Politique éditeur SBS Report

Version diffusable en externe SBS

Version – octobre 2026

Statut : Validé

Destinataire(s)

Historique

Version	Date	Origine de la mise à jour	Rédigée par	Validée par
V1.00	06/10/2026	Création	SBS	SBS

© SBS, 2026

Sommaire

1. Introduction 4

2. Principe des versions 4

2.1. Nommage 4

2.2. Version Majeure (exemple :4) 4

2.3. Edition (exemple : 4.5) 5

2.4. Patch (exemple : 4.5.3) 5

2.5. Fixpack (exemple : 4.5.3.1) 5

3. Maintenance des versions 5

3.1. Lexique 5

3.2. Engagements de l'Editeur 7

3.2.1. Durée de maintenance d'une Version 7

3.2.2. Communication des dates de fin de maintenance 7

3.3. Description du Support 7

3.4. Types de maintenance assurées 10

3.5. Maintenance Corrective 10

3.6. Maintenance Adaptative et Evolutive 12

3.6.1. Maintenance Adaptative 12

3.6.2. Maintenance Evolutive 12

3.6.3. Mise à disposition et installation des Add-ons et des Nouvelles Versions 12

3.7. Maintenance Réglementaire 13

4. Gestion de la roadmap Editeur 13

4.1. Présentation 13

4.2. Processus de construction de la roadmap 13

5. Évolution de la Politique Editeur 14

© 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 Report (ci-après le « Produit » ou le « Progiciel »), 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.e.p.f

- Tag de référence Version (Majeure), MM (exemple : V4)
- Tag de référence Edition (ou version Mineure), e (exemple : 5)
- Tag de référence Patch, p (exemple : 5)
- Tag de référence Fixpack, f (exemple : P2)

2.2. Version Majeure (exemple :4)

Une “**Version Majeure**” apporte des changements fonctionnels ou techniques profonds essentiels au Progiciel.

Elle est l’image de la Version Majeure précédente avec l’ensemble des Editions 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. Le Client, ayant un Contrat de maintenance en vigueur ne bénéficie pas gratuitement de la nouvelle Version Majeure, elle nécessite donc une acquisition de nouvelle licence et l’établissement d’un avenant contractuel. 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, 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. Edition (exemple : 4.5)

Une "**Edition**" 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 Edition précédente avec l'ensemble des Patchs déjà livrés, complétée de nouveautés fonctionnelles et techniques. Elle intègre également l'ensemble des correctifs traités.

L'Edition 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 en vigueur, bénéficie gratuitement de l'Edition au titre de la maintenance évolutive. L'Edition du Client est limitée aux modules et fonctionnalités déjà acquis par le Client au titre de son contrat de licence.

Une montée de version vers une nouvelle Edition n'est pas obligatoire, tant que l'Edition installée chez le Client est encore maintenue.

Dans le cas d'une Edition, les interfaces externes, 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.

2.4. Patch (exemple : 4.5.3)

Un "**Patch**" contient des correctifs traités (Mineurs, Majeurs ou Bloquants) sur l'Edition depuis le dernier Patch publié sur cette version. Il peut intégrer également de nouvelles fonctionnalités.

Un Patch est publié régulièrement sur l'Edition en cours de maintenance. Un Client bénéficie gratuitement d'un nouveau Patch au titre de la maintenance évolutive.

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

A noter que l'installation d'un Patch peut être rendue obligatoire dans le cas de l'intégration d'un correctif sécurité indispensable au bon fonctionnement du Progiciel ou d'une évolution réglementaire.

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

2.5. Fixpack (exemple : 4.5.3.1)

Un fixpack corrige une ou plusieurs anomalies ciblées sur un périmètre technique ou fonctionnel donné. Il peut ne pas être installé selon la configuration et le périmètre propre à chaque client.

Il sera automatiquement intégré dans le Patch correctif suivant.

3. Maintenance des versions

3.1. Lexique

Terme	Définition
Anomalie	Tout défaut de fonctionnement du Progiciel 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 Progiciel, reproductible et documenté. Anomalie Critique (**P1**) : défaut de fonctionnement du Progiciel ayant un

© SBS, 2026

Incident	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 Progiciel dans son ensemble, sans qu'une Solution de Contournement soit possible. Anomalie Bloquante (**P2**) : défaut de fonctionnement du Progiciel provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'Utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel sans qu'une Solution de Contournement soit possible. Anomalie Majeure (**P3**) : défaut de fonctionnement du Progiciel affectant tout ou partie du Système et portant sur des fonctions essentielles du Progiciel 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 Progiciel. 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 Progiciel dans son ensemble. Incident Bloquant (**P2**) : incident provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du progiciel. Incident Majeur (**P3**) : incident sans impact bloquant sur l'utilisation du Progiciel ou provoquant des limitations ou restrictions non bloquantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel. Incident Mineur (**P4**) : incident sans impact sur l'utilisation du Progiciel 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 de Contournement	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.
Progiciel	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 Progiciel fournie au Client sous quelque forme que ce soit est réputée faire partie intégrante du Progiciel.
Maintenance Corrective	Correction des anomalies dans le Progiciel.
Maintenance Evolutive	Mise à disposition d'évolutions techniques et fonctionnelles du Progiciel.
Maintenance Adaptative	Mise à disposition des évolutions nécessaires pour assurer la compatibilité du Progiciel avec au minimum une version supportée par leur éditeur des logiciels tiers listés dans la Matrice de compatibilité disponible sur la plateforme Up Community.

© SBS, 2026

Maintenance Réglementaire	Mise à disposition des évolutions des modèles réglementaires du Progiciel rendues nécessaires par l'évolution des règlementations bancaires applicables à son utilisation
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

L'Editeur maintient une Version majeure pendant **vingt-quatre (24) mois** après la mise à disposition de la Version majeure suivante.

L'Editeur maintient une Edition pendant **douze (12) mois** après la mise à disposition de l'Edition 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 peut entrer 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'Editeur communique sur les dates de fin de maintenance à **minima vingt-quatre (24) mois** avant la fin de maintenance d'une Version Majeure et **douze (12) mois** pour une Edition.

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/

© SBS, 2026

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
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
P1	Critique	1h	6h
P2	Bloquant	4 h	12h
P3	Majeur	6h	N/A
P4	Mineur	24h	N/A

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.

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.

© SBS, 2026

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

© SBS, 2026

3.4. Types de maintenance assurées

L'Éditeur s'engage à assurer la maintenance du Progiciel 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'Editeur pour le Client (les "**Développements Spécifiques**") au titre de contrats séparés et dont la propriété intellectuelle a été cédée au Client.

La maintenance du Progiciel 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 Progiciel.

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

Les besoins d'évolution du Progiciel 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.

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 Progiciel 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 Fixpack, soit dans le cadre d'un Patch ou d'une Edition en fonction de la criticité de l'Anomalie.

© SBS, 2026

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 Progiciel 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 Fixpack, Patch ou d'une Correction intégrée dans une Edition, 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 Editions 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.

© SBS, 2026

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 Version Majeure / Edition de son Progiciel 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 Progiciel sur la nouvelle version de manière à pouvoir annoncer la qualification du Progiciel 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 Edition 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, le Client s'engage à exploiter le Progiciel uniquement avec les versions des logiciels systèmes qualifiés par l'Editeur et officiellement maintenus par leur éditeur.

3.6.2. Maintenance Evolutive

Au titre de la maintenance Évolutive, l'Éditeur met à disposition du Client les nouvelles versions (Versions Majeures, Editions et Patchs) développées. Celles-ci couvrent des améliorations fonctionnelles ou techniques du Progiciel 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 Fixpacks, Patchs , Editions et Versions Majeures est à la charge du Client. Il en va de même pour tous les travaux complémentaires nécessaires à la mise en service de ces 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.

Le Client peut décider d'installer ou non les Patchs et Fixpacks mis 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 présent contrat de maintenance.

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 Progiciel n'est autorisée ;
- aucune modification d'un programme, script standard du Progiciel n'est autorisée ;

© SBS, 2026

- aucune utilisation d'un programme ou script standard du Progiciel en dehors des interfaces externes du Progiciel n'est autorisée.

3.7. Maintenance Réglementaire

Au titre de la Maintenance Réglementaire, l'Editeur assure la mise à disposition des mises à jour des modèles réglementaires, pour lesquelles le Client a acquis un droit d'Utilisation, pour répondre aux évolutions de la réglementation bancaire dont l'Editeur aura été informé.

Le Client s'engage à communiquer à l'Editeur, dès qu'il en a connaissance, toute évolution de la réglementation entrant dans le cadre d'application du Progiciel. L'Editeur mettra en œuvre les moyens dont il dispose pour délivrer ces mises à jour dans un délai compatible avec l'entrée en vigueur des réglementations associées. L'Editeur ne peut être tenu responsable du retard dans la mise à disposition des mises à jour correspondant à des évolutions réglementaires dont il aurait eu connaissance trop tardivement.

Les évolutions de la réglementation telles que les réformes réglementaires nécessitant des évolutions majeures impactant plus de 30 % des tableaux à déclarer et déjà livrés dans la solution initiale, ou nécessitant la création de plus de 5 nouveaux tableaux, ou les évolutions qui nécessitent la mise en œuvre d'un ou plusieurs nouveaux états complexes, ou ayant pour conséquence la prise en compte d'un changement de processus, d'un nouveau modèle de données en entrée, d'un nouveau format de déclaration ou la refonte de certains principes d'architecture de l'application, ne sont pas incluses dans la Maintenance Réglementaire et donnent lieu à nouvelle version du Progiciel et/ou à une nouvelle version du modèle réglementaire concerné et/ou à un nouveau modèle réglementaire. La mise à disposition d'une nouvelle version d'un modèle réglementaire ou d'un nouveau modèle réglementaire est payante et doit faire l'objet d'un avenant.

4. Gestion de la roadmap Editeur

4.1. 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.

4.2. 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 Progiciel 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 Progiciel,
- **Les nouveaux sujets** identifiés lors des réponses aux appels d'offre non couverts par l'outil.
- **La veille règlementaire** consacrée à l'examen anticipé des textes et des contraintes auxquelles les banques devront se conformer,

© SBS, 2026

- **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.

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.

5. 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.

© SBS, 2026