayant l'obligation, par la suite, d'entrer en relation contractuelle avec l'autre aux fins de mettre en œuvre le projet envisagé. A l'issue du Cadrage, les Parties peuvent :

- Soit, résilier la partie de l'Offre commerciale post Cadrage non-encore réalisée et sans avoir besoin d'invoquer un motif particulier. Dans ce cas, le Prestataire remet au Client le document de Cadrage et concède au Client le droit de l'utiliser, sous réserve du règlement par le Client de la Prestation de Cadrage ;
- Soit, pour le Prestataire, réévaluer l'Offre commerciale en fonction des conclusions du Cadrage, que le Client peut accepter ou non. Si les montants associés à la réalisation des Développements envisagés évoluent, le montant de la tierce maintenance applicable associée évoluera dans la même proportion.

1.1.1. Objectifs

- 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.

1.1.2. Prestations couvertes

- 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 ;
- Validation du Cadrage.

1.1.3. Actions attendues de la part du Client

- 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 comptes-rendus des ateliers de Cadrage ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu (soit les fonctionnalités de l'outil retenues lors du Cadrage) de la Solution si nécessaire et le budget final ;
- Valider les Livrables.
- Passer commande des licences du Produit logiciel (prérequis au démarrage de la phase 2).

1.1.4. Livrables et Recette

- Rapport d'audit incluant la liste des Développements envisagés (Livrable documentaire) ;

Délais – Les Parties conviennent que le Client se prononce, après remise du Livrable par le Prestataire, dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés 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 Ouvrés 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.

- Macro-planning (Livrable documentaire).

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

A l'issue du Cadrage, le Client a arbitré les fonctionnalités attendues selon ses besoins initiaux et les besoins identifiés lors du Cadrage. Dans ce cadre, le Client peut souhaiter rester dans le standard ODOO (pas de Développement), rester sur son expression de besoins initiale (éventuels Développements) ou faire ajuster la Solution à son besoin spécifique.

1.2.1. Objectif

- Le cas échéant, réaliser les Spécifications (Livrable documentaire) ;
- Concevoir la Solution sur la base du rapport d'audit validé et les Développements selon les Spécifications définies durant le Cadrage ;
- Déployer de la Solution chez le Client.

1.2.2. Prestations couvertes

1.2.2.1. Conception de la Solution

- Paramétrage et configuration ;
- Conception et personnalisation des interfaces et des rapports ;
- Reprises de Données ;
- Développement des interfaces ;
- Réalisation des Développements ;
- Campagne 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.

1.2.2.2. Déploiement de la Solution

Le déploiement se fait selon la méthodologie suivante :

- (1) Recette des éventuels Développements et flux constituant la Solution par le Client sur l'environnement de préproduction, selon la durée prévue au macro-planning défini conjointement par les Parties – lorsque ce macro-planning prévoit une recette par flux, la Recette définitive de la Solution en préproduction est acquise à la Recette de l'ensemble des flux.
- (2) Recette de la mise en production de la Solution par le Client sur l'environnement de production, selon la durée prévue au macro-planning défini conjointement par les Parties, cette Recette permettant de vérifier la conformité entre la préproduction précédemment validée et la production.

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 :

- Recette (1) (environnement de préproduction) – A défaut de retour du Client dans les délais indiqués, le Livrable sera réputé accepté par le Client.
- Recette (2) (environnement de production) – La Recette donnera lieu à la signature d'un procès-verbal entre les Parties.

1.2.3. Actions attendues de la part du Client

- Passer la commande auprès de l'éditeur des licences et des environnements d'hébergement (chez le Prestataire ou l'éditeur selon les modalités prévues entre les Parties) ;
- 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 ;
- 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 2. Reprise de la Solution

Dans le cas où le Client a déjà procédé à l'intégration de la Solution par l'intermédiaire d'un prestataire-tiers, le Prestataire réalise un Cadrage qui lui permet de prendre connaissance du Produit logiciel et des paramétrages et éventuels développements mis en place.

Les Parties définissent les modalités de reprise du projet, la reprise dépendant des possibilités laissées par le précédent intégrateur. En fonction du besoin du Client confirmé dans une Offre commerciale, le Prestataire procède à la mise à disposition de la Solution selon la méthodologie détaillée à l'article 1 de la présente Annexe ou à une simple reprise.

La méthodologie de reprise appliquée par le Prestataire est la suivante :

2.1. Phase d'analyse (phase 1)

- (1) Le Prestataire prend connaissance de la base de données ODOO mis en place par le précédent prestataire,
- (2) Le Prestataire analyse la base de données de la Solution,
- (3) Le Prestataire réalise un compte-rendu qui contient la liste des recommandations (par exemple : projet de mise à disposition de la Solution tel que prévu à l'article 1 de la présente Annexe, modifications, optimisations de paramétrage etc.) que le Prestataire soumet à l'appréciation du Client, ces recommandations étant ensuite mises en œuvre dans le cadre de Prestations complémentaires.

Durant la reprise, le Client s'engage à :

- Désigner l'équipe projet et s'assurer de leur disponibilité ;
- Fournir au Prestataire les documents nécessaires à la réalisation du Cadrage (par exemple : bulletin de paie, DSN, bordereau cotisation, fiche de paramétrages des contrats sociaux etc.) ;
- 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 la Solution retenues lors du Cadrage) de la Solution si nécessaire ;
- Valider les Livrables (restitution d'audit et Spécifications qui prendront la forme d'une Offre commerciale contenant les opérations validées par le Client).

2.2. Phase de réalisation (phase 2)

En fonction des recommandations retenues par le Client, les Parties conviennent des actions que les Parties mettront en œuvre aux fins de la bonne reprise de la Solution. Les Prestations complémentaires sont réalisées et les Prestations récurrentes éventuellement souscrites (maintenance et externalisation) démarrent.

Article 3. Gestion de projet

Lorsque le Client a souscrit à une Prestation de gestion de projet, le Prestataire met en place et anime en présence du Client un comité opérationnel selon la récurrence prévue entre les Parties. Le comité de suivi 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, (iii) d'ajuster si nécessaire le Périmètre ou les Prestations et de définir les impacts éventuels sur le macro-planning, (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 de suivi et le transmet au Client pour validation dans les huit (8) 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.

Article 4. Phase de maintenance (phase 3)

Les Prestations de maintenance du Produit logiciel et des Développements 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 ou d'une déduction d'un Contrat-temps). Il peut s'agir de maintenance corrective et/ou évolutive et de prestations d'assistance.

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

- La Solution ;
- Les Développements réalisés par le Prestataire.

4.1. Maintenance corrective

La maintenance corrective porte sur les Incidents. Le niveau 1 est assuré par les Utilisateurs formés (*key users*) du Client qui apporte un premier niveau d'assistance à tout Utilisateur.

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. Le Prestataire traite les Incidents de niveau 2 à distance sur la Solution et les Développements, sur Sollicitation des *key users* et selon les modalités prévues par les Parties au sein de l'Offre commerciale (Contrat-temps ou contrat de support).

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.

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

Il est entendu qu'en cas d'Incidents nécessitant une collaboration de l'éditeur (niveau 3), le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour répondre au Ticket qu'il facturera dans le cadre du Contrat-temps souscrit par le Client (voir section Prestations d'assistance) 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.

4.2. Maintenance évolutive

La maintenance évolutive d'un Produit logiciel porte sur la mise en œuvre d'une Mise à jour décidée et mise à disposition par l'éditeur. 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.

Toute Mise à jour s'appliquera à tout l'environnement du Client. Les Mises à jour mineures (*patch correctif*) sont implémentées sur demande ou si un correctif à un incident de sécurité a été publié par l'éditeur 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. Tout effet de bord en lien avec une Mise à jour mineure pourra être prise en charge par le Prestataire dans le cadre des Prestations d'assistance (déduction du Contrat-temps).

Les Mises à jour majeures font évoluer le Périmètre et ne pourront être mises en œuvre qu'après une phase d'analyse préalable (audit et émission d'un rapport) permettant au Prestataire d'émettre une offre commerciale que le Client pourra valider si les opérations prévues dans ce cadre lui conviennent. En cas de Mise à jour majeure nécessitant une évolution d'un Développement, la maintenance évolutive des Développements doit se dérouler en parallèle de la mise en œuvre de la Mise à jour et sera facturée selon les modalités prévues entre les Parties.

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

4.3. Prestations d'assistance

Par ailleurs, le Prestataire se tient à disposition du Client dans la limite du Contrat-temps souscrit par ce dernier dans le cadre de demandes modifiant le Périmètre. Les Prestations d'assistance permettent au Client de formuler toute Sollicitation n'étant pas considérée comme un Incident et ainsi prise en charge dans le cadre des Prestations de maintenance corrective.

Plus spécifiquement, dans le cadre des Prestations d'assistance à tout Utilisateur, le Prestataire propose un contrat de support facturé à l'Utilisateur lui permettant de répondre aux questions des Utilisateurs. Il peut s'agir, à titre d'exemple, de la mise en œuvre d'un paramétrage, d'une demande d'informations complémentaires au sujet de la Solution ou encore d'une demande de conseil au Prestataire.

Article 5. Hébergement et sauvegarde (option)

5.1. Hébergement

Dans certains cas, le Client peut faire héberger la Solution sur une solution d'hébergement tierce hébergée au sein de l'Union européenne disposant d'un taux de disponibilité de minimum 99,4 % (Niveau de service), ce taux correspondant au temps durant lequel la solution d'hébergement ne fait pas l'objet d'une interruption de service sur une année calendaire. Ne sont pas considérés comme des interruptions de services les incidents techniques majeurs dont la cause est extérieure à l'action du Prestataire, les opérations techniques préplanifiées (par exemple : les opérations réalisées dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles), les événements de force majeure et les cas d'interruption liés à une obligation faite au Prestataire. Le taux est calculé à partir de la solution d'hébergement et non pas à partir des équipements du Client. Dans ce cas, l'hébergement est prévu au sein de l'Offre commerciale, l'abonnement associé démarrant à la mise en place de l'environnement pour le Client hébergeant le Produit logiciel.

5.2. Sauvegarde

Lorsque la Solution est hébergée par le Prestataire, l'abonnement à l'hébergement comprend une Prestation de sauvegarde de la Solution et des Données et Contenus. Le Prestataire s'engage à utiliser des méthodes de sauvegarde fiables.

Durée de rétention – Par défaut, les Prestations de sauvegarde permettent une durée de rétention des Données sur une durée d'un (1) an, (sauvegarde une (1) fois par jour pendant quinze (15) jours puis une (1) fois par semaine pendant cinq (5) semaines puis une (1) fois par mois pendant douze (12) mois), cette période de rétention étant atteinte au bout d'un (1) an.

Le Client doit s'assurer de l'intégrité des Données, de la Solution et des Contenus sauvegardés ainsi que de la cohérence du contenu desdites sauvegardes, notamment en réalisant ou en faisant réaliser des tests de restauration à échéances régulières.

Perte des éléments sauvegardés – Le Prestataire s'engage alors à entreprendre des efforts raisonnables pour restaurer les Données et Contenus éventuellement perdus à partir des sauvegardes les plus récentes. En fonction des points de rétention mis en place, la restauration d'un élément précis peut ne pas être possible ou être incomplète, sans que le Prestataire ne puisse en être responsable. Il appartient donc au Client de s'assurer de sa compréhension du fonctionnement des points de rétention, notamment de leur récurrence et des conséquences de cette dernière sur la possibilité de restauration associée. La perte de Données et/ou de Contenus n'est pas considérée comme un dommage indirect si celle-ci s'inscrit dans une défaillance du système de sauvegarde attribuable au Prestataire et que cette défaillance est directement à l'origine du préjudice éventuellement allégué par le Client.