Politique Editeur SBS Core SAB

Version diffusible en externe SBS

Version 1.01 – 27 août 2026

Etat : Approuvé

Historique

Version	Date	Objet	Rédigé par	Validé par
1.00	22/12/2025	Initialisation	N. Le Callonnec	JC. Duyck
1.01	03/03/2026	Mise à jour page 6	N. Le Callonnec	N/A
	02/04/2026	Revue des prestations de Maintenance	Direction Juridique	V. Le Nindre
	09/07/2026	Alignement de la terminologie	Direction Juridique	V. Le Nindre
	27/08/2026	Revue des prestations de maintenance (Service Pack)	V. Le Nindre	V. Le Nindre

© SBS, 2026

Table des matières

1. Introduction 5

2. Principe des Versions 5

2.1. Nommage 5

2.2. Version Majeure (exemple : AT6) 5

2.3. Version Mineure (exemple : AT6.22.0) 6

2.4. Service Pack (exemple : AT6.22.2) 6

2.5. Patch (exemple : AT6.22.2.0001) 6

3. Maintenance des Versions 7

3.1. Engagements de l'Editeur 7

3.1.1. Durée de Maintenance d'une Version 7

3.1.2. Communication des dates de fin de Maintenance 8

3.1.3. Convention de service (SLA) 8

3.2. Types de Maintenance assurées 5

3.3. Maintenance Corrective 11

3.4. Maintenance Adaptative et Evolutive Erreur ! Signet non défini.

3.4.1. Maintenance Adaptative **Erreur ! Signet non défini.**

3.4.2. Maintenance Evolutive **Erreur ! Signet non défini.**

3.4.3. Eléments mis à disposition au titre de la Maintenance Adaptative et Evolutive **Erreur ! Signet non défini.**

3.5. Maintenance Réglementaire Erreur ! Signet non défini.

3.5.1. Principes **Erreur ! Signet non défini.**

3.5.2. Couverture **Erreur ! Signet non défini.**

3.6. Limites des prestations de Maintenance Erreur ! Signet non défini.

3.7. Modification de la base de données Erreur ! Signet non défini.

4. Demand Management (DM) **Erreur ! Signet non défini.**

4.1. Définitions Erreur ! Signet non défini.

4.2. Gestion des DM Erreur ! Signet non défini.

5. Gestion des Développements Spécifiques **Erreur ! Signet non défini.**

5.1. Définitions Erreur ! Signet non défini.

5.2. Règles d'intégrité du Produit Erreur ! Signet non défini.

5.3. Patrimoine historique Erreur ! Signet non défini.

6. Gestion de la roadmap éditeur **Erreur ! Signet non défini.**

6.1. Roadmap et Availability Plan Erreur ! Signet non défini.

6.2. Communication Erreur ! Signet non défini.

7. Évolution de la Politique Editeur **Erreur ! Signet non défini.**

© SBS, 2026

© SBS, 2026

1. Introduction

Le présent document, ci-après la **« Politique Éditeur** », établie par SBS Software (ci-après l'« **Éditeur** »), définit les modalités de maintenance et de support applicables au produit SBS Core SAB à compter de la version AT6.22 (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 le Client titulaire d'une licence perpétuelle, ou des « Conditions Générales de Souscription » pour le Client ayant souscrit une offre en mode souscription de services (ci-après, indifféremment, les « **Conditions Générales** »). Les termes commençant par une majuscule et non définis dans la présente Politique Éditeur ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat ou dans les Conditions Générales applicables. En cas de contradiction entre la Politique Editeur et le Contrat ou les Conditions Générales applicables, ce(s) dernier(ères) prévalent, sauf stipulation contraire expressément convenue dans le Contrat ou le Formulaire de Commande applicable (rattaché aux Conditions Générales applicables).

Les services décrits dans la présente Politique Éditeur 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 (rattaché aux Conditions Générales applicables) conclu avec l'Éditeur ou un distributeur agréé par ce dernier. 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

« **Version** » désigne un ensemble formé par les caractéristiques fonctionnelles et techniques du Produit.

2.1. Nommage

La Version est identifiée par un ensemble de 4 tags : MMM.mm.s.pppp

- Tag de référence Version Majeure, MMM (exemple : AT6)
- Tag de référence Version Mineure, mm (exemple : 21)
- Tag de référence Service Pack, s (exemple : 1,2,3)
- Tag de référence Patch, pppp (exemple : 1,2,3,4)

2.2. Version Majeure (exemple : AT6)

La « **Version Majeure** » se définit comme la Version Majeure précédente intégrant l'ensemble des Versions Mineures précédemment livrées, complétée de nouveautés fonctionnelles et techniques structurantes. Elle prend en compte les évolutions du socle technique et la matrice de compatibilité.

Elle intègre également l'ensemble des correctifs traités dans le cadre des services du support.

Une Version Majeure est généralement publiée tous les cinq à sept (5 à 7) ans à la discrétion de l'Editeur. Elle est annoncée aux clients a minima (six) 6 mois avant sa date de parution.

© SBS, 2026

Son installation n'est pas obligatoire au jour de sa publication mais le deviendra dans le calendrier dicté par la durée de maintenance décrite plus bas.

Dans le cas d'une Version Majeure, les connecteurs standards (fichier, reporting, service métier…), les écrans et le modèle de données peuvent être impactés, nécessitant, par conséquent, des adaptations des développements adhérents au Produit devant être réalisés par le Client.

L'Editeur fournit, dans la documentation afférente à la Version Majeure, la liste des évolutions des connecteurs standards et du modèle de données.

2.3. Version Mineure (exemple : AT6.22.0)

La « **Version Mineure** » se définit comme la Version Mineure précédente intégrant l'ensemble des services pack déjà livrés, complétée de nouveautés fonctionnelles et techniques. Elle intègre également l'ensemble des correctifs traités. Elle prend en compte les évolutions du socle technique et la matrice de compatibilité.

Une Version Mineure est publiée, uniquement sur la dernière Version Majeure publiée, une (1) fois par an, selon les nouveautés disponibles, avec une information aux clients six (6) mois avant la parution de cette Version Mineure au minimum.

Son installation est recommandée, n'est pas obligatoire au jour de sa publication mais le deviendra dans le calendrier dicté par la durée de maintenance décrite plus bas.

Dans le cas d'une Version Mineure, la compatibilité ascendante est assurée pour les connecteurs standards du Produit (service métier, API, fichier). De façon exceptionnelle, lorsque la compatibilité ascendante n'est pas assurée, par exemple en raison de l'obsolescence d'une brique, cela est documenté par un mode opératoire de transition pour information aux clients. Les écrans et le modèle de données peuvent être quant à eux modifiés.

L'Editeur fournit dans sa documentation la liste de ces impacts.

2.4. Service Pack (exemple : AT6.22.2)

- Il s'inscrit dans l'édition d'une Version Mineure.

Les « **Services Pack** » (**SP**) distribués sur la dernière Version Mineure diffusée contiennent les évolutions règlementaires et les correctifs traités (urgents ou bloquants) sur la Version Mineure depuis le dernier Service Pack publié sur cette version. Ils peuvent également intégrer de nouvelles fonctionnalités dites « non-structurantes » c'est-à-dire transparentes pour les clients ne souhaitant pas les utiliser. Les nouvelles fonctionnalités sont désactivées par défaut.

Un Service Pack plus léger est distribué sur les Versions Mineures antérieures maintenues (cf politique de maintenance détaillée au 3.1.1). Ce Service Pack contient uniquement les évolutions réglementaires et les correctifs indispensables.

Un Service Pack est publié deux (2) fois par an et diffusé sur les deux (2) Versions Mineures de la Version Majeure courante et sur la dernière Version Mineure sur la Version Majeure précédente.

Le calendrier des Services Pack est communiqué dans la roadmap diffusée régulièrement.

L'installation d'un Service Pack est recommandée, n'est pas obligatoire mais est nécessaire pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des correctifs et des évolutions demandées. Concrètement, le Service Pack devient obligatoire si les SP suivants doivent être installés.

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

2.5. Patch (exemple : AT6.22.2.0001)

- Est lié à une Version ou un Service Pack donné(e)
- Livrable aux clients qui en ont besoin

Les « **Patchs** » contiennent la ou les corrections d'une ou de plusieurs Anomalies bloquantes (i.e. Incidents bloquants) détectées par les clients.

© SBS, 2026

Son installation n'est pas obligatoire mais est nécessaire pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des correctifs demandés. Il devient obligatoire si les Patchs suivants doivent être installés.

Les Patchs sont réintégrés dans le Service Pack suivant qui constitue la correction officielle de l'Anomalie.

Un Patch correctif est appelé « **HotFix** » quand il s'agit d'un correctif pour une Anomalie bloquante (i.e. Incident bloquant) qui doit être appliqué par le Client dans son environnement de production et qui ne peut pas attendre la publication d'un Patch officiel de l'Editeur.

Le Client doit être à jour de l'application des Patchs de sa version pour garantir l'absence de régression.

Le HotFix est dédié à un Client et est livré à ce seul Client.

3. Maintenance des Versions

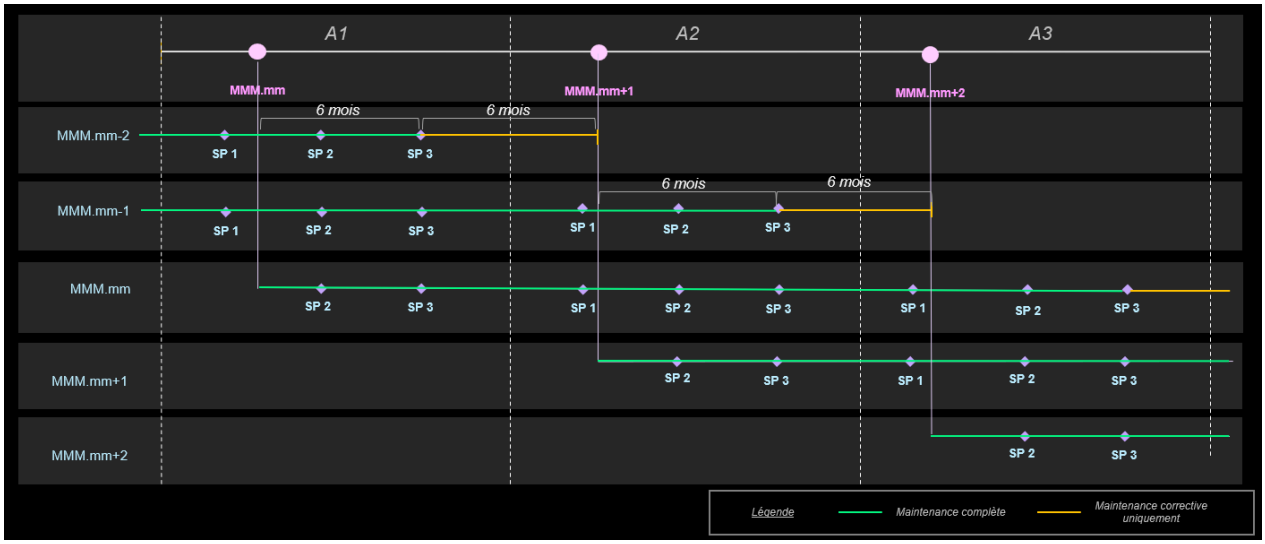
3.1. Engagements de l'Editeur

3.1.1. Durée de Maintenance d'une Version

L'Éditeur s'engage à assurer la Maintenance des deux dernières (2) Versions Mineures sur la Version Majeure courante et de la dernière Version Mineure sur la Version Majeure précédente dans les limites ci-après, et au plus tard dans la limite d'une durée de trois (3) ans maximum pour chaque Version Mineure. Les autres Versions Mineures de la Version Majeure courante et des Versions Majeures précédentes ne sont pas maintenues par l'Editeur.

La Version Mineure n-2 de la Version Majeure courante est maintenue :

- Pendant six (6) mois après la parution de la Version Mineure n, en Maintenance complète
- Sur les six (6) mois suivants et maximum douze (12) mois après parution de la Version Mineure n, en Maintenance Corrective uniquement.



© SBS, 2026

3.1.2. Communication des dates de fin de Maintenance

L'Editeur communique sur les échéances de fin de Maintenance a minima un (1) an avant la fin de Maintenance d'une Version Mineure ou Majeure, notamment au travers de sa roadmap diffusée régulièrement aux clients.

3.1.3. Convention de service (SLA)

L'Editeur s'engage à une réactivité proportionnée à la sévérité de l'Anomalie et compatible avec les impératifs de production du Client.

Cf. § Maintenance Corrective pour le détail du SLA.

3.2. Types de Maintenance assurées

Il est exclu du périmètre contractuel la maintenance des développements spécifiquement réalisés pour le Client au titre de contrats séparés et dont la propriété intellectuelle a été cédée au Client.

Quatre (4) types de maintenance sont assurés :

Maintenance	Contenu
Maintenance Corrective	Corrections des Anomalies du Produit
Maintenance Adaptative	Evolutions permettant au Produit de rester homologué avec les nouvelles versions des logiciels d'infrastructure
Maintenance Evolutive	Evolutions techniques et fonctionnelles inscrites à la roadmap éditeur
Maintenance Réglementaire	Evolutions du Produit visant à rester conforme à un changement réglementaire

3.3. Maintenance Corrective

Au titre de la Maintenance Corrective, l'Editeur s'engage à procéder aux corrections des Anomalies portant sur les Versions du Produit maintenues tel que précisé au 3.1.1 de ce document.

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 ne sont dès lors pas considérés comme des Anomalies.

Pour bénéficier de l'ensemble des correctifs le Client devra avoir installé le dernier Service Pack correspondant à sa Version et ceux précédents jusqu'à rattraper la Version courante.

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

Le Client :

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

L'Editeur :

- prend à sa charge l'examen de l'Anomalie, pour autant que l'Anomalie ait été suffisamment décrite par le Client et soit reproductible ;
- répond au Client dans les plus brefs délais en lui donnant une indication quant au délai dans lequel la correction sera disponible ;
- prend à sa charge la correction proprement dite de l'Anomalie ;
- met la correction à la disposition du Client et des autres clients, soit individuellement par Patch, soit dans le cadre d'un Service Pack conformément à sa Politique Editeur.

© SBS, 2026

L'Editeur se réserve le droit de modifier son organisation interne en matière de maintenance de la manière qu'il juge le 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 modifié le Produit, ce qui est interdit par le contrat de licence d'utilisation souscrit par le Client auprès de l'Editeur, l'Éditeur ne serait plus tenu d'en assurer la Maintenance.

Installation de la correction

Qu'il s'agisse d'une correction par Patch ou d'une correction intégrée dans un Service Pack ou une nouvelle Version du Produit, l'installation de la correction est à charge du Client. 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.

Anomalies

Anomalie	**Tout défaut de fonctionnement du Produit, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Progiciel, reproductible et documenté.**
P1 - Incident bloquant	Incident bloquant l'accès en production à une fonctionnalité essentielle du Produit. Il peut s'agir : ▪ De l'arrêt d'un programme du traitement de fin de journée, de mois empêchant le traitement d'aller jusqu'à son terme, ▪ D'une défaillance de vacation avec des systèmes externes liés à la télé-compensation et à la monétique, ▪ D'un incident empêchant l'accès total ou partiel de l'application SBS Core Sab (Sab AT). Lorsque le blocage a été levé via une solution de contournement, le problème à l'origine de l'incident, s'il est imputable au Produit, donne lieu à la déclaration d'une Anomalie.
P2 - Anomalie urgente	Bloque tout ou partie du système ou fournit des informations essentielles erronées pour le Produit, avec un impact clientèle fort ou sur les déclarations règlementaires, ou dont le volume ne permet pas une correction manuelle. Exemples : données comptables restituées fausses, données relevés ou avis client erronés. Saisie par l'utilisateur impossible pour une fonction principale de l'application avec blocage systématique du système.
P3 - Anomalie non bloquante	Erreur sur tout ou partie du système portant sur des fonctions essentielles du Produit, avec un impact faible ou réparable manuellement. Exemples : arrêt du traitement batch (TFJ) par suite de données erronées (correction des données ou du paramétrage permettant un déblocage), accès à une fonction du produit par une action détournée.
P4 - Anomalie non urgente (mineure)	Erreur (données ou fonctionnement) sur une partie non essentielle du Produit (exemples : accès à une fonction d'édition pour un utilisateur en particulier ; problème de libellé…).

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 ne sont dès lors pas considérés comme des Anomalies.

© SBS, 2026

Convention de service :

L'Editeur se fixe des objectifs qualité dans le traitement des demandes de support client. Ces objectifs ne sont applicables qu'aux environnements de production.

Sévérité	Prise en charge	Solution de contournement ou définitive	Mode de mise à disposition de la solution si correction/bug
P1 - Incident bloquant	4h	+8h	Patch
P2 - Anomalie urgente	8h	+16h	Patch
P3 - Anomalie non bloquante	16h	Diagnostic sous 15 jours ouvrés	Prochain SP
P4 - Anomalie non urgente	16h	SO	Selon roadmap

Nota :

Aux fins de la présente Politique Éditeur :

- « **Jour Ouvré** » : tout jour du lundi au vendredi inclus du pays dans lequel est établie l'entité SBS contractante, hors jours fériés légaux dudit pays ou, à défaut, du lundi au vendredi inclus, en France métropolitaine, hors jours fériés français).
- « **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 expresse contraire, les délais mentionnés s'entendent en Heures et Jours Ouvré(e)s à compter de la notification de l'Anomalie par le Client, 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).

Toute Anomalie signalée en dehors des Heures Ouvrées sera réputée enregistrée 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, de mise à disposition d'une Solution de contournement ou définitive et de Solution si correction/bug 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'Anomalie ;
- 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.

© SBS, 2026

4. Types de Maintenance assurées

Il est exclu du périmètre contractuel la maintenance des développements spécifiquement réalisés pour le Client au titre de contrats séparés et dont la propriété intellectuelle a été cédée au Client.

Quatre (4) types de maintenance sont assurés :

Maintenance	Contenu
Maintenance Corrective	Corrections des Anomalies du Produit
Maintenance Adaptative	Evolutions permettant au Produit de rester homologué avec les nouvelles versions des logiciels d'infrastructure
Maintenance Evolutive	Evolutions techniques et fonctionnelles inscrites à la roadmap éditeur
Maintenance Réglementaire	Evolutions du Produit visant à rester conforme à un changement réglementaire

4.1. Maintenance Corrective

Au titre de la Maintenance Corrective, l'Editeur s'engage à procéder aux corrections des Anomalies portant sur les Versions du Produit maintenues tel que précisé au 3.1.1 de ce document.

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 ne sont dès lors pas considérés comme des Anomalies.

Pour bénéficier de l'ensemble des correctifs le Client devra avoir installé le dernier Service Pack correspondant à sa Version et ceux précédents jusqu'à rattraper la Version courante.

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

Le Client :

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

L'Editeur :

- prend à sa charge l'examen de l'Anomalie, pour autant que l'Anomalie ait été suffisamment décrit par le Client et soit reproductible ;
- répond au Client dans les plus brefs délais en lui donnant une indication quant au délai dans lequel la correction sera disponible ;
- prend à sa charge la correction proprement dite de l'Anomalie ;
- met la correction à la disposition du Client et des autres clients, soit individuellement par Patch, soit dans le cadre d'un Service Pack conformément à sa Politique Editeur.

L'Editeur se réserve le droit de modifier son organisation interne en matière de maintenance de la manière qu'il juge le 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 modifié le Produit, ce qui est interdit par le contrat de licence d'utilisation souscrit par le Client auprès de l'Editeur, l'Éditeur ne serait plus tenu d'en assurer la Maintenance.

Installation de la correction

Qu'il s'agisse d'une correction par Patch ou d'une correction intégrée dans un Service Pack ou une nouvelle Version du Produit, l'installation de la correction est à charge du Client. 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.

© SBS, 2026

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.

Anomalies

Anomalie	Tout défaut de fonctionnement du Produit, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Progiciel, reproductible et documenté.
P1 - Incident bloquant	Incident bloquant l'accès en production à une fonctionnalité essentielle du Produit. Il peut s'agir : ▪ De l'arrêt d'un programme du traitement de fin de journée, de mois empêchant le traitement d'aller jusqu'à son terme, ▪ D'une défaillance de vacation avec des systèmes externes liés à la télé-compensation et à la monétique, ▪ D'un incident empêchant l'accès total ou partiel de l'application SBS Core Sab (Sab AT). Lorsque le blocage a été levé via une solution de contournement, le problème à l'origine de l'incident, s'il est imputable au Produit, donne lieu à la déclaration d'une Anomalie.
P2 - Anomalie urgente	Bloque tout ou partie du système ou fournit des informations essentielles erronées pour le Produit, avec un impact clientèle fort ou sur les déclarations règlementaires, ou dont le volume ne permet pas une correction manuelle. Exemples : données comptables restituées fausses, données relevés ou avis client erronés. Saisie par l'utilisateur impossible pour une fonction principale de l'application avec blocage systématique du système.
P3 - Anomalie non bloquante	Erreur sur tout ou partie du système portant sur des fonctions essentielles du Produit, avec un impact faible ou réparable manuellement. Exemples : arrêt du traitement batch (TFJ) par suite de données erronées (correction des données ou du paramétrage permettant un déblocage), accès à une fonction du produit par une action détournée.
P4 - Anomalie non urgente (mineure)	Erreur (données ou fonctionnement) sur une partie non essentielle du Produit (exemples : accès à une fonction d'édition pour un utilisateur en particulier ; problème de libellé…).

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 ne sont dès lors pas considérés comme des Anomalies.

Convention de service :

L'Editeur se fixe des objectifs qualités dans le traitement des demandes de support client.

Ces objectifs ne sont applicables qu'aux environnements de production. Sévérité	Prise en charge	Solution de contournement ou définitive	Solution si correction/bug
P1 - Incident bloquant	4h	+8h	Patch
P2 - Anomalie urgente	8h	+16h	Patch
P3 - Anomalie non bloquante	16h	Diagnostic sous 15 jours ouvrés	Prochain SP
P4 - Anomalie non urgente	16h	SO	Selon roadmap

Nota :

Aux fins de la présente Politique Éditeur :

© SBS, 2026

- « **Jour Ouvré** » : tout jour du lundi au vendredi inclus du pays dans lequel est établie l'entité SBS contractante, hors jours fériés légaux dudit pays ou, à défaut, du lundi au vendredi inclus, en France métropolitaine, hors jours fériés français).
- « **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 expresse contraire, les délais mentionnés s'entendent en Heures et Jours Ouvré(e)s à compter de la notification de l'Anomalie par le Client, 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).

Toute Anomalie signalée en dehors des Heures Ouvrées sera réputée enregistrée 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, de mise à disposition d'une Solution de contournement ou définitive et de Solution si correction/bug 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'Anomalie ;
- 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.

4.2. Maintenance Adaptative et Evolutive

4.2.1. Maintenance Adaptative

a. Politique de certification technique

Le Produit n'est supporté qu'avec les versions des logiciels d'infrastructure qualifiés par l'Editeur et officiellement maintenus par leurs éditeurs tiers respectifs. Ces versions sont décrites dans la matrice de compatibilité technique disponible dans la roadmap diffusée trimestriellement.

L'Editeur s'attache à garantir au Client la compatibilité avec au moins une version officiellement supportée par l'éditeur de ces logiciels sur la dernière Version Mineure du Produit installé chez le Client.

Sous réserve que l'éditeur tiers d'un de ces logiciels ait annoncé avec une anticipation suffisante l'arrêt du support d'une version de son produit, l'Editeur qualifiera le Produit sur la nouvelle version du produit prérequis de manière à pouvoir annoncer la qualification du Produit avant l'arrêt du support du logiciel tiers concerné.

Dans le cas où l'évolution d'un logiciel tiers rendrait son usage incompatible avec le Produit, SBS pourrait être amené à en arrêter le support et à proposer une solution de remplacement à ses clients.

Les logiciels tiers d'infrastructure concernés portent sur :

- Le système d'exploitation métier et UI
- Le Navigateur
- Le SGBD
- Le serveur d'application
- Le run time Cobol

b. Principes

Dans le cadre de la Maintenance Adaptative, l'Editeur met à disposition de ses clients au moins une Version Mineure/Majeure de SBS Core Sab compatible avec au moins une version supportée des logiciels tiers d'infrastructure définis comme prérequis technique.

© SBS, 2026

Le choix de la Version supportée reste à la discrétion de l'Editeur qui inscrit dans sa roadmap les prochaines certifications techniques selon sa propre vision du marché.

Notion de combinaison : la Version du Produit n'est pas certifiée pour une version d'un logiciel tiers d'infrastructure, mais pour une combinaison des logiciels tiers d'infrastructure aussi appelés « **Stacks techniques** ». Ces Stacks techniques sont décrits dans la matrice de compatibilité technique et font l'objet d'une homologation lors des montées de version des socles techniques du Produit disponibles dans les Versions Mineures.

Pour bénéficier de la Maintenance, le Client s'engage à exploiter le Produit uniquement avec les versions des logiciels tiers d'infrastructure qualifiés par l'Editeur (cf. matrice de compatibilité technique) et officiellement maintenus par leurs éditeurs tiers respectifs.

Le Client est tenu d'informer l'Editeur de tout changement de sa configuration de logiciels tiers.

Les équipes de l'Editeur ne sont pas tenues d'assurer la qualification d'un Stack techniques en dehors des Stacks techniques publiés.

4.2.2. Maintenance Evolutive

Au titre de la Maintenance Evolutive, l'Editeur met à disposition du Client les nouvelles Versions Mineures développées.

Les Versions Majeures du Produit sont mises à disposition des clients dans les conditions contractuelles convenues avec les clients.

La fréquence de publication des nouvelles Versions est fixée par l'Editeur.

Les améliorations fonctionnelles ou techniques du Produit sont :

- Décidées par l'Editeur et inscrites dans la roadmap éditeur de sa propre initiative.
- Demandées par les clients individuellement et jugées recevables par l'Editeur pour intégrer la Version standard du Produit.
- Demandées par plusieurs clients conjointement, ou par le club utilisateur, et jugées recevables par l'Editeur pour intégrer la Version standard du Produit.

Se référer au chapitre « Demand Management (DM) » pour plus de détail sur cette activité.

4.2.3. Eléments mis à disposition au titre de la Maintenance Adaptative et Evolutive

Au titre de la Maintenance Adaptative et de la Maintenance Evolutive, l'Éditeur met à disposition du Client des améliorations fonctionnelles ou techniques des Produits et/ou des Progiciels Partenaires décidées par l'Éditeur et des adaptations des Produits et/ou des Progiciels Partenaires rendues nécessaires par les évolutions du Système, dont notamment l'arrêt du support par leurs éditeurs des versions utilisées des logiciels systèmes pré-requis pour l'utilisation des Produits et/ou des Progiciels Partenaires (système de gestion de bases de données, système d'exploitation…).

Toutefois, l'Éditeur se réserve le droit d'assurer certaines adaptations des Produits et/ou des Progiciels Partenaires aux évolutions du Système au travers de nouvelles versions des Produits et/ou des Progiciels Partenaires.

La Maintenance Evolutive et Adaptative ne concerne que les modules couverts par le contrat de licence d'utilisation souscrit par le Client auprès de l'Editeur et à ce titre, ne couvre pas la mise à disposition et/ou la concession de droits sur de nouveaux modules, même si le développement de ceux-ci découle de contraintes externes (réglementaires, techniques ou relatives à des évolutions du marché).

L'Éditeur met à la disposition du Client les améliorations fonctionnelles ou techniques des Produits et/ou des Progiciels Partenaires lorsqu'elles sont disponibles. Leur fréquence et leur contenu sont fixés par l'Éditeur dans sa Politique Éditeur.

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

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

© SBS, 2026

Dans le cadre du présent article et document :

- « **Progiciel Partenaire** » désigne les modules progiciels ainsi que leur documentation appartenant à une société tierce, partenaire de l'Editeur et fournis par l'Editeur au titre du contrat de licence d'utilisation souscrit par le Client auprès de l'Editeur. La liste des Progiciels Partenaires maintenus par l'Editeur en complément des Produits figure dans les Conditions Particulières du Contrat de Maintenance, qui spécifieront également le niveau de Maintenance les concernant. Ne sont pas concernés par le Contrat de Maintenance les Progiciels Partenaires exclusivement maintenus par leurs éditeurs respectifs.
- « **Système** » désigne l'ensemble composé du matériel, du système d'exploitation et de l'infrastructure d'exploitation ou de réseaux que le Client met en œuvre pour utiliser le Produit. Le Système est défini dans le contrat de licence d'utilisation souscrit par le Client auprès de l'Editeur.

4.3. Maintenance Réglementaire

4.3.1. Principes

La Maintenance Réglementaire en tant qu'évolution du Produit pour rester conforme à un changement de réglementation est prise en charge dans le cadre du Contrat de Maintenance applicable au(x) module(s) du Produit. Elle s'applique aux normes et réglementations comptables, fiscales, de reporting et systèmes d'échanges interbancaires en vigueur.

Le choix de la solution retenue dans le Produit, basé sur sa propre interprétation de la réglementation et sur la solution la plus couramment retenue, est laissé à la discrétion de l'Editeur.

L'Editeur ne s'engage pas à traiter l'ensemble des interprétations possibles de la réglementation.

4.3.2. Couverture

La couverture de la Maintenance Réglementaire s'étend à :

- La mise en conformité réglementaire, c'est-à-dire, sur les pays couverts par le Produit (France et Liban)
  - La mise en conformité du Produit aux normes et réglementation comptable,
  - La mise en conformité du Produit aux normes et réglementation fiscales,
  - La gestion et mise à disposition des nouvelles données brutes nécessaires pour les états réglementaires.
- La mise en conformité avec la réglementation en vigueur des reportings réglementaires, des déclaratifs actuellement couverts par la solution souscrite par le Client.
- La mise en conformité avec la réglementation en vigueur des systèmes d'échanges interbancaires actuellement couverts par la solution souscrite par le Client.
- Sont exclus du périmètre de Maintenance Réglementaire :
  - Les nouvelles réglementations nécessitant de nouveaux reportings réglementaires, modèles ou déclaratifs par rapport au périmètre souscrit par le Client,
  - Les évolutions de réglementation ou de place nécessitant une refonte des livrables associés,
  - Les évolutions de réglementation ou de place structurantes, par exemple impliquant une évolution des modèles de données, une évolution importante des formats d'échanges ou des modèles de reportings, une évolution structurante des règles de gestion,
  - Ces cas seront couverts par l'acquisition ou la souscription à un nouveau module ou par l'extension d'une licence ou d'une souscription à un module déjà existant si l'Editeur a choisi de les prendre en compte dans le Produit.

© SBS, 2026

4.4. Limites des prestations de Maintenance

L'Editeur ne sera pas tenu d'assurer les prestations de Maintenance dans les cas suivants :

- utilisation par le Client de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non conformes aux prérequis communiqués par l'Editeur relatifs aux Produits et/ou aux Progiciels Partenaires ;
- utilisation par le Client d'une version sur laquelle l'Editeur n'assure plus de Maintenance conformément à sa Politique Editeur;
- Anomalie dite "fugitive", c'est-à-dire non répétitive et non reproductible par le Client et/ou par l'Editeur ;
- causes autres qu'une utilisation normale et conforme à la documentation des Produits et/ou d'un Progiciel Partenaire ;
- tout incident dont l'origine n'est pas un dysfonctionnement des Produits et/ou d'un Progiciel Partenaire.

Les prestations de Maintenance ne couvrent pas les prestations d'assistance, comme notamment l'assistance à la mise en œuvre de fonctions, de modules ou de versions ou de la formation à distance.

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.

4.5. Modification de la base de données

Il est strictement interdit au Client de faire, ou de faire faire par un tiers, des mises à jour directement dans la base de données du Produit sauf accord express de l'Editeur.

5. Demand Management (DM)

5.1. Définitions

Une « **DM** » ou « **Demand Management** » se définit comme une évolution du Produit demandée par un client mais jugée par l'Editeur comme étant suffisamment générique pour pouvoir être intégrée au Produit ; elle est alors financée entièrement par le client demandeur.

L'Editeur reste totalement maitre des demandes qu'il accepte de prendre en compte dans la version standard du Produit.

5.2. Gestion des DM

Les DM sont réalisées par l'Editeur et intègrent le patrimoine du Produit dans le cadre du release management. Les DM sont maintenues par l'Editeur au titre des services de Maintenance auxquels le Client a souscrit par contrat.

Ces évolutions sont donc livrées à l'ensemble des clients au travers des Versions Mineures, Majeures ou des Services Pack.

© SBS, 2026

6. Gestion des Développements Spécifiques

6.1. Définitions

Un « **Développement Spécifique** » est un développement propre à un client, développé par ce client ou par un tiers, ou par l'Editeur, dans le cadre d'une prestation de service. Ce développement n'impacte pas le code standard du Produit et interagit si nécessaire avec le Produit au moyen d'API (connecteurs / webs services / points exits …).

Si les Développements Spécifiques sont développés par l'Editeur dans le cadre d'une prestation de services, ceux-ci n'intègrent pas le patrimoine de l'Editeur et, à ce titre, n'entrent pas dans le champ d'application de la Maintenance. Ils peuvent faire l'objet d'une prestation dédiée pour traiter les corrections et évolutions (notamment mise à niveau lors des montées de Version). L'Éditeur, 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'Éditeur.

6.2. Règles d'intégrité du Produit

Les règles suivantes doivent être strictement respectées :

- 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 et/ou script du standard Produit n'est autorisée,
- À l'exception des interfaces externes du Produit aucune utilisation d'un programme ou script standard n'est autorisée en dehors du plan standard d'exécution et/ou sans utiliser les API standard du Produit.

Les Développements Spécifiques doivent être isolés du standard et reposent sur les règles d'implémentation qui garantissent l'intégrité du fonctionnement du Produit.

6.3. Patrimoine historique

Dans le passé, l'Editeur a développé des programmes spécifiques autour du Produit. Ces programmes restent inclus dans le périmètre de la Maintenance jusqu'à renégociation concertée avec le Client, par exemple lors d'une évolution majeure dudit Développement Spécifique.

7. Gestion de la roadmap éditeur

7.1. Roadmap et Availability Plan

La **roadmap** présente la stratégie d'évolution du Produit avec une vision prospective qui s'inscrit dans la stratégie de l'Editeur.

La roadmap évolue en fonction de l'actualité. Les sujets règlementaires y sont positionnés de façon anticipée et le planning est ensuite affiné en fonction du degré de connaissance des évolutions à venir.

Elle décrit les fonctionnalités des prochaines Versions Mineures et inventorie les nouvelles fonctionnalités majeures et technologies sur lesquelles l'Editeur investit.

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

© SBS, 2026

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.

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.

L'« **Availability Plan** » représente la vision fine, à un (1) an, du plan de mise à disposition des livraisons par l'Editeur aux clients.

7.2. Communication

Dans le cadre de la Politique Éditeur et de son versioning, l'Editeur communique trimestriellement sur le contenu et le calendrier de sa roadmap et des versions publiées avec deux (2) échelles de temps :

- Une vision fine à un (1) an : Availability Plan
- Une vision macro à trois (3) ans : roadmap.

La vision de la roadmap éditeur à trois (3) ans est actualisée annuellement et peut être mise à disposition des clients à la demande. Nota : la vision de la roadmap éditeur à trois (3) ans peut évoluer dans le temps et ne constitue donc pas un engagement ferme de l'Editeur.

L'Editeur s'engage à communiquer sur les dates de publication des différentes Versions et Services Pack.

8. Évolution de la Politique Editeur

L'Éditeur se réserve la faculté de mettre à jour la présente Politique Editeur 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/product-lifecycle-support-policy/ et entre en vigueur dès cette publication, y compris à l'égard des Contrats en cours.

© SBS, 2026