

Politique Editeur SBS Amplitude Core

Version diffusable en externe SBS

Version 2026 Q2 – 16 juin 2026

Statut : Validé

Destinataire(s)

Historique

Version	Date	Origine de la mise à jour	Rédigée par	Validée par
V1.00	12/04/2021	Création	D. Gornouvel	F.Scotton
V2.00	02/12/2024	Mise à jour 2025	D. Gornouvel	
2026 H1	02/01/2026	Mise à jour Q1 2026 Revue du lexique Revue de la définition de la Maintenance Réglementaire Revue des conditions de Maintenance Etendue	D. Gornouvel	V. Martinska
2026 H2	02/05/2026	Mise à jour Q1 2026 Suppression de la notion de la version mineure, ajout de la notion de Head Version	D. Gornouvel	V. Martinska

Sommaire

1.	Introduction	5
2.	Principe des versions	5
2.1.	Nommage	5
2.2.	Version Majeure (exemple :11)	5
2.3.	Head Version (exemple : 11.6)	6
2.4.	Service Pack (exemple : 11.6.17)	6
2.5.	Patch (exemple : 11.6.17.P2)	7
2.6.	Cas particulier de la Release Candidate	7
2.7.	Les engagements de l'Editeur	7
2.8.	La mise à disposition d'un kit de migration standard	8
2.9.	La sécurisation des installations	8
3.	Maintenance des versions	8
3.1.	Lexique	8
3.2.	Engagements de l'Editeur	10
3.2.1.	Durée de maintenance d'une Version	10
3.2.2.	Communication des dates de fin de maintenance	11
3.3.	Description du Support	11
3.4.	Types de maintenance assurées	14
3.5.	Maintenance Corrective	14
3.6.	Maintenance Adaptative et Evolutive	16
3.6.1.	Maintenance Adaptative	16
3.6.2.	Maintenance Evolutive	16
3.6.3.	Mise à disposition et installation des Add-ons et des Nouvelles Versions	16
3.7.	Maintenance Réglementaire	17
3.7.1.	Principes	17
3.7.2.	Couverture	18
3.8.	Maintenance Etendue	19
3.9.	Maintenance d'un Service Pack	20
3.10.	La matrice Lifecycle du Produit	21
3.11.	Focus Clients Groupes	21
4.	Gestion des Développements Spécifiques	22
4.1.	Définitions	22
4.2.	Développements Spécifiques	23
4.3.	Les règles de gestion associées	23
4.4.	Précisions vis-à-vis des spécificités réglementaires	23
4.5.	Règles imposées aux Clients dans le cadre de ses propres développements spécifiques	23
5.	Gestion de la roadmap Editeur	24

5.1. Présentation	24
5.2. Processus de construction de la roadmap	24
6. Licence Produit	24
6.1. Définition	25
6.2. Contrôle de licence et métriques d'utilisation	25
7. Évolution de la Politique Editeur	25
8. La matrice de compatibilité technique : "Supported platforms"	25

1. Introduction

La présente Politique Éditeur, établie par SBS (ci-après l'« Éditeur »), définit les modalités de Maintenance et de Support applicables au Produit SBS Core Amplitude à compter de la Version V11 (ci-après le « Produit »), et notamment les principes de versioning et de cycle de vie du Produit, les niveaux et engagements de Maintenance et de Support, ainsi que les principes de gestion de la Roadmap du Produit.

La Politique Éditeur s'applique en vertu d'un contrat valablement conclu entre le Client et l'Éditeur (ci-après « Contrat ») ou, à défaut de contrat spécifique, en application des Conditions Générales de Licence, Maintenance et Services professionnels pour les Clients titulaires d'une licence perpétuelle, ou des Conditions Générales de Souscription pour les Clients ayant souscrit une offre en mode souscription de services (ci-après, indifféremment, les « Conditions Générales applicables »), accessibles sur <https://sbs-software.com/fr/>. Les termes commençant par une majuscule et non définis dans la présente Politique ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales applicables. En cas de contradiction entre la Politique et les Conditions Générales applicables, ces dernières prévalent, sauf stipulation contraire expressément convenue dans le contrat ou le Formulaire de Commande applicable.

Les services décrits dans la présente Politique sont accessibles à tout client ayant souscrit à une offre de maintenance et de support pour le Produit au titre d'un contrat ou d'un Formulaire de Commande conclu avec l'Éditeur ou un distributeur agréé par ce dernier (ci-après « Client »). Ils couvrent les Produits déployés dans un Environnement Géré par le Client, qu'ils soient exploités au titre d'une licence perpétuelle sous maintenance active ou d'une souscription en cours de validité.

2. Principe des Versions

2.1. Nommage

La Version est identifiée par un ensemble de 4 tags : MM.mm.s.p

- Tag de référence Version Majeure, MM (exemple : V11)
- Tag de référence Head Version, mm (exemple : 6)
- Tag de référence Service Pack, s (exemple : 17)
- Tag de référence Patch, ppp (exemple : P2)

2.2. Version Majeure (exemple :11)

Une «**Version Majeure**» apporte des changements fonctionnels ou techniques profonds essentiels au Produit.

Elle est l'image de la Version Majeure précédente avec l'ensemble des Head Versions déjà livrées, complétée de nouveautés fonctionnelles et techniques. Elle intègre également l'ensemble des correctifs traités.

Elle peut intégrer de nouveaux modules fonctionnels et techniques.

Une Version Majeure est publiée à la discrétion de l'Éditeur. Le Client, ayant un Contrat de maintenance ou un Contrat de souscription en vigueur, bénéficie gratuitement de la nouvelle Version Majeure au titre de la Maintenance évolutive. La Version Majeure du Client est limitée aux modules et fonctionnalités déjà acquis par le Client au titre de son contrat de licence.

Son installation n'est pas obligatoire, dans la limite du nombre des Versions supportées.

Dans le cas d'une Version Majeure, les interfaces externes (fichier, reporting, service métier...), les écrans et le modèle de données peuvent être impactés, nécessitant par conséquent des adaptations sur l'intégration réalisée par le Client. L'Editeur fournit dans sa Documentation la liste de ces impacts.

2.3. Head Version (exemple : 11.6)

Une "**Head Version**" apporte les changements fonctionnels ou techniques qui sont liés aux évolutions, aux réglementaires et aux demandes clients.

Elle est l'image de la Version Majeure ou Head Version précédente avec l'ensemble des Services Packs déjà livrés, complétée de nouveautés fonctionnelles et techniques. Elle intègre également l'ensemble des correctifs traités.

La Head Version porte la Roadmap, la prise en compte de sujets réglementaires ou la prise en compte de sujets lié à la sécurité. Un Client, ayant un Contrat de maintenance ou un Contrat de souscription en vigueur, bénéficie gratuitement de la Head Version Mineure au titre de la maintenance évolutive. La Head version du Client est limitée aux modules et fonctionnalités déjà acquis par le Client au titre de son contrat de licence. Les nouvelles fonctionnalités seront soumises à un complément de licence.

Une montée de version vers une nouvelle Version majeure n'est pas obligatoire, tant que la Head Version installée chez le Client est encore maintenue.

Dans le cas d'une Version Majeure, les interfaces externes (fichier, reporting, service métier...), les écrans et le modèle de données peuvent être impactés nécessitant par conséquent des adaptations sur l'intégration réalisée par le Client. L'Editeur fournit dans sa Documentation la liste de ces impacts.

Toute opération de mise en production liée à un changement de Version majeure doit faire l'objet d'une validation préalable par l'Editeur et ce un (1) mois avant la mise en production.

L'Editeur met à disposition, sur le Site Support, le processus de Handover que le Client s'engage à exécuter avant la mise en production. Ce processus de Handover est considéré comme un prérequis indispensable pour le démarrage et l'exécution des prestations de support et de maintenance. En cas de non-respect du processus de Handover par le Client, l'Editeur se réserve le droit de suspendre à tout moment le Contrat de maintenance ou le Contrat de souscription en cours.

2.4. Service Pack (exemple : 11.6.17)

Un "**Service Pack**" contient l'ensemble des correctifs traités (Mineurs, Majeurs ou Bloquants) sur la Head version depuis le dernier Service Pack publié sur cette version. Il intègre également un ensemble de nouvelles fonctionnalités dites "**non-structurantes**" c'est-à-dire transparentes tant qu'elles ne sont pas volontairement activées.

Une fonctionnalité est dite "**non-structurante**" si elle respecte strictement l'ensemble des contraintes suivantes :

- elle ne modifie pas les interfaces externes du Produit.
- les modifications de la base de données ne modifient pas les fonctionnalités activées chez le Client. Elles sont sans impact sur les développements des programmes spécifiques Client, si les règles concernant ces développements sont respectées.
- elle ne modifie pas le comportement par défaut de l'application.

A savoir qu'il pourrait arriver la publication d'un service pack non « transparent », par exemple pour la montée de version Genero. L'éditeur s'engage à communiquer à minima 6 mois à l'avance dans le cas de la publication d'un tel service pack et à fournir la documentation listant tous les impacts (interfaces externes, modification de base de données ...).

Un Service Pack est publié régulièrement sur la Head version en cours de maintenance. Un Client bénéficie gratuitement d'un nouveau Service Pack au titre de la maintenance évolutive.

Le calendrier de publication des Services Pack est disponible sur le portail Up Community.

Son installation n'est pas obligatoire mais est nécessaire pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des correctifs et des évolutions demandées. Cependant, le Client doit obligatoirement installer un nouveau Service Pack tous les ans (les Services Pack étant maintenus un (1) an).

A noter que l'installation du Service Pack peut être rendue obligatoire dans le cas de l'intégration d'un correctif sécurité indispensable au bon fonctionnement du Produit.

Son contenu/périmètre est cumulatif avec les contenus des Services Pack précédents. L'installation des Services Pack est donc cumulative et permet en une seule installation de se mettre à niveau sur l'ensemble des Services Pack précédents.

Son installation est réalisée par un outil d'installation fourni par l'Editeur permettant d'en sécuriser le déploiement.

Pour éviter toute régression, il est nécessaire, lors de la montée de Service Pack, que le Client mette en production le dernier Service Pack disponible dans son espace de récupération des Services Pack dans l'outil de Delivery. En effet, les correctifs sont toujours reportés dans le dernier Service Pack.

2.5. Patch (exemple : 11.6.17.P2)

L'outil d'installation Amplitude-Upgrade-Assistant (AUA) permet d'installer plusieurs Patches à la suite. Le Client doit installer le Patch le plus récent pour éviter toute régression.

Le Patch comprend les correctifs **P1** et **P2**.

Les correctifs des Anomalies **P3** et **P4** sont intégrés uniquement dans le prochain Service Pack.

Le "Hotfix" correspond à un correctif urgent pour une Anomalie Critique **P1**.

Il est intégré dans un Patch correctif qui constitue la Correction officielle de l'Anomalie.

Le Client ne doit pas avoir plus de 5 Patches de retard pour pouvoir bénéficier d'un Hotfix, et doit ensuite installer le Patch le plus récent sous trois (3) semaines après livraison du Hotfix. L'éditeur se réserve le droit de refuser d'installer un Hotfix sur un patch obsolète, si ce dernier présente une modification structurelle importante pouvant générer une régression forte. Aussi, la mise à jour régulière des patches permet de prévenir ces situations.

2.6. Cas particulier de la Release Candidate

Dans certains cas particuliers (projets contraints par les délais (exemple : projet de place ou réglementaire) l'Editeur peut accepter formellement de mettre à disposition des Releases Candidates avant que la version officielle ne soit disponible (Head version ou Service Pack).

Elles permettent au Client de disposer des évolutions sans attendre la publication officielle d'un Service Pack pour anticiper certains tests vu les contraintes du planning projet.

A noter qu'une Release Candidate ne bénéficie pas du même niveau de validation (niveau de tests) et de Documentation qu'une Head Version ou même un Service Pack.

La maintenance de ces releases candidates concerne uniquement la mise à disposition des correctifs d'Anomalies bloquant les travaux d'intégration via des Hotfixes et ne pouvant attendre la sortie officielle de la version. La maintenance s'arrête à la sortie de la version officielle.

Le passage en production sur une Release Candidate est interdit. Le passage en production doit être effectué obligatoirement sur une version officielle.

Ces release candidates doivent rester **l'exception** et non la règle, ils traduisent le souhait de flexibilité sécurisée dans l'accompagnement des Clients dans leurs mises à niveau

2.7. Les engagements de l'Editeur

L'Editeur s'engage auprès de ses Clients à respecter les 4 points suivants :

- **La prise en compte d'un Service Pack est normalement transparente pour le Client** : pas de modification nécessaire des programmes Clients utilisant les interfaces externes du Produit et/ou les accès en lecture à sa base de données. Ceci sous réserve que le Client ait respecté les consignes d'intégration fournies par l'Editeur. Certains Service pack peuvent faire exception, mais l'Editeur s'engage dans ce cas à communiquer les impacts minimum 6 mois avant la sortie du service pack.
- **Une qualité des livrables renforcée** validée par l'ensemble des niveaux de tests intégrés dans le processus de delivery. Aucune livraison de Head Version, version majeure et de Services Packs ne sera effectuée tant que l'Editeur ne pourra en assurer de sa qualité. A défaut, l'Editeur en différera la livraison.

- **Une installation des Patches et Service Pack outillée et fiabilisée** via l'outil d'automatisation des livraisons fourni par l'Editeur et la mise à disposition d'une release note associée à chaque livrable.
- **Un changement de Version Majeure outillé et fiabilisé** via la mise à disposition d'un kit de migration Editeur et la mise à disposition d'une release note décrivant les impacts de la nouvelle version.

2.8. La mise à disposition d'un kit de migration standard

L'Editeur met à disposition un kit de migration standard qui permet à un Client de faciliter et de sécuriser la prise en compte des Versions Majeures supérieures.

2.9. La sécurisation des installations

Les éléments constituant les Patches et Service Pack sont délivrés sous forme d'un package, protégé et encodé. Ces packages ne sont déployables que grâce à l'application AUA fournie par l'Editeur.

L'application AUA permet non seulement l'installation correcte et complète du Patch ou Service Pack mais permet également de contrôler la cohérence de l'environnement avant installation (structure de la base de données, signature des binaires).

3. Maintenance des Versions

3.1. Lexique

Terme	Définition
Anomalie	Tout défaut de fonctionnement du Produit constaté à la suite de l'analyse d'un Incident, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Produit, reproductible et documenté. Anomalie Critique (P1) : défaut de fonctionnement du Produit ayant un impact majeur sur l'activité du Client, affectant tous les utilisateurs d'une même entité géographique ou d'un service applicatif, rendant impossible l'Utilisation d'une fonctionnalité essentielle du Produit dans son ensemble, sans qu'une Solution de Contournement soit possible. Anomalie Bloquante (P2) : défaut de fonctionnement du Produit provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'Utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Produit sans qu'une Solution de Contournement soit possible. Anomalie Majeure (P3) : défaut de fonctionnement du Produit affectant tout ou partie du Système et portant sur des fonctions essentielles du Produit pour laquelle une Solution de Contournement peut être mise en place. Anomalie Mineure (P4) : défaut de fonctionnement (données ou fonctionnement) affectant une partie non essentielle du Produit.
Incident	Interruption non planifiée d'un service ou baisse de la qualité d'un service.

	Incident Critique (P1) : incident généralisé ayant un impact majeur sur l'activité du Client, affectant tous les utilisateurs d'une même entité géographique ou d'un service applicatif, rendant impossible l'utilisation d'une fonctionnalité essentielle du Produit dans son ensemble. Incident Bloquant (P2) : incident provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Produit. Incident Majeur (P3) : incident sans impact bloquant sur l'utilisation du Produit ou provoquant des limitations ou restrictions non bloquantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Produit. Incident Mineur (P4) : incident sans impact sur l'utilisation du Produit mais qui constitue un dérangement pour l'utilisateur, mais pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible.
Abaques Qualité	Niveaux de service du Support.
Délai de prise en charge et de traitement d'un Incident	Les Abaques qualité définissant les délais de traitement associés sont décrits dans le présent document.
Solution Contournement de	La fourniture d'une solution provisoire palliative permettant, sans être trop contraignante pour l'utilisateur, de faire disparaître les conséquences de l'Incident ou d'en limiter les impacts pour l'activité de Client. Une Solution de Contournement n'est pas une Correction définitive de l'Anomalie et/ou de l'Incident.
Produit	Ensemble complet et documenté de programmes conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Toute amélioration du Produit fournie au Client sous quelque forme que ce soit est réputée faire partie intégrante du Produit.
Maintenance Corrective	Correction des Anomalies dans le Produit.
Maintenance Evolutive	Mise à disposition d'évolutions techniques et fonctionnelles du Produit.
Maintenance Adaptative	Mise à disposition des évolutions nécessaires pour assurer la compatibilité du Produit avec au minimum une version supportée par leur éditeur des logiciels tiers listés dans la Matrice de compatibilité disponible sur la plateforme Up Community.
Version	Ensemble formé par les caractéristiques fonctionnelles et techniques du Produit.
Hotfix	Un correctif urgent P1 qui peut être appliqué par le Client dans son environnement de production, après recette par le Client, en attendant la publication d'une Correction officielle par l'Éditeur. Un " Hotfix " est mis à disposition sur le Site Support.
Patch	Correction définitive d'une Anomalie Bloquante (P2), le Patch faisant partie intégrante du Produit. Il est mis à disposition de façon bi mensuelle et concerne tous les Clients ayant installé le Service Pack sur leurs serveurs de production ou d'homologation.
Site Support	Le site internet de l'Éditeur par lequel le Client sollicite le service Support de l'Éditeur.

3.2. Engagements de l'Editeur

3.2.1. Durée de Maintenance d'une Version

Sur toutes les Versions V11 et supérieures, la durée de maintenance standard des Versions est prédéfinie selon la règle suivante :

L'Editeur maintient une Head Version. La date de fin de maintenance de cette version est annoncée **minimum vingt-quatre (24) mois** avant la libération de la version majeure suivante.

Pendant la période de maintenance Standard, un Client bénéficie des différents niveaux de maintenance Standard : Maintenance Corrective, Maintenance Adaptative, maintenance Evolutive et Maintenance Réglementaire.

Au-delà de la période de maintenance Standard, le Client entre dans une période de Maintenance Etendue régie par une tarification et des services distincts.

3.2.2. Communication des dates de fin de Maintenance

L'Éditeur communique à l'avance sur les dates de publications des nouvelles Versions Majeures ainsi que sur les dates de fin de maintenance au travers de la matrice "**Product Lifecycle**" accessible sur le site de Up Community.

L'Éditeur communique sur les durées de fin de maintenance à **minima vingt-quatre (24) mois** avant la fin de maintenance d'une Head version.

Cas d'un module

La dépréciation d'un module, et sa fin de maintenance, est annoncée **douze (12) mois à l'avance**.

L'Éditeur décide au cas par cas s'il propose une Maintenance Etendue, et le cas échéant la date maximale possible en cas de Maintenance Etendue. A noter que cette date ne peut pas être ultérieure à la date de fin de maintenance de la version concernée.

Si Maintenance Etendue, les conditions sont identiques à celles applicables au Produit.

3.3. Description du Support

Par Support, on entend la prise en charge par le Centre de Support des Incidents signalés par les Contacts Support du Client dans son environnement de production.

Le Client désignera, parmi son personnel, une personne dénommée "**Utilisateur Principal**", qui sera l'interlocuteur principal de l'Éditeur, et trois (3) personnes habilitées à contacter le Centre de Support.

Les personnes habilitées devront avoir été formées et être expérimentées sur le Produit.

Le Client informera par écrit l'Éditeur en cas de changement des Contacts Support du Client.

Tous les Incidents devront faire l'objet de l'ouverture d'un ticket sur le Site Support. Cette ouverture pourra être suivie d'échanges par téléphone et via le Site Support. Les coordonnées du Centre de Support sont définies ci-après :

- N° de téléphone hotline : +33.2.47.63.51.06 et +33.2.47.63.51.07
- Adresse du Site Support : <https://support.soprabanking.com/>

Abaques Qualité Support

L'Editeur met en œuvre ses meilleurs efforts pour répondre aux sollicitations de ses Clients signataires d'un Contrat de maintenance et de support ou d'un Contrat de souscription conformément aux priorités définies ci-dessus :

Priorité de l'incident de production	Catégorie	Délai prise en charge	Délai d'instruction	Délai de mise à disposition d'un correctif définitif
Définition		Délai recouvrant le temps entre la soumission du ticket complet au Support et le démarrage du premier niveau d'instruction par un ingénieur support	Délai recouvrant l'instruction du ticket par le Support et aboutissant à : - Une solution de configuration / documentation et/ou - Solution de Contournement et/ou - La confirmation d'une anomalie	Délai recouvrant la réalisation et la livraison d'un correctif définitif (<i>Patch ou SP</i>). Le délai démarre et est postérieur à l'instruction (identification de l'anomalie)
P1	Critique	30 mn	6h	
P2	Bloquant	4 h	12h	Patch ou Patch +1
P3	Majeur	6h	N/A	Prochain Service Pack ou SP+1 en cours de développement
P4	Mineur	24h	N/A	Prochain Service Pack à SP+2 en cours de développement

Aux fins de la présente Politique Éditeur :

- « Jour Ouvré » : tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux du pays dans lequel est établie l'entité SBS contractante, tels que précisés dans le Bon de Commande (ou, à défaut, les jours fériés légaux de la France métropolitaine).
- « Heure Ouvrée » : toute heure comprise dans la plage horaire de 9h00 à 18h00 d'un Jour Ouvré, soit neuf (9) Heures Ouvrées par Jour Ouvré.

Sauf mention contraire expresse, l'ensemble des délais indiqués dans les abaques qualité ci-dessus s'entendent en Heures Ouvrées, à l'exception des délais applicables aux Incidents de Priorité P1 couverts par le service 24h/24, 7j/7, qui s'entendent en heures calendaires (incluant les nuits, week-ends et jours fériés).

Tout Incident signalé en dehors des Heures Ouvrées sera réputé enregistré à l'ouverture de l'Heure Ouvrée suivante, sauf pour les Incidents de Priorité P1 bénéficiant du service 24/7.

Les délais de Prise en charge, d'Instruction et de Correctif définitif sont cumulatifs : le délai de chaque étape court à compter de l'achèvement de l'étape précédente.

Les délais ci-dessus mesurent exclusivement le temps de traitement par l'Éditeur. Sont notamment exclus du décompte :

- les délais de réponse ou de fourniture d'informations par le Client ;
- les délais de mise à disposition par le Client d'un accès à l'Environnement géré ou de données de reproduction de l'Incident ;

- toute période de suspension du traitement résultant d'une demande ou d'une action du Client.

Les modalités complémentaires sont détaillées dans la Politique Éditeur applicable au Produit concerné.

(1)

Précisions sur les Incidents Critique (P1) :

Un Incident Critique provoque l'arrêt de la production du Client. L'Editeur met en œuvre les moyens nécessaires au déblocage de la situation par une résolution définitive ou une Solution de contournement. Le Client peut reprendre son activité et l'Incident est clôturé.

Dans certains cas, la résolution définitive peut faire l'objet d'une correction software. Cette Correction définitive sera suivie dans un nouveau ticket dont la priorité sera qualifiée en **P2**, **P3** ou **P4**.

3.4. Types de maintenance assurées

L'Éditeur s'engage à assurer la maintenance du Produit dont la licence d'utilisation a été concédée au Client jusqu'à la date de fin de maintenance de la version. Est exclue du périmètre contractuel la maintenance des développements spécifiquement réalisés par l'Éditeur pour le Client (les "**Développements Spécifiques**") au titre de contrats séparés et dont la propriété intellectuelle a été cédée au Client.

La maintenance du Produit consiste à assurer les quatre niveaux de maintenance ci-dessous :



3.5. Maintenance Corrective

Au titre de la Maintenance Corrective, l'Éditeur s'engage à procéder aux corrections des Anomalies portant sur les Versions sous maintenance du Produit.

Pour bénéficier de l'ensemble des correctifs (Bloquant, Majeur et Mineur), le Client devra installer le dernier Service Pack correspondant à sa Version.

Les besoins d'évolution du Produit liés à tout type de contraintes externes (réglementaires, techniques ou relatives à des évolutions du marché) ne sont pas couverts par la Maintenance Corrective et dès lors ne sont pas considérés comme des Anomalies.

Les versions maintenues du Produit sont décrites dans la matrice "**Product Lifecycle**" accessible sous Up Community.

En cas d'Anomalie, les obligations du Client et de l'Éditeur se répartissent comme suit :

Le Client :

- détecte un Incident ;
- s'assure qu'il s'agit bien d'un Incident causant une Anomalie dans le Produit et qu'il est en mesure de pouvoir le reproduire ;
- communique l'Incident à l'Éditeur par voie électronique, via le Site Support, en le décrivant de manière circonstanciée ;
- s'assure de disposer de personnel qualifié pour assister l'Éditeur dans la qualification de l'Incident et la Correction des Anomalies.

L'Éditeur :

- prend à sa charge l'examen de l'Incident, pour autant que l'Incident ait été suffisamment décrit par le Client et soit reproductible ;
- répond aux Contacts Support du Client par le biais du Site Support, en communiquant le numéro d'enregistrement attribué au signalement et l'heure de la réception de la demande et en lui donnant une indication quant au délai dans lequel un HotFix ou une Correction sera disponible ;
- prend à sa charge la Correction proprement dite de l'Anomalie ;
- met la Correction à la disposition du Client, soit individuellement par Hotfix, soit dans le cadre d'un Patch ou d'un Service Pack en fonction de la criticité de l'Anomalie.

Seules les Anomalies Critiques (P1) et Bloquantes (P2) pourront faire l'objet d'un HotFix ou d'un Patch.

Les Anomalies Majeures (P3) et Mineures (P4) seront corrigées uniquement dans les Service Packs.

L'Éditeur se réserve le droit de modifier son organisation interne en matière de maintenance de la manière qu'il juge la plus appropriée, étant entendu que dans tous les cas l'Éditeur continuera à assurer le niveau de services et de qualité envers le Client, tel que défini dans le Contrat.

Dans le cas où le Client aurait utilisé le Produit d'une manière non-autorisée par le Contrat de Licence, l'Éditeur ne serait plus tenu d'en assurer la maintenance.

Installation de la Correction

Qu'il s'agisse d'une Correction par Hot Fix, Patch ou d'une Correction intégrée dans un Service Pack, l'installation de la Correction est à la charge du Client. Ce dernier est tenu d'installer les Corrections dans l'ordre de leur publication uniquement via l'outil mis à sa disposition par l'Éditeur.

Le Client s'engage à valider la Correction sur un environnement d'homologation préalablement avant tout déploiement en production. Le Client est le seul responsable des conséquences liées au non-respect de cette obligation.

Le Client n'est pas autorisé à modifier le package reçu ou à installer partiellement ce package.

L'installation des Patches par le Client est obligatoire.

Si le Client désire demander à l'Éditeur de prendre en charge l'installation, cette prestation fera l'objet d'un contrat distinct dans lequel les modalités notamment financières seront décrites.

Le Client décide d'installer ou non les Corrections mises à sa disposition par l'Éditeur. Il supportera seul les conséquences liées au fait de ne pas installer systématiquement toutes les Corrections mises à sa disposition.

3.6. Maintenance Adaptative et Evolutive

3.6.1. Maintenance Adaptative

a. Politique de certification technique

L'Editeur s'attache à garantir la compatibilité sur la Head version / Service Pack de son Produit en cours de maintenance avec au moins une version officiellement supportée par l'Editeur des logiciels tiers interfacés avec lui. Sous réserve que l'éditeur d'un de ces logiciels ait annoncé avec une anticipation suffisante l'arrêt du support d'une version de son produit, l'Editeur qualifiera son Produit sur la nouvelle version de manière à pouvoir annoncer la qualification du Produit avant l'arrêt du support du logiciel concerné.

b. Principes

Dans le cadre de la Maintenance Adaptative, l'Editeur met à disposition gratuitement de ces Clients au moins une Head version /version Majeure du Produit compatible avec au moins une version supportée des logiciels d'environnement définis comme prérequis technique.

Le choix de la version supportée reste à la discrétion de l'Editeur.

Ce dernier inscrit dans sa roadmap les prochaines certifications techniques selon sa propre vision du marché.

Pour bénéficier de son Contrat de maintenance ou de son Contrat de souscription, le Client s'engage à exploiter le Produit uniquement avec les versions des logiciels systèmes qualifiés par l'Editeur et officiellement maintenus par leur éditeur. La liste des versions supportées est décrite dans la matrice de compatibilité technique (cf. annexe) accessible par les Clients sur Up Community. Ce document énonce également la dépendance de certains modules à des produits tiers dont l'acquisition d'un droit d'Utilisation est à la charge du Client.

3.6.2. Maintenance Evolutive

Au titre de la maintenance Évolutive, l'Éditeur met à disposition du Client les nouvelles versions (Head version, Majeures et Services Pack) développées. Celles-ci couvrent des améliorations fonctionnelles ou techniques du Produit décidées par l'Éditeur. La fréquence de publication des nouvelles versions est fixée par l'Editeur.

3.6.3. Mise à disposition et installation des Add-ons et des Nouvelles Versions

L'installation des Service Pack et des versions Head est à charge du Client. Il en va de même pour tous les travaux complémentaires nécessaires à la mise en service des Service Pack et des Head version. Si le Client désire demander à l'Éditeur de prendre en charge l'installation, cette prestation fera l'objet d'un contrat distinct dans lequel les modalités notamment financières seront décrites.

Dans le cadre de la Maintenance Évolutive et Adaptative, l'Éditeur met à disposition les adaptations uniquement sur la head Version du Produit.

Le Client peut décider d'installer ou non les Service Pack mises à sa disposition par l'Éditeur. A ce titre, il s'engage à supporter seul les conséquences liées au fait de ne pas installer systématiquement, correctement et totalement les Service Pack mises à sa disposition par l'Éditeur.

Toute opération de mise en production liée à un changement de Version doit faire l'objet d'une validation préalable par l'Editeur et ce un (1) mois avant la mise en production.

A ce titre, l'Editeur met à disposition, sur le site Support, le processus de Handover que le Client s'engage à exécuter avant la mise en production. Ce processus de Handover est considéré comme un prérequis indispensable pour le démarrage et l'exécution des prestations de Support et de Maintenance. En cas de non-respect du processus de Handover par le Client, l'Editeur se réserve le droit de suspendre le Contrat de maintenance ou le Contrat de souscription en vigueur.

Le Client s'engage à respecter les règles suivantes dans le cadre de ses propres développements :

- aucune valorisation directe (par requête SQL) des tables du schéma standard n'est autorisée ;
- aucune modification d'un élément du schéma standard du Produit n'est autorisée ;
- aucune modification d'un programme, script standard du Produit n'est autorisée ;
- aucune utilisation d'un programme ou script standard du Produit en dehors des interfaces externes du Produit n'est autorisée.

3.7. Maintenance Réglementaire

3.7.1. Principes

Terme	Définition
Réglementaire	Pour les fonctions du Core System et de l'ensemble des modules intégrés du Produit, la notion de réglementaire correspond au périmètre suivant : - conformité aux normes et réglementation comptable, - conformité aux normes et réglementation fiscales applicables (application des taxes sur les différents postes de rémunération de la banque), - gestion et mise à disposition des données brutes nécessaires pour les états réglementaires demandés par les banques centrales (exemple : TEG). Les législations couvertes dans ce cadre peuvent être : - La législation locale/domestique (pays) : réglementation et normes imposées par les banques centrales de chaque pays. Exemple : France (GAAP), ... - La législation régionale (zone géographique) : réglementation et normes imposées par les banques centrales régionales. Exemple : Afrique de l'ouest (UMOA), Afrique Centrale (COBAC), ... - La législation internationale : réglementation et normes imposées par des instances internationales. Exemple : IAS39, IFRS9, ...
Reporting réglementaire	La notion de reporting réglementaire couvre la production de reporting réglementaires demandés par les banques centrales. La couverture peut-être : - locale ou domestique (pays) : reporting selon les modèles réglementaires demandés par les banques centrales. Exemple : France (Modèles SURFI), Espagne (Modèles EBE, CIRBE), ... - régionale (zone géographique) : reporting selon les modèles réglementaires demandés par les banques centrales. Exemple : Afrique de l'ouest (Modèles DEC), Afrique Centrale (Modèles CERBER), Europe (Modèles EBA), ...
Déclaratifs pour les régulateurs	La notion de déclaratifs pour les régulateurs couvre la production d'états ou échanges de données avec des institutions (ex : Ministères des finances) ou entités de régulation du marché bancaire. La couverture peut-être : - locale ou domestique (pays) : déclaratifs domestiques. Par exemple : France (Balance de paiements, Centrale des risques, Centrale des incidents de paiements, FICOPA, COSI, CICLADE), Espagne (CIRBE), Madagascar (Gazynet, FICOBAM, ...),... - régionale (zone géographique) : déclaratifs régionaux. Par exemple : Afrique de l'ouest (Bureau Information Crédit), Afrique Centrale (Centrale incidents de Paiement), ... - internationale : déclaratifs internationaux. Par exemple : reporting contre la lutte contre le fraude fiscale (FATCA, CRS, ..)
Déclaratif pour les Clients finaux	La notion de déclaratifs pour les Clients finaux couvre la production d'états ou de données permettant les échanges de données avec des institutions ou entités

	de régulation du marché bancaire. La couverture est essentiellement locale ou domestique (pays) : il s'agit des déclaratifs imposés pour les Clients. Par exemple en France (Relevés annuels de frais – loi Châtel, IFU, ...)
Système d'échanges interbancaires	La notion de d'échanges interbancaires couvre la gestion des différents formats d'échanges avec les systèmes de paiement interbancaires pour gérer les moyens de paiements supportés dans le pays. La couverture peut-être - locale ou domestique (pays) : gestion des formats d'échanges pour échanger les flux avec les différents systèmes ou plateformes d'échanges interbancaires domestiques. Exemple : Madagascar (BAM), Maroc (SIMT), Espagne etc. - régionale (zone géographique): gestion des formats d'échanges pour échanger les flux avec les différents systèmes ou plateformes d'échanges interbancaires régionales. Exemple : Afrique de l'ouest (SYSTAC), Afrique Centrale (SYGMA), Europe (SEPA), ... - internationale : gestion des formats d'échanges pour échanger les flux avec les systèmes ou plateformes d'échanges interbancaires international. Exemple : SWIFT

3.7.2. Couverture

La présente politique de Maintenance Réglementaire a pour objet de définir les **principes, le périmètre et les modalités** selon lesquels l'Éditeur assure l'évolution de ses solutions logicielles afin de prendre en compte les **changements réglementaires applicables au secteur bancaire et financier**.

Elle vise à garantir que les versions maintenues du Produit demeurent **conformes aux exigences légales et réglementaires**, sous réserve du respect par le Client de ses propres obligations.

La Maintenance Réglementaire s'applique uniquement :

- aux versions **maintenues** du Produit, sous réserve que l'intégration de cette évolution soit techniquement possible tout en respectant les contraintes de transparence du Service Pack. Le cas échéant, cette intégration se fera que dans le cadre d'un service pack.
- aux Clients disposant d'un **Contrat de maintenance ou d'un Contrat de souscription en vigueur**,
- aux réglementations **applicables au périmètre fonctionnel couvert par le Produit**.

La Maintenance Réglementaire est limitée aux seuls modules et à la réglementation du pays, de la zone géographique et/ou aux réglementations internationales définies dans le Contrat ou Formulaire de commande applicable..

La couverture de la Maintenance Réglementaire concerne :

- La mise en conformité réglementaire, à savoir :
 - la mise en conformité du Produit aux normes et réglementation comptables déjà existants qui évoluent,
 - la mise en conformité du Produit aux normes et réglementation fiscales applicables (application des taxes sur les différents postes de rémunération de la banque),
 - la gestion et mise à disposition des nouvelles données brutes nécessaires pour des états réglementaires demandés par les banques centrales qui évoluent (exemple : TEG).
- La mise en conformité avec la réglementation en vigueur des reportings réglementaires, des déclaratifs pour les régulateurs, des déclaratifs pour les Clients finaux **actuellement couverts** par le Produit
- La mise en conformité avec la réglementation en vigueur des systèmes d'échanges interbancaires **actuellement couverts** par le Produit.

Les **nouvelles réglementations** nécessitant de nouveaux reporting réglementaires / modèles / déclaratifs ou la refonte complète de reporting réglementaires / déclaratifs / modèles existants sortent du périmètre de la Maintenance Réglementaire et feront l'objet de modules complémentaires ou d'add-ons de licence uniquement dans l'hypothèse où l'Éditeur a choisi de les prendre en compte dans le Produit et seront implémentées en Services pack.

L'Éditeur ne garantit pas la conformité globale du Client, lequel demeure seul responsable du respect des obligations légales, réglementaires et sectorielles qui lui sont applicables, y compris de la mise en œuvre effective des mises à jour fournies par l'Éditeur dans les délais requis.

A ce titre, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable :

- d'une non-conformité résultant d'un défaut de paramétrage ou d'utilisation du Produit,
- d'une interprétation réglementaire différente de celle retenue par le Client ou son superviseur,
- d'une évolution réglementaire publiée tardivement ou modifiée après livraison.

Sont exclus de la Maintenance Réglementaire :

- les adaptations liées à des choix d'interprétation propres au Client,
- les évolutions rendues nécessaires par des processus internes du Client,
- les Développements Spécifiques (tels que ci-après définies) ou paramétrages avancés,
- les impacts résultant d'un non-respect par le Client :
 - des prérequis techniques,
 - des versions supportées,
 - des recommandations de mise en œuvre.

Ces éléments peuvent faire l'objet de prestations spécifiques soumises à tarification supplémentaire, sous réserve de l'accord exprès préalable de l'Éditeur.

Évolutions réglementaires exceptionnelles

Dans l'hypothèse où une évolution réglementaire applicable au périmètre du Produit entraînerait, pour l'Éditeur, des développements dont l'ampleur, la complexité technique ou les coûts de mise en œuvre excéderaient significativement le cadre habituel de la Maintenance Réglementaire standard, l'Éditeur se réserve le droit d'en requalifier le traitement.

Sont notamment considérées comme exceptionnelles les évolutions réglementaires impliquant :

- une refonte substantielle de l'architecture logicielle,
- des impacts majeurs sur les performances, la sécurité ou la résilience du système,
- des développements Spécifiques non mutualisables,
- ou des coûts manifestement disproportionnés au regard du Contrat de maintenance ou du Contrat de souscription.

Dans ce cas, l'Éditeur en informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose :

- soit une prestation spécifique, faisant l'objet d'un devis distinct,
- soit une adaptation du périmètre ou du calendrier de mise en œuvre,
- soit, le cas échéant, une solution alternative permettant de répondre partiellement ou différemment aux exigences réglementaires.

3.8. Maintenance Etendue

La période de **Maintenance Etendue** couvre la période à partir du 1^{er} jour après la date de fin de maintenance standard d'une version.

La **Maintenance Etendue** couvre exclusivement :

- Le service de Support : accès au service (hotline & support).
- La **Maintenance Corrective** : corrections des Anomalies Critiques (**P1**), hors Incident de sécurité, sur le dernier Service Pack disponible.

Toute autre intervention est sur devis uniquement.

Aucune évolution produit n'est traitée dans le cadre de la Maintenance Etendue. La publication trimestrielle des services packs est arrêtée.

La Maintenance Adaptative, évolutive et réglementaire n'est plus assurée.

Sauf accord spécifique contraire, la Maintenance Étendue fait l'objet d'une majoration de vingt-cinq pour cent (25 %) appliquée à la redevance annuelle de maintenance standard, prix catalogue en vigueur au moment de la souscription. Elle est souscrite pour une durée d'un (1) an, renouvelable une seule fois pour une durée identique, soit une durée maximale de deux (2) ans consécutifs. Au-delà de cette période, la Version concernée atteint sa fin de vie : l'Éditeur cesse de fournir tout service de maintenance et de support, et le Client ne peut plus prétendre à aucun correctif, mise à jour ou assistance technique au titre de cette Version.

3.9. Maintenance d'un Service Pack

Sur toutes les Versions V11 et supérieures, la durée de maintenance standard des Services Pack est prédéfinie selon la règle suivante :

Un Service Pack est maintenu quinze (15) mois.

Exemple

- *Date de publication d'un Service Pack X.Y : 31/07/2025*
- *Fin de maintenance du Service Pack X.Y : 30/10/2026*

Pendant la période de maintenance, les Anomalies Bloquantes sont corrigées en Patch sur ce Service Pack. Après la fin de maintenance, les Anomalies Bloquantes sont corrigées en Patch sur le dernier Service Pack libéré. Il est donc nécessaire pour le Client d'effectuer à minima une montée de Service Pack par an.

Toute demande hors de ce cadre sera soumise à étude et facturation supplémentaire.

3.10. La matrice Lifecycle du Produit

La matrice contient pour le Produit et les programmes satellites, l'ensemble des versions publiées avec pour chacune d'entre elles : la date de publication et la date de fin de maintenance une fois qu'elle a été définie.

Elle est accessible par les Clients sur Up Community.

Elle est actualisée à chaque publication d'une nouvelle Version ou à chaque publication d'une date de fin de maintenance.

3.11. Focus Clients Groupes

Notre Politique Editeur est conçue pour répondre aux besoins des DSI gérant un réseau de filiales (entre 5 et 50). Notre approche repose sur :

- Un alignement des Versions : l'ensemble du Groupe bénéficie d'un même versioning, avec un plan de montée de Version commun et en cascade. Cela garantit une homogénéité dans la gestion du parc applicatif et simplifie les travaux de déploiement. De plus, le Groupe peut tirer parti des améliorations et correctifs appliqués dans une filiale pour les étendre rapidement aux autres, améliorant ainsi la qualité de service.
- Un plan de tests commun : il est possible de mutualiser le plan de tests, permettant au Groupe d'amortir les investissements dans la création et l'automatisation des scénarios sur l'ensemble des filiales. Les coûts sont ainsi optimisés tout en renforçant la couverture des tests et la qualité des déploiements.
- Un partage de l'amélioration continue : les améliorations et correctifs identifiés dans une filiale sont nativement et rapidement reportés dans les autres. Cela permet d'améliorer en continu la qualité du produit et de générer des synergies entre les projets des différentes filiales.
- Le concept d'Early Adopters : pour chaque déploiement d'une nouvelle fonctionnalité, une filiale Early Adopter est identifiée. Cela permet d'affiner la solution mise en œuvre grâce à une homologation renforcée. Par la suite, le déploiement est réalisé en cascade de manière industrielle dans les autres filiales, permettant ainsi une généralisation rapide au sein du groupe avec des coûts d'homologation amortis. La Version ou fonctionnalité livrée dans le cadre du programme Early Adopter est mise à disposition en environnement de test uniquement et ne peut être déployée en production sans l'accord préalable écrit de l'Éditeur. Elle est fournie en l'état à la date de livraison, sans garantie et sans engagement de l'Éditeur sur son niveau de maturité ; les Anomalies identifiées pendant cette phase sont traitées selon le processus de maintenance corrective standard, sans application des délais garantis dans les abaques qualité.

Ce mode de fonctionnement est déjà déployé au sein de plusieurs groupes utilisateurs du Produit, comptant entre 5 et 50 filiales. Il a démontré son efficacité dans la gestion des programmes de montées de versions et le déploiement de nouvelles fonctionnalités.

4. Gestion des Développements Spécifiques

4.1. Définitions

Le “**Développement Spécifique**” désigne tout développement réalisé à la demande d’un Client et livré à ce seul Client. Ce sont des développements non adhérents, réalisés en dehors du périmètre Editeur. Tout Développement Spécifique fera l’objet d’un contrat ad hoc et d’une facturation spécifique. Par opposition, on définit comme un “**Développement Standard**” tout développement intégrant le standard produit et donc livré à l’ensemble des Clients dans une Version de Produit.

Sous la dénomination “**Développement Spécifique**”, on pourra ainsi retrouver

- des développements qui n’enrichissent pas le Produit
- des développements peu ou pas réutilisables par les autres Clients
- des développements intéressants pour le Produit, mais jugés non prioritaires pour l’Editeur.

Ils ne doivent pas être adhérents au Produit.

Sous la dénomination “**Développement Standard**”, on retrouvera en outre tous les développements dont il n’est pas possible d’isoler techniquement le livrable du reste du Produit. Cette catégorie inclut également les développements réalisés dans le cadre de l’ouverture d’une banque dans un nouveau pays, pour lesquels des adaptations doivent être réalisées au sein du Produit afin de répondre aux exigences réglementaires du pays concerné.

La qualification d’un “**Développement Standard**” ou d’un “**Développement Spécifique**” est à la seule discrétion de l’Editeur. L’Editeur, en sa qualité d’auteur du Produit et seul titulaire des droits de propriété intellectuelle y afférents, dispose d’une exclusivité sur la fourniture des services de maintenance et de support. À ce titre, aucune opération de maintenance corrective, adaptative ou évolutive ne peut être réalisée sur le Produit par le Client ou un tiers sans l’accord préalable écrit de l’Editeur.

4.2. Développements Spécifiques

Les « **Développements Spécifiques** » doivent être **non-adhérents**, c'est-à-dire qu'ils utilisent uniquement les interfaces externes du Produit et/ou accèdent uniquement à la base des données en lecture seule.

A contrario, des développements qui utilisent uniquement les interfaces externes du Produit et/ou accèdent uniquement à la base des données en lecture seule mais qui ne sont pas spécifiques à un Client (comme des développements liés à la localisation) sont des **Développements Standards** (cf. 5.4).

Nota : une interface externe est une interface utilisable par le Client lors de l'intégration du Produit dans son propre système d'information.

4.3. Les règles de gestion associées

Les développements "**Spécifiques non-adhérents**" peuvent être réalisés soit après accord exprès et préalable de l'Editeur par ses équipes Professional Services dans le cadre d'une prestation de service, soit directement par le Client ou une société tiers choisie par le Client.

Ces développements sont la propriété du Client. Ils ne sont pas connus par l'Editeur.

La maintenance et le support de ces développements sont assurés soit directement par le Client soit dans le cadre d'une offre de prestation de maintenance particulière (type TMA ou autre).

Ces développements sont exclus du périmètre du Contrat de maintenance standard ou du Contrat de souscription du Produit.

Dans le cas d'une montée de Version du Produit, l'Editeur fournit dans sa Documentation, les éventuels impacts de la nouvelle Version sur les interfaces externes et sur son modèle de données.

Les adaptations nécessaires sur les "**Développements Spécifiques**" existants peuvent être réalisées par les équipes Professional Services de SBS dans le cadre d'une prestation de service.

Les développements "**Spécifiques non adhérents**" étant par définition pas adhérents à une Version du Produit, il n'est pas proposé dans le cadre de la proposition initiale, de report de ces développements dans une Version de tête du Produit.

4.4. Précisions vis-à-vis des spécificités réglementaires

On ne parlera plus de "**Développement Spécifique**" pour caractériser systématiquement les développements liés à des fonctionnalités réglementaires propres à un pays ou à une zone réglementaire particulière.

A partir du moment où ces développements sont livrés à l'ensemble des Clients appartenant au pays ou à la zone réglementaire concernée, ils seront considérés comme des "**Développement Standard**".

4.5. Règles imposées aux Clients dans le cadre de ses propres développements spécifiques

Dans le cas d'un développement "**Spécifique non-adhérent**", les règles suivantes doivent être strictement respectées sous peine de facturation complémentaire des prestations de maintenance Editeur :

- aucune valorisation directe (par requête SQL) des tables du schéma standard n'est autorisée
- aucune modification d'un élément du schéma standard n'est autorisée.
- aucune modification d'un programme, script du standard Produit n'est autorisée
- aucune utilisation d'un programme ou script standard du Produit en dehors des interfaces externes du Produit n'est autorisée.
- Aucun select * dans une requête. Préconisation d'utiliser des vues.

5. Gestion de la roadmap Editeur

5.1. Présentation

La roadmap ou la feuille de route Editeur est un outil de pilotage qui fait le lien entre le Produit et le marché qu'il adresse. Elle présente la stratégie d'évolution du Produit avec une vision prospective.

Elle contient :

- Les nouvelles fonctionnalités majeures sur lequel l'Editeur investit.
- Le contenu des prochaines Versions publiées.

La Roadmap du Produit constitue une information confidentielle de l'Éditeur au sens des stipulations de confidentialité du Contrat ou des Conditions Générales applicables. En conséquence, le Client s'interdit de divulguer, reproduire ou communiquer à quelque tiers que ce soit, directement ou indirectement, tout ou partie du contenu de la Roadmap — notamment les orientations stratégiques, les fonctionnalités envisagées et les calendriers prévisionnels de livraison — sans l'accord préalable écrit de l'Éditeur.

5.2. Processus de construction de la roadmap

La construction de la roadmap est sous la responsabilité des acteurs Product Management de l'Editeur. Ce sont eux qui déterminent la stratégie d'évolution du Produit en fonction de l'état des marchés adressés.

Les facteurs qui alimentent la roadmap sont :

- **La veille business et marché** qui consiste à identifier des besoins émanant de l'écosystème bancaire et des analystes reconnus sur le marché (ex : Gartner, Forrester, ...),
- **Le recensement des évolutions venant des Clients** et l'arbitrage sur l'intérêt de leur intégration dans le Produit,
- **Les nouveaux sujets** identifiés lors des réponses aux appels d'offre non couverts par l'outil.
- **La veille réglementaire** consacrée à l'examen anticipé des textes et des contraintes auxquelles les banques devront se conformer,
- **La veille technologique** consacrée à l'examen des nouvelles versions de logiciel tiers dont il faudrait certifier la compatibilité

Une fois tous les éléments collectés, l'Editeur arbitre sur les modules et fonctionnalités à prioriser en gardant un équilibre entre sa capacité d'investissement, le financement et les priorités données par les Clients. Enfin, il définit le délai de mise sur le marché (time-to-market) pour chaque module ou fonctionnalité priorisé.

L'Editeur met à disposition des Clients sous Up Community la vision du delivery de la Roadmap pour les six (6) prochains mois.

Les dates et délais figurant dans la Roadmap du Produit sont communiqués à titre indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de l'Éditeur quant à leur respect. Seul un engagement expressément formalisé dans un Contrat, un Formulaire de Commande ou tout autre accord écrit signé par l'Éditeur est de nature à conférer un caractère contraignant à un délai de livraison.

6. Licence Produit

Une licence du Produit est concédée sur un périmètre décrit contractuellement, qui définit **la liste des modules acquis par le Client** et la volumétrie autorisée en termes de métriques (ex. **nombre maximum d'utilisateurs** ou **le nombre maximum de clients**).

6.1. Définition

A défaut de précision dans un Contrat, un Formulaire de Commande ou tout autre accord écrit signé par l'Éditeur, les définitions sont :

Terme	Définition
Nombre d'Utilisateurs	Correspond au nombre d'utilisateurs pouvant se connecter simultanément au Produit.
Nombre de clients	Correspond au nombre de clients enregistrés dans la table des clients ayant au moins un produit du Client.

6.2. Contrôle de Licence et Métriques d'Utilisation

Le Produit intègre un système de contrôle de Licence qui conditionne son Utilisation aux droits concédés au Client dans le Contrat ou Formulaire de Commande applicable. Ce système vérifie notamment :

- (a) les modules activés — seuls les modules acquis par le Client sont accessibles ;
- (b) les Métriques d'utilisation (nombre d'utilisateurs, nombre de clients finaux ou toute autre métrique définie dans le Contrat ou Formulaire de Commande) — tout dépassement du seuil autorisé entraîne le blocage automatique des accès excédentaires.

Une clé de licence, correspondant aux droits ainsi définis, est attribuée au Client pour chaque Environnement géré. Le Produit génère un avertissement automatique trente (30) jours avant la date d'expiration de cette clé. Cet avertissement ne préjuge pas de la durée contractuelle de la licence ou de la souscription, qui demeure régie par le Contrat ou le Formulaire de Commande applicable.

Le Client s'engage à fournir à l'Éditeur, une fois par an sur demande de ce dernier, une déclaration d'utilisation attestant du nombre d'utilisateurs et de clients finaux effectivement actifs sur le Produit. À défaut de transmission de cette déclaration dans un délai de trente (30) jours suivant la demande de l'Éditeur, ce dernier se réserve le droit de suspendre les Services de Support jusqu'à régularisation.

L'Éditeur peut en outre, à tout moment, solliciter des informations complémentaires relatives à l'utilisation du Produit et, le cas échéant, procéder à un audit de conformité dans les conditions définies dans le Contrat ou les Conditions Générales applicables..

7. Évolution de la Politique Editeur

L'Éditeur se réserve la faculté de mettre à jour la présente Politique afin de l'adapter aux évolutions réglementaires, technologiques, sécuritaires ou aux pratiques de l'industrie logicielle. Toute mise à jour fait l'objet d'une publication sur <https://sbs-software.com/fr/> et entre en vigueur dès cette publication, y compris à l'égard des Contrats en cours.

8. La matrice de compatibilité technique : "Supported platforms"

L'Éditeur publie et tient à disposition des Clients, sur la plateforme Up Community, une matrice de compatibilité technique (« Supported Platforms ») qui recense, pour chaque module du Produit sous maintenance, les versions de logiciels tiers dont la compatibilité a été validée par l'Éditeur. Cette matrice identifie également les composants tiers requis pour le fonctionnement de certains modules, dont l'acquisition et le maintien en conditions opérationnelles relèvent de la seule responsabilité du Client.

La matrice est actualisée au minimum une fois par semestre afin d'intégrer les nouvelles certifications techniques ainsi que les fins de support annoncées par les éditeurs tiers concernés. Cette actualisation est fournie à titre informatif et ne dispense pas le Client de son obligation de suivre de manière autonome le cycle de vie des produits tiers déployés

dans son Environnement Géré. L'Éditeur ne saurait être tenu responsable des évolutions, incompatibilités ou fins de support décidées par les éditeurs de logiciels tiers.