



**CONDITIONS
DE SUPPORT**
JUILLET 2026



Version du document signée électroniquement et horodatée au 01/07/2026
– cette version est réputée inchangée depuis cet horodatage.

ENTRE :

Le « **Client** », tel que désigné dans la Convention de Signature Unique (CSU),

ET

DIVALTO, société par actions simplifiée au capital social de 824.700,00 €, dont le siège social est situé au AEROPARC 11 RUE ICARE 67960 ENTZHEIM, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 341 725 786, représentée par VIPICO II agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président, ci-après dénommée « **Divalto** ».

Le Client et Divalto sont dénommés ensemble les « **Parties** ».

PREAMBULE

Les présentes Conditions de Support (ci-après, les « **Conditions de Support** ») complètent les Conditions de Services SaaS conclu entre Divalto et le Client. Elles font partie intégrante du Contrat.

Elles s'appliquent pendant toute la durée d'exécution des Conditions de Services SaaS, sous réserve des stipulations qui y sont prévues.

Article 1. Définitions

Outre les définitions prévues aux Conditions de Services SaaS, applicables aux présentes Conditions de Support, les termes commençant par une majuscule dans le présent document sont définis de la façon suivante :

« **Corrections** » désigne les modifications faites par Divalto dans les Logiciels et les Services SaaS à la suite d'Incidents décelés soit par le Client, soit par Divalto lui-même. Une Correction peut être apportée par la résolution de l'Incident ou par la fourniture d'une solution de contournement.

« **Délais d'intervention** » s'entend du délai passé entre la qualification de la demande ou de l'Incident par Divalto et un premier retour de Divalto suite à analyse du ticket

« **Fonctionnalité Déterminante** » fonctionnalité impactant un flux métier critique dont l'interruption ou l'indisponibilité aurait un impact significatif sur le fonctionnement ou le maintien des activités économiques du Client.

« **Incident** » désigne tout dysfonctionnement, incompatibilité, panne ou blocage reproductible, hors paramétrage, empêchant l'Utilisation normale (c'est-à-dire conforme aux caractéristiques techniques des Logiciels) de tout ou partie des fonctionnalités des Services SaaS. Il est catégorisé par sévérité par Divalto.

La sévérité des Incidents est définie comme suit :

- **Sévérité 1** : concerne un Incident bloquant non aléatoire de priorité 1 ; les Fonctionnalités Déterminantes sont inutilisables sans solution provisoire ou de contournement par l'Utilisateur, ou les connexions au(x) Service(s) sont impossibles
- **Sévérité 2** : concerne un Incident majeur de priorité 2 ; les Utilisateurs peuvent se connecter aux Logiciels, mais une Fonctionnalité Déterminante est perturbée, une solution provisoire ou de contournement peut être mis en place sauf si l'Incident est aléatoire, ou un ensemble de fonctionnalités non déterminantes sont perturbées
- **Sévérité 3** : concerne un Incident mineur non perturbant pour l'intégrité globale des Logiciels de priorité 3 ; l'Incident n'affecte pas la disponibilité ou le fonctionnement de Fonctionnalités Déterminantes. Les corrections ou ajustements peuvent être réalisés ultérieurement.

« **Instance** » : projet ou environnement Client (en particulier : de production, de développement ou de *testing*).

« **Question(s)** » : interrogation du Client sur le fonctionnement des Logiciels Divalto.

« **Support** » désigne le service d'assistance qui assure, conformément aux conditions d'intervention figurant à l'article « Service de Support »,

le traitement des Incidents compris dans le service de Support et des Questions.

Article 2. Objet

2.1. Les présentes Conditions de Support ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles Divalto fournit les prestations de Support et d'assistance technique relatives aux Services SaaS, notamment la gestion des Incidents et des Questions.

2.2. Les Conditions de Support ne sauraient être considérées comme autonomes et constituent, avec les Conditions de Services SaaS acceptées par le Client dont les dispositions ont vocation à s'appliquer au Support, le Contrat conclu entre les Parties.

Article 3. Service de Support

3.1. Modalités d'intervention de Divalto. Divalto assurera les prestations de Support au Client à distance, en langue française, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés reconnus en France métropolitaine et dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, aux heures d'ouverture du service dédié fixées sur le Portail d'information Divalto <https://divalto.atlassian.net/wiki>. En aucun cas, les prestations et services des Conditions de Support ne peuvent remplacer les prestations de formation ou d'assistance proposées par Divalto au travers de contrats spécifiques. Avant de transmettre une demande d'assistance à Divalto, le Client s'efforcera de respecter les prérequis prévus sur le Portail d'informations Divalto, notamment :

- déterminer si la demande en question a d'ores et déjà été examinée, traitée ou documenté précédemment par Divalto (base connaissance Support et Portail d'informations Divalto)
- décrire précisément la demande et rassembler les informations nécessaires à son traitement.

Divalto s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales le Support des Services SaaS. Divalto ne se substituera pas au Client pour effectuer les obligations qui lui incombent au titre des Conditions de Support, mais apportera son aide raisonnable en cas de difficulté rencontrée par le Client à cet égard.

3.2. SLA (Service Level Agreement) : garantie de niveaux de services

3.2.1 Délais d'intervention de Divalto.

Le délai moyen d'intervention de Divalto à la suite d'un Incident dépend du niveau de priorité (sévérité de l'Incident) attribué par Divalto à l'Incident.

Divalto s'engage à prendre en compte un Incident dans un délai moyen de :

- 4 heures ouvrées concernant un Incident de sévérité 1 ;
- 8 heures ouvrées concernant un Incident de Sévérité 2 ;
- 48 heures ouvrées concernant un Incident de sévérité 3.

Le Délai d'intervention court à compter et durant les plages horaires d'ouverture du Helpdesk (tel que défini à l'article 3.3) hors délai imputable au Client. Il ne s'appliquera pas dans le cas où la cause d'un Incident relève de la responsabilité du Client.

3.2.2. Moyens mis en œuvre

Les moyens mis en œuvre par Divalto pour respecter ses engagements sont, en particulier :

- la prise en compte de la demande, matérialisée dans un outil de consignment spécialisé, selon les conditions d'intervention de Divalto définies au présent article ;
- une méthodologie de suivi éprouvée ;
- des intervenants compétents dans leur domaine d'intervention.

3.3. Helpdesk. Le Helpdesk est un service permettant un accès privilégié du Client pour l'enregistrement et le suivi des Incidents et Questions. Cette application, disponible à l'adresse myService.divalto.com, est l'unique point d'entrée du Client. L'outil est accessible 7 jours sur 7 et 24h/24. Les modalités de connexion et de saisie d'une demande sont transmises au Client lors de l'ouverture initiale des accès à l'outil. Le non-respect de ces modalités exclut toute responsabilité de Divalto concernant les Délais d'intervention. Les sollicitations du Helpdesk par le Client se font obligatoirement par la

création d'un ticket dans l'outil mis à disposition à cet effet par Divalto ; le ticket est traité par les équipes Support de Divalto durant plages horaires d'ouverture du service de Support, selon les jours et horaires prévus sur le Portail d'information Divalto. Elles peuvent être de deux natures :

- les Incidents ;
- les Questions.

Un ticket est analysé par DIVALTO afin d'être qualifié à l'aide des critères ci-dessous :

- Nature de ticket (Incident, Question)
- Résumé du ticket
- Description du ticket
- Instance concernée
- logiciel concerné

Le Client désignera trois (3) correspondants maximum (Utilisateurs nommés), dont les coordonnées seront communiquées par écrit au Helpdesk de Divalto. Ces correspondants auront la compétence nécessaire et suffisante selon la typologie du ticket et la priorité (sévérité) de l'Incident et seront seuls habilités à interagir avec le Helpdesk de Divalto pour toute clarification sur l'utilisation et le fonctionnement des Services SaaS, ou de faire état de toute difficulté rencontrée.

3.4. Traitement des Incidents. Divalto assurera la correction des Incidents de fonctionnement des Services SaaS relevées et reproduites par le Client et transmises à Divalto, avec les renseignements requis afin de permettre leurs localisations et leurs identifications. Pour être prises en charge par Divalto, ces Incidents devront être reproductibles par Divalto. La méthode de correction sera laissée à la discrétion de Divalto et pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Incident. Dans les cas d'exclusions et de limitations des prestations prévues aux articles 3.5 « Limites du Support » et 3.6 « Prestations exclues du Support », les délais de diagnostic et d'intervention seront refacturés au Client au temps passé au tarif en vigueur de Divalto communiqué sur demande.

3.5. Limites du Support. La prestation de Support cesse si :

- le Client ne respecte pas es prérequis techniques pour l'utilisation des Services SaaS ou apporte une modification substantielle aux configurations matérielles ou aux logiciels techniques nécessaires au fonctionnement des Services SaaS conformément aux prérequis techniques communiqués par Divalto, ou si le Client effectue l'adjonction de tous logiciels ou progiciels non compatibles avec les Services SaaS ;
- le Client ne met pas en œuvre les correctifs ou procédures de travail transmises par Divalto pour éviter la reproduction de l'Incident ;
- le dysfonctionnement est dû à une cause non liée aux Services SaaS (ex : panne de matériel, du système d'exploitation, non couverture de réseau, panne du réseau de télécommunication ou de tout autre programme informatique avec lequel Les Services SaaS sont en liaison) ;
- le Client ne respecte pas son obligation de collaboration active et régulière, notamment en ne fournissant pas à Divalto les éléments ou les accès prévus à l'article 4 ;
- Le Client sollicite le Helpdesk de façon abusive ou sans raison ou de manière injustifiée (notamment, en cas de sollicitations répétées sans lien avec le fonctionnement du Logiciel, ou de demandes non fondées ou inexactes).

3.6. Prestations exclues du Support. Ne font, notamment, pas partie du Support des Services SaaS :

- la réalisation ou l'assistance à la réalisation du paramétrage (configuration des fonctionnalités, des écrans, des états) des Services SaaS ;
- la maintenance et le support de développements spécifiques et des paramétrages sauf option souscrite par le Client selon conditions opérationnelles et financières convenues entre les Parties ;
- les Incidents liés, notamment, à des cyber-attaques, des actes malveillants ou malfaisants, des intrusions, la présence de virus informatique ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative ;
- la formation du personnel du Client ;
- une Instance sur laquelle est installée une version d'une solution non maintenue (sauf maintenance étendue correspondant après qualification par Divalto à un Incident critique de sévérité 1 cf. Portail d'information Divalto avec le Cycle de vie produit) ;
- une Instance sur laquelle n'est pas déployée la dernière version d'un ensemble cumulatif de corrections (encore appelé service pack ou hotfix) lorsque l'installation de ces corrections s'avère indispensable à la résolution de l'Incident.

Ces activités pourront faire l'objet d'un contrat de prestation spécifique selon le contexte sur demande du Client.

Article 4. Collaboration du Client

Le Support nécessitant une collaboration active et régulière entre les Parties, le Client devra :

- fournir toutes les informations nécessaires à la qualification et au traitement d'un ticket ;
- laisser Divalto accéder librement à tous les programmes et à tous les documents utiles à la réalisation de sa mission. A ce titre, le Client accepte que Divalto puisse accéder, si nécessaire, à son Instance (prise de contrôle à distance, accès direct ou duplication). Divalto informera préalablement le Client de ces interventions ;
- assurer la présence d'un correspondant ayant les compétences nécessaires et suffisantes, parmi ceux habilités par le Client dont les coordonnées auront été communiquées au préalable au Helpdesk de pendant toute la durée des interventions de Support ;
- se conformer exactement, lors de toute utilisation, à la Documentation ;
- s'assurer que son personnel et ses collaborateurs, utilisateurs d Logiciel, ont un niveau de connaissance et des compétence suffisants pour une utilisation conforme à la Documentation de ceux-ci ; le cas échéant, faire suivre, à ses frais, les formations spécifiques correspondant aux Services Saas ;

Divalto sera dégagée de son obligation d'exécuter les Conditions de Support tant que le Client ne respectera pas l'obligation de collaboration. Divalto ne pourra être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations et conséquences occasionnées par le non-respect de ces obligations.

Article 5. Responsabilité

5.1. Obligation de moyens. Divalto s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de la prestation de Support.

Dans le cadre du service de Support, Divalto est soumise à une obligation de moyens. Le Client a l'obligation de se prémunir contre les risques de dommages survenus à la base de données, programmes ou tout autre document qu'il aurait pu confier à Divalto dans le cadre de ces travaux, en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports, notamment avant toute intervention de Divalto et en prévoyant les procédures nécessaires pour la reprise de l'exploitation.

5.2. Limitation de responsabilité. En tout état de cause, il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de Divalto ne pourra être engagée que dans les conditions et limitations prévues à l'article « Responsabilité » des Conditions de Services SaaS.

Article 6. Redevances et conditions de paiement

6.1. Redevances. Le montant des redevances en contrepartie du Support est défini dans l'Offre Commerciale.

6.2. Modalités de facturation. Concernant les modalités de facturation et en cas de retard(s) et / ou de défaut(s) de paiement, les dispositions du Contrat et notamment de l'article « Conditions Financières » des Conditions de Services SaaS s'appliqueront.

La facturation du Support des Progiciels pourra démarrer postérieurement à la date d'entrée en vigueur du Contrat, selon les conditions prévues dans l'Offre commerciale.

Article 7. Propriété Intellectuelle

7.1. Outre les dispositions visées à l'article « Propriété Intellectuelle » des Conditions de Services SaaS, il est convenu entre les Parties qu'aucun droit de quelque nature que ce soit n'est consenti au Client concernant les méthodes, savoir-faire, ou procédés techniques de Divalto mis en œuvre par Divalto dans le cadre des services de Support.

7.2. Divalto demeure seule propriétaire de ses méthodes, savoir-faire, ou procédés techniques, utilisés dans le cadre de la réalisation des services de Support.