Politique Editeur SBS – Collection Management

Version diffusable en externe SBS

Version 2026 Q4 – 14 octobre 2026

Statut : Validé

Destinataire(s)

Historique

Version	Date
Version 2026 Q4	14 octobre 2026

© SBS, 2026 /

Sommaire

1. Introduction 5

2. Niveaux de Versions du Produit 5

2.1. Nommage 5

2.2. Version majeure 5

2.3. Version mineure 6

2.4. Service pack 6

3. Niveaux de Correctifs 7

3.1. Patch 7

3.2. Hotfix 7

4. Principe de gestion des versions 7

4.1. Mise à disposition et installation des nouvelles versions 7

4.2. Durée de la maintenance standard 8

4.3. Maintenance étendue 8

4.4. Procédures de montée en version 9

4.5. Versioning des interfaces et principes de rétrocompatibilité 9

5. Principes de Maintenance 9

5.1. Maintenance corrective 9

5.1.1. Description 9

5.1.2. Installation de la correction 10

5.2. Maintenance évolutive et adaptative 10

5.3. Traitement des demandes d'évolutions Produit - Demand management 11

6. Description du Support 11

6.1. Définition 11

6.2. Obligations du Client 11

6.3. Niveaux de SLA standards 11

6.3.1. Support Editeur 11

6.3.2. Définitions 12

6.3.3. Niveaux de services standards 13

7. Roadmap Editeur 14

7.1. Présentation 14

8. Contrôle de licence et métriques d'utilisation 14

9. Évolution de la Politique Editeur 14

10. Prérequis techniques 14

© SBS, 2026 /

© SBS, 2026 /

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 – Collection Management (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.

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 »). 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. Niveaux de Versions du Produit

Le Produit Collection management correspond à un ensemble complet et documenté de programmes conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction mettant en œuvre des procédés créés par l'Editeur dont certains sont brevetés. Le Produit est composé d'un socle commun et de modules optionnels. Toute amélioration du Produit fournie dans le cadre du contrat de maintenance sous quelque forme que ce soit est réputée faire Partie intégrante du Produit.

2.1. Nommage

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

- Tag de référence Version Majeure, MM (exemple : V7)
- Tag de référence Version Mineure, mm (exemple : 3)
- Tag de référence Service Pack, s (exemple : 2)
- Tag de référence Patch, p (exemple : D)

2.2. Version majeure

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 Versions Mineures 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'Editeur. Un client ayant un Contrat de maintenance en vigueur bénéficie gratuitement de la nouvelle Version Majeure au titre de la maintenance évolutive ou de l'abonnement. 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.

© SBS, 2026 /

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

Une Release Note est mise à disposition au moment de la publication de la Version Majeure du Produit.

2.3. Version mineure

Une « **Version Mineure »** apporte des changements fonctionnels ou techniques qui ne restructurent généralement pas le produit.

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

Une Version Mineure est publiée à la discrétion de l'Editeur selon la définition de la Roadmap, la prise en compte de sujets réglementaires ou la prise en compte de sujets liés à la sécurité uniquement sur la dernière Version majeure publiée. Un Client ayant un Contrat de maintenance en vigueur bénéficie gratuitement de la nouvelle Version Mineure au titre de la maintenance évolutive. La Version Mineure 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 de versions supportées.

Dans le cas d'une Version Mineure, les interfaces externes (API, flux fichier, …), 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.

Une Release Note est mise à disposition au moment de la publication de la Version du Produit.

2.4. Service pack

Un « **Service Pack »** contient l'ensemble des correctifs traités (Mineurs, Majeurs ou Bloquants) sur la Version Mineure depuis le dernier Service Pack publié sur cette version. Ainsi, il regroupe tous les patchs publiés depuis le dernier Service Pack. Si tous les patchs ont été installés, le Service Pack ne doit pas être installé.

Il peut intégrer également un ensemble de nouvelles fonctionnalités dites « non-structurantes » c'est-à-dire complètement transparentes pour le client qui ne les a pas demandées.

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

- elle ne modifie pas les interfaces externes du Produit
- elle ne modifie pas le schéma existant de la base de données hors création de nouvelles tables
- elle ne modifie pas le comportement par défaut de l'application

Sauf mention contraire, les nouvelles fonctionnalités sont désactivées par défaut.

Un Service Pack est publié à la discrétion de l'éditeur, sur chaque Version Mineure en cours de maintenance. Un Client bénéficie gratuitement d'un nouveau Service Pack au titre de la maintenance corrective.

Son installation n'est pas obligatoire mais est nécessaire pour pouvoir bénéficier de l'ensemble des correctifs et des évolutions demandées.

Son contenu/périmètre est cumulatif avec le contenu des services pack précédents. Il est donc nécessaire d'installer tous les services packs dans leur ordre de publication.

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 relatif à sa Version mineure.

© SBS, 2026 /

3. Niveaux de Correctifs

Collection Management fournit deux niveaux de correctifs : le **Patch** et le **Hotfix**.

3.1. Patch

Un Patch est une livraison conçue pour résoudre des problèmes spécifiques, tels que des Anomalies, des failles de sécurité ou d'autres défauts identifiés dans le Produit. Contrairement aux Versions du Produit, qui peuvent introduire de nouvelles fonctionnalités ou des changements significatifs, les Patches sont destinés à apporter des corrections dans le Produit.

Il peut intégrer également un ensemble de nouvelles fonctionnalités dites « non-structurantes » c'est-à-dire complètement transparentes pour le client qui ne les a pas demandées.

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

- elle ne modifie pas les interfaces externes du produit
- elle ne modifie pas le schéma existant de la base de données hors création de nouvelles tables
- elle ne modifie pas le comportement par défaut de l'application

Sauf mention contraire, les nouvelles fonctionnalités sont désactivées par défaut.

Un Patch n'est pas cumulatif. L'installation d'un Patch nécessite que tous les Patchs précédents du service pack soient installés.

Les Patches sont fournis à tous les clients sans frais supplémentaires dans le cadre de leur Abonnement ou de la maintenance corrective. Il est nécessaire que les clients appliquent le dernier Patch disponible pour bénéficier de toutes les corrections demandées.

Une Release Note est mise à disposition au moment de la publication du Patch.

3.2. Hotfix

Un hotfix est une livraison qui est développée et publiée rapidement pour résoudre d'urgence un problème spécifique et critique dans le Produit. Contrairement aux mises à jour régulières du Produit, telles que les Versions ou les Patches, qui peuvent introduire de nouvelles fonctionnalités, des améliorations ou des corrections de problèmes, un hotfix vise spécifiquement à résoudre ou à réduire l'impact d'un problème particulier dans le Produit qui affecte de manière significative la fonctionnalité, la sécurité ou la stabilité du Produit.

Lorsqu'aucune solution de contournement n'est disponible, un hotfix est rapidement mis en place pour rétablir la qualité du service pour les fonctions critiques ayant un impact direct sur l'activité, la marque, les finances et/ou pour éviter la perte de données pour le Client.

Le hotfix ne peut être appliqué que si le client a installé le dernier niveau de Patch de la version.

4. Principe de gestion des versions

4.1. Mise à disposition et installation des nouvelles versions

Dans le cadre de l'achat de licence avec Maintenance Évolutive ou d'un Abonnement, l'Éditeur met à la disposition du Client les Service Packs et les nouvelles Versions Majeures et Mineures du Produit lorsqu'elles sont disponibles. La fréquence et le contenu des Service Packs et des nouvelles Versions Majeures ou Mineures sont fixés par l'Éditeur.

Une Version Mineure est généralement publiée sur un rythme annuel et uniquement sur la dernière Version Majeure publiée.

© SBS, 2026 /

L'installation des Service Packs et des nouvelles Versions est à charge du Client. Il en va de même pour tous les travaux complémentaires nécessaires à la mise en service des Service Packs et des nouvelles Versions. 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 dernière Version Mineure du Produit.

Le Client peut décider d'installer ou non les Service Packs et les nouvelles Versions Mineures 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 Packs ou les nouvelles Versions Majeures ou Mineures mises à sa disposition par l'Éditeur.

L'accès aux options et capacités du Produit est limité à celles déjà souscrites dans le Contrat. Toute nouvelle option ou capacité du Produit non couverte par la licence ou l'Abonnement peut faire l'objet d'une redevance associée.

La publication de nouvelles versions peut aussi intervenir dans un calendrier plus ou moins soutenu dans le cas de modification du périmètre de chaque version, par exemple pour prendre en compte des exigences réglementaires avec une date de mise en œuvre fortement contrainte. En pareil cas, la Politique Editeur reste appliquée sur le fond, mais selon un calendrier adapté au contexte réglementaire.

L'ajout de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations de la sécurité peut nécessiter des changements importants dans le Produit. Ces modifications peuvent avoir une incidence sur les interfaces externes du Produit, notamment les services métier, les API et les fichiers de configuration. Par conséquent, il n'est pas toujours possible d'assurer une rétrocompatibilité complète avec une nouvelle version du Produit en raison de limitations techniques ; la rétrocompatibilité des nouvelles versions du Produit n'est pas systématiquement garantie.

En outre, une nouvelle version du Produit peut nécessiter des mises à jour des prérequis du système afin de maintenir une compatibilité continue et une fonctionnalité optimale.

Des tests de non-régression sont réalisés régulièrement sur des données usine afin d'assurer la stabilité et la fiabilité du Produit dans le cadre de nos procédures de test.

Une Release Note est mise à disposition au moment de la publication de la Version du Produit.

4.2. Durée de la maintenance standard

Une Version Mineure est maintenue jusqu'à la fin de la sixième année suivant sa mise à disposition à l'ensemble de ses clients par l'Editeur.

Une Version Majeure est maintenue tant qu'une Version Mineure associée est maintenue.

Si le Client conserve en production une Version au-delà de la période de Maintenance standard, il entre dans une période de Maintenance étendue

4.3. Maintenance étendue

Dans le cas où le Client décide de maintenir en production une Version du Produit qui ne fait plus l'objet des services de Maintenance standard, l'Éditeur pourra, à la demande et aux frais du Client, assurer un service de maintenance corrective spécifique (ci-après « Maintenance étendue »).

La Maintenance étendue couvre exclusivement :

• Le service de Support : accès au service (hotline & Site Support) limité aux Incidents Bloquants (**P1**) et Incidents Majeurs (**P2**).

• La Maintenance corrective : corrections des Anomalies Bloquantes (**P1**) et des Anomalies Majeures (**P2**), détectées et signalées par le Client via le Site Support.

Les Maintenances adaptative et évolutive sont exclues de la Maintenance étendue, ainsi que tout engagement de niveaux de services.

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

© SBS, 2026 /

4.4. Procédures de montée en version

La procédure permettant de migrer les données de l'application lors de l'installation d'une version est incluse lorsqu'elle concerne la montée dans une version directement supérieure (Version Mineure vers Version Mineure suivante, ou dernière version mineure vers Version Majeure suivante).

Dans le cas où le client souhaite sauter des versions sans installer les versions intermédiaires, il pourra commander auprès de l'Editeur un package spécifique de « saut de version ». La mise en œuvre de ce package de saut de version n'est pas incluse dans la Maintenance Evolutive et sera soumise à une tarification spéciale.

4.5. Versioning des interfaces et principes de rétrocompatibilité

Pour une intégration facilitée avec le système d'information ou des logiciels tiers, il est essentiel de disposer d'interfaces aux contrats bien définis. Les types d'interfaces les plus répandus sont le flux fichier, l'API (interface de programmation d'application), le message ou l'événement.

Pour garantir une gestion efficace du cycle de vie et la compatibilité ascendante de toute interface exposée par le Produit à des fins d'intégration, un système complet de gestion des versions des API est en place, couvrant à la fois les Versions Mineures et les Versions Majeures.

- **Changement de Version mineure de l'API :** une version mineure est conçue pour être rétro compatible, ce qui signifie qu'elle apporte des améliorations ou des fonctionnalités supplémentaires sans impacter les intégrations existantes. Les utilisateurs peuvent adopter la nouvelle version en toute transparence sans modifier leur intégration actuelle.
- **Changement de Version majeure de l'API** : une Version Majeure peut inclure des changements disruptifs (breaking changes) qui nécessitent des modifications dans les intégrations actuelles. Elle peut introduire des améliorations ou des modifications substantielles qui nécessitent une étude approfondie des impacts lors de la transition vers la nouvelle Version Majeure. En conséquence, un changement majeur de version de l'API peut conduire à la mise en place d'un projet d'implémentation dédié, pour lequel le coût d'intégration n'est pas inclus dans la redevance de l'Abonnement.

Période de transition pour les Versions Majeures :

Par défaut, sauf indication contraire dans la Description du Produit, dans le cas d'une nouvelle Version Majeure (X+1) d'une interface (p. ex. API), notre engagement pour la satisfaction de nos Clients et une transition en douceur se traduit par une approche structurée :

- **Période de compatibilité ascendante** : le Produit continue à prendre en charge la Version Majeure précédente (X) de l'interface à des fins de compatibilité ascendante pour les deux versions suivantes du Produit. Les clients disposent ainsi de suffisamment de temps pour adapter leurs intégrations à la nouvelle Version Majeure. Cette période peut être réduite en cas de changements liés à de la réglementation.
- **Suppression dans la 3ème version du Produit** : après la période de deux versions du Produit, dans la 3ème version du Produit, la Version Majeure précédente (X) de l'interface est définitivement supprimée du Produit.

Cette stratégie vise à concilier innovation et stabilité, en offrant à nos utilisateurs la souplesse nécessaire pour adopter les nouvelles fonctionnalités à leur propre rythme, tout en garantissant une transition en douceur et avec le support nécessaire entre les principales versions de l'interface.

Pour aider les clients à anticiper les impacts, les changements introduits par une Version Majeure de l'interface sont communiqués aux clients en production.

5. Principes de Maintenance

5.1. Maintenance corrective

5.1.1. Description

Au titre de la Maintenance Corrective, l'Éditeur s'engage à procéder aux corrections des Anomalies portant sur la dernière Version du Produit.

© SBS, 2026 /

L'Éditeur corrigera également les Anomalies portant sur toute Version maintenue du Produit. 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.

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 Bloquantes (P1) et Majeures (P2) pourront faire l'objet d'un HotFix ou d'un Patch.

Les Anomalies Mineures (P3) 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.

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

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.

5.2. Maintenance évolutive et adaptative

Au titre de la Maintenance Évolutive et Adaptative, l'Éditeur met à disposition du Client les nouvelles Versions Mineures et les Service Packs développés sur la Version Majeure maintenue par l'Editeur. Ceux-ci couvrent des améliorations fonctionnelles ou techniques du Produit décidées par l'Éditeur et des adaptations du Produit rendues nécessaires par les évolutions du Système, dont notamment l'arrêt de la maintenance et du support par leurs éditeurs des versions utilisées des logiciels systèmes prérequis pour l'utilisation du Produit (système de gestion de bases de données, système d'exploitation, serveur d'application, …). 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'Éditeur qualifiera le Produit sur une nouvelle version de ce produit de manière à pouvoir annoncer la qualification de la dernière Version du Produit avant l'arrêt du support de la version du logiciel concernée.

Pour bénéficier des stipulations du Contrat, le Client s'engage à exploiter le Produit uniquement avec les versions des logiciels systèmes qualifiées par l'Éditeur listées dans la documentation des prérequis techniques et officiellement

© SBS, 2026 /

maintenues par leur éditeur. Ce document énonce la dépendance de certains modules du Produit à des produits tiers dont l'acquisition d'un droit d'utilisation est à la charge du Client.

La Maintenance ne concerne que les modules couverts par le Contrat de Licence 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).

5.3. Traitement des demandes d'évolutions Produit - Demand management

Le Client peut soumettre une demande d'évolution du Produit à son interlocuteur privilégié chez l'Editeur. L'Editeur s'engage à informer le Client de la suite donnée à sa demande qui peut donner lieu à un devis de l'Éditeur. Toutefois, l'Éditeur sera également en droit de demander au Client la réalisation d'une prestation complémentaire à la charge de ce dernier pour définir les impacts liés à la demande d'évolution du Produit par le Client.

La décision de réaliser et le choix éventuel d'implémentation de l'évolution du Produit à réaliser relèvent exclusivement de l'Éditeur. Les évolutions, réalisées à travers les Développements Standard, sont mises à disposition uniquement dans la dernière Version Mineure du Produit.

Le Client peut demander une assistance pour la mise en œuvre de l'évolution. Cette prestation fera l'objet d'un contrat distinct dans lequel les modalités notamment financières seront décrites.

6. Description du Support

6.1. Définition

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 selon les modalités décrites aux Conditions Particulières.

6.2. Obligations du Client

Le Client désignera, parmi son personnel, une personne dénommée « Utilisateur Principal », qui sera l'interlocuteur principal de l'Éditeur, et trois (3) personnes au plus 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 figurent aux Conditions Particulières.

Toute opération de mise en production liée à un changement de Version Mineure ou Majeure doit faire l'objet d'une validation préalable par l'Editeur et ce au moins trois (3) mois avant la mise en production.

6.3. Niveaux de SLA standards

6.3.1. Support Editeur

L'équipe Support Editeur est localisée à Rodez (France). Ses horaires sont les suivants :

- Jours : du lundi au vendredi, sauf les jours fériés en France métropolitaine
- Heures ouvrables : 08h30 à 17h30 (Heure France métropolitaine)

Les modalités d'accès au support sont les suivantes :

© SBS, 2026 /

- Le portail web support, accessible 24h/24 et 7j/7, qui doit être utilisé en priorité pour la bonne prise en compte et le suivi des incidents : https://support.sbs-software.com/
- L'adresse email : evolancollectionsupport@sbs software.com
- La hotline joignable au +33 (0)5 32 86 01 08

6.3.2. Définitions

a. Incident

Interruption non planifiée d'un service ou baisse de la qualité d'un service.

b. Anomalie

Tout défaut de fonctionnement du Produit, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa Documentation, exclusivement imputable au Produit, reproductible et documenté.

c. Priorité

La priorité est le résultat d'un calcul entre :

- **l'impact** : niveau de dégradation de performance des processus : nombre d'utilisateurs impactés et, pour chaque utilisateur, niveau de dégradation de sa performance
- et **l'urgence** : échéance à laquelle les organisations d'affaires ont impérativement besoin d'une résolution : durée au bout de laquelle la dégradation des résultats d'affaires deviendra critique pour l'organisation.

Impact / Urgence	Haut	Moyen	Faible
Haute	**P1**	**P2**	**P3**
Moyenne	**P2**	**P3**	**P4**
Modérée	**P3**	**P4**	**P4**

P1 (Bloquante) :

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 ou de la Solution dans son ensemble.

P2 (Majeure) :

Incident provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Produit ou de la Solution dans son ensemble.

P3 (Mineure modérée) :

Incident sans impact majeur sur l'utilisation de la Solution ou du Produit ou provoquant des limitations ou restrictions non majeures dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Produit ou de la Solution.

P4 (Mineure basse) :

Incident sans impact sur l'utilisation de la Solution ou du Produit qui constitue un dérangement pour l'utilisateur, mais pour lequel il existe une alternative ou une réparation possible.

d. Délai de prise en charge

Délai recouvrant le temps entre la soumission du ticket complet au Support et le démarrage du premier niveau d'instruction par un ingénieur support.

© SBS, 2026 /

e. Délai d'instruction

Délai correspondant à 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

f. Délai de Correction

Délai correspondant à la réalisation et la livraison d'un correctif définitif (Patch ou SP) ou d'une solution de contournement pérenne. Le délai démarre et est postérieur à l'instruction (identification de l'Anomalie).

g. Solution de Contournement

Désigne 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 du Client. Une Solution de Contournement n'est pas forcément une Correction définitive de l'Incident.

h. Correction

Correctif apporté par l'Éditeur afin de remédier définitivement à une Anomalie ; elle peut être délivrée sous forme de Patch ou Service Pack.

6.3.3. Niveaux de services standards

	P1 – Bloquante	P2 – Majeure	P3 – Mineure	P4 – Mineure
Prise en charge	2 heures	8 heures	5 jours	5 jours
Instruction	4 heures	2 jours	En accord avec le client	En accord avec le client
Correction	5 jours	10 jours		

Aux fins de la présente Politique Éditeur :

- « Jour Ouvré » : tout jour d'ouverture du support ;
- « Heure Ouvrée » : toute heure comprise dans la plage horaire d'ouverture du support.

Sauf mention contraire expresse, l'ensemble des délais indiqués dans les abaques qualité ci-dessus s'entendent en Heures Ouvrées.

Tout incident signalé en dehors des Heures Ouvrées sera réputé enregistré à l'ouverture de l'Heure Ouvrée suivante.

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.

© SBS, 2026 /

7. Roadmap Editeur

7.1. 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 lesquelles 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.

8. 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 simultanés 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.

9. 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/product-lifecycle-support-policy/ et entre en vigueur dès cette publication, y compris à l'égard des Contrats en cours.

10. Prérequis techniques

L'Editeur fournit une documentation spécifiant les prérequis techniques nécessaires pour faire fonctionner le Produit et avec lesquels des tests ont été effectués.

Si un client désire une compatibilité avec un prérequis technique particulier, une adaptation du Produit et des tests peuvent être réalisés. Ceci sera soumis à une facturation spécifique.

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

© SBS, 2026 /