



CONTRAT D'ASSISTANCE A LA MISE EN ŒUVRE DES PROGICIELS



Version du document signée électroniquement et horodatée au 08/07/2026
– cette version est réputée inchangée depuis cet horodatage.

ENTRE :

Le « Client », tel que désigné dans la Convention de Signature Unique

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 la société 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 ».

Préambule

Le Client a exprimé le souhait de mettre en œuvre une solution de gestion intégrée (ERP/CRM) éditée par DIVALTO (ci-après, les « Progiciels ») afin de moderniser et optimiser ses processus métier.

DIVALTO, éditeur et intégrateur des Progiciels, dispose d'une méthodologie de mise en œuvre éprouvée, dénommée MyProject+, qui intègre les principes du Critical Chain Project Management (CCPM) issus de la Théorie des Contraintes (TOC). Cette méthodologie vise à maximiser la probabilité de livrer les projets dans les délais, le budget et le périmètre convenus.

Le présent Contrat a ainsi pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIVALTO accompagne le Client dans la mise en œuvre du/des Progiciels (en mode SaaS) de DIVALTO, au(x)quel(s) le Client a indépendamment souscrit des licences d'utilisation par contrat séparé.

Le présent contrat constitue, avec ses Annexes — le Cadre Projet MyProject+ et les Modalités opérationnelles avancées lorsqu'elles sont signées — l'ensemble contractuel encadrant le projet de mise en œuvre du Client (ci-après, le « **Contrat CAMOP** » ou le « **Contrat** »).

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

1 Définitions

Les termes suivants ont, dans le présent Contrat et ses Annexes, la signification qui leur est donnée ci-dessous :

- « **Anomalie** » : désigne tout défaut, erreur ou dysfonctionnement reproductible affectant tout ou partie d'un Livrable ou des Prestations, entraînant un écart par rapport aux Spécifications et empêchant ou altérant son fonctionnement attendu. Elle ne constitue pas des anomalies les demandes d'évolution, d'adaptation ou d'extension du périmètre, y compris lorsqu'elles visent à répondre à un besoin métier non exprimé ou non identifié lors de la phase d'analyse.
- « **Buffer** » : ce « temps de projet tampon » est une réserve de temps intégrée au planning du Projet pour absorber les aléas, conformément aux principes de la méthode de la chaîne critique (CCPM) en gestion de projet.
- « **Cadre Projet MyProject+** » : désigne le document, annexé au présent Contrat, qui pose le cadre stratégique et méthodologique du Projet : objectifs, organisation, gouvernance, phasage, principes qualité et engagements réciproques socles. Ce document est signé par les Parties à la signature du Contrat CAMOP pour tout projet Divalto.
- « **Complet-Conforme** » : Principe selon lequel aucun livrable ne peut être transmis s'il n'est pas complet (tous éléments requis présents) et conforme (respecte les critères qualité définis).

- « **Contrat d'Assistance à la Mise en Œuvre des Progiciels (ou le « Contrat CAMOP »)** » : désigne le présent Contrat d'Assistance à la Mise en Œuvre des Progiciels et toutes ses Annexes, en particulier le Cadre Projet MyProject+ et les Modalités opérationnelles avancées le cas échéant.
- « **Contrat de Services SaaS** » : désigne le contrat indépendamment convenu par le Client avec DIVALTO définissant les conditions et les modalités de fourniture des Logiciels/Progiciels de DIVALTO au Client et des Services SaaS associés.
- « **COPIL** » : Comité de Pilotage, instance décisionnelle stratégique du Projet.
- « **COPROJ** » : Comité Projet, instance opérationnelle de suivi.
- « **CR (Change Request)** » : Demande formelle de modification du périmètre du Contrat, postérieure au jalon J2.
- « **Convention de Signature Unique ou CSU** » désigne le document unique de signature signé par le Client et Divalto emportant acceptation du Contrat CAMOP.
- « **CVPP (Comité de Validation des Points de Personnalisation)** » : Instance de validation des demandes de changement.
- « **Délai de Validation des Livrables** » : désigne le délai contractuel à compter de la transmission d'un Livrable au valideur, à l'expiration duquel ce Livrable est considéré comme tacitement validé sauf retour écrit du valideur. Ce délai est de cinq (5) jours ouvrés, à l'exception (i) des Procès-Verbaux de Comité de Pilotage et de jalon (J1 à J5), qui requièrent une signature explicite des deux Parties, et (ii) des fiches de Spécifications de Développements Spécifiques, pour lesquelles ce délai est de quinze (15) jours ouvrés.
- « **Développements Spécifiques** » : Adaptations ou fonctionnalités nouvelles réalisées sur le Progiciel pour répondre aux besoins spécifiques du Client, externes au produit standard.
- « **Données** » : désigne l'ensemble des données communiquées par le Client et effectivement reçues par DIVALTO dans le cadre de l'utilisation des Services et des Prestations.
- « **Informations Confidentielles** » : désigne toute information communiquée ou obtenue sous quelque forme que ce soit, verbale, écrite, ou sur tout support, qui concerne les Prestations, les Services, les Données ou le savoir-faire de DIVALTO ainsi que ses solutions, en ce inclus les Progiciels. Sont notamment considérés comme confidentiels sans qu'ils soient nécessairement identifiés comme tels et sans que cette liste soit limitative : les Livrables, les Progiciels, les programmes et logiciels, les méthodes, les formules, les services, les offres, les documentations d'utilisation technique, les documents révélant le savoir-faire ou les technologies développés par DIVALTO.
- « **Jalon** » : Point de passage formel (J0 à J5) conditionnant le passage à la phase suivante, matérialisé par un Procès-Verbal signé.
- « **Livrables** » : désigne toute création intellectuelle réalisée en exécution des Prestations objet du Contrat CAMOP, tels que notamment les paramétrages, Spécifications, éléments, documents, rapports, analyses, données, études, résultats des travaux réalisés dans le cadre des Prestations, y compris leurs supports quelle que soient leurs natures.
- « **Logiciel ou Progiciel** » : désigne le ou les programmes informatiques, logiciels ou éléments de logiciels nécessaires aux Services SaaS et/ou fournis et/ou commercialisés / mis à disposition par Divalto (pouvant inclure des Logiciels tiers) et avec lesquels le Client interagit directement ou indirectement par l'utilisation des Services SaaS. Une description des Logiciels pouvant être fournis par Divalto est disponible sur son Site Internet et sur le Portail d'informations de Divalto <https://divalto.atlassian.net/wiki>
- « **Méthodologie MyProject+** » : Méthodologie de gestion de projet propriétaire de DIVALTO, intégrant les principes du Critical Chain Project Management (CCPM).
- « **Modalités opérationnelles avancées** » : désigne le document, annexé au présent Contrat lorsque la taille ou la criticité du Projet le justifie, qui formalise les procédures, indicateurs contractuels, grilles qualité, workflows et templates mettant en œuvre le Cadre Projet MyProject+. La décision de signer ou non ce document est prise conjointement par le Directeur de Projet Divalto et le Sponsor Client lors de la phase commerciale (P0) ou au plus tard au lancement du Projet (P1).
- « **Offre Commerciale** » : désigne le document, accepté par le Client dans le cadre de la CSU, qui formalise la proposition personnalisée de mise à disposition du Progiciel et de fourniture de Services au Client y compris

les Prestations associées au Contrat CAMOP ; des prestations additionnelles peuvent également être formalisées au titre du Contrat CAMOP sous forme de Bon de Commande accepté par le Client.

- « **Phase** » : Étape du Projet selon le découpage MyProject+ (P0 à P5), avec, pour chaque étape, un jalon Go/No-Go.
- « **Portail d'informations** » : désigne le site internet comportant les ressources documentaires Divalto mis à disposition du Client par Divalto et disponible à l'adresse <https://doc.divalto.com>
- « **Prestations** » : Ensemble des activités réalisées par DIVALTO selon les conditions du Contrat CAMOP et en considération de la matrice de responsabilité / répartition des activités entre les Parties (RACI), visée dans les Annexes.
- « **Projet** » : désigne l'ensemble des Prestations, travaux, Livrables et opérations réalisées par DIVALTO pour le compte du Client, tels que décrits dans le Contrat CAMOP et/ou ses Annexes.
- « **Services ou Services SaaS** » : désigne les services fournis sous forme d'abonnement au Client par DIVALTO au titre du Contrat de Services SaaS séparé comprenant : l'accès à distance au Progiciel et son utilisation par le Client et ses Utilisateurs autorisé, l'hébergement dans le cloud des Progiciels, des Données Client et la sauvegarde, ainsi que le Support des Progiciels dans le cadre des Conditions de Support. Les Services SaaS peuvent inclure l'accès à des logiciels tiers nécessaires à la fourniture des Services SaaS.
- « **Site Internet** » : désigne le site internet de Divalto, accessible à l'adresse suivante : <https://www.divalto.com>
- « **Solution** » : Ensemble des fonctionnalités des Progiciels standards et des Développements Spécifiques définis dans la documentation et les Spécifications.
- « **Spécifications** » : désigne les prescriptions techniques et fonctionnelles contenues dans les documents de conception élaborés par DIVALTO au cours de la phase d'étude et de cadrage et validés par le Client. Les Spécifications décrivent les caractéristiques fonctionnelles et techniques des Livrables et des Prestations. À défaut de réponse du Client dans un délai de quinze (15) jours à compter de la remise des Spécifications par DIVALTO, celles-ci seront automatiquement réputées acceptées par le Client.
- « **Utilisateur** » : désigne le salarié du Client autorisé à utiliser les Services SaaS et, le cas échéant, sous réserve de l'accord préalable et écrit de DIVALTO, le préposé du Client. Les Utilisateurs sont des utilisateurs nommés.
- « **VABF (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement)** » : Recette fonctionnelle validant que le Progiciel répond aux Spécifications.
- « **VSR (Vérification en Service Régulier)** » : Période de validation post-mise en production confirmant le bon fonctionnement en conditions réelles du Progiciel.
- « **WorkPackage** » : Unité de travail autonome, testable et porteuse de valeur métier, correspondant généralement à un flux métier bout-en-bout.

2 Objet

Le Contrat CAMOP, validé via la CSU, a pour objet de définir les conditions dans lesquelles DIVALTO fournit au Client des prestations d'assistance à la mise en œuvre des Progiciels DIVALTO, incluant notamment :

- L'analyse des besoins et la conception des Livrables ;
- Le paramétrage et la configuration des Progiciels ;
- La réalisation de Développements Spécifiques le cas échéant ;
- L'assistance à la reprise de Données ;
- La formation des Utilisateurs ;
- L'accompagnement à la mise en production et au démarrage.

Le périmètre des Prestations est défini dans l'Offre Commerciale et détaillé dans le Cadre Projet MyProject+. Les modalités opératoires de réalisation sont décrites dans le Cadre Projet MyProject+. Selon la taille ou la complexité du Projet, les Parties peuvent décider conjointement de signer en complément les Modalités opérationnelles avancées, document optionnel qui formalise les procédures, indicateurs contractuels, grilles qualité, workflows et templates associés.

En parallèle, à la signature du Contrat CAMOP, le Client doit avoir souscrit au Contrat de Services SaaS, comprenant les Conditions de Services SaaS et les Conditions de Support de DIVALTO.

3 Documents contractuels

3.1 Annexes

Les Annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat CAMOP sont les suivantes :

Rang	Annexe	Signature	Applicabilité
Annexe 1	Annexe RGD au Contrat d'Assistance à la Mise en Oeuvre des Progiciels	À la signature du Contrat CAMOP (J0).	Systématique, tous projets.
Annexe 2	Cadre Projet MyProject+	À la signature du Contrat CAMOP (J0).	Systématique, tous projets.
Annexe facultative	Modalités opérationnelles avancées	À la signature du Contrat CAMOP (J0) ou au lancement du Projet (J1).	Optionnelle selon la complexité et les enjeux du projet.

Divalto pourra proposer en sus selon la complexité du projet la signature du document complémentaire suivant : Modalités opérationnelles avancées (Annexe facultative).

La validation de ces documents est conjointe entre le Client et Divalto.

3.2 Hiérarchie des documents contractuels

Les Annexes du Contrat CAMOP, ainsi que l'Offre Commerciale ou le Bon de commande, le cas échéant, qui viendra en préciser certaines modalités, forment un tout indivisible et constituent l'intégralité de l'accord des Parties concernant l'objet du Contrat CAMOP. Toute référence au Contrat CAMOP inclut ses Annexes. Tous les documents composant le Contrat CAMOP ont la même valeur juridique. Toutes les stipulations du Contrat CAMOP et de ses Annexes s'interprètent les unes par rapport aux autres, en leur donnant le sens qui respecte la cohérence de l'ensemble contractuel. En cas de contradiction entre une stipulation générale et une stipulation particulière figurant dans l'un des documents du Contrat CAMOP, la stipulation particulière, propre à l'opération ou à la situation considérée, prévaut pour cette seule opération ou situation, sous réserve de l'interprétation d'ensemble du Contrat CAMOP et de ses Annexes. Sauf stipulation contraire expresse et spécialement identifiée comme telle, aucun autre document que le Contrat CAMOP et ses Annexes listées à l'article 3.1 ci-dessus, l'Offre Commerciale et, le cas échéant, le Bon de commande, ne constitue un document contractuel, ni ne peut prévaloir sur eux. Le Contrat CAMOP forme un contrat distinct, autonome et indépendant des autres contrats conclus entre les Parties.

3.3 Articulation des documents

Le Contrat CAMOP définit le cadre juridique général de la mise en œuvre des Progiciels. Le Cadre Projet MyProject+ pose le cadre stratégique et méthodologique : il définit les objectifs, l'organisation, la gouvernance, le phasage, les principes qualité et les engagements réciproques socles. Il est signé sur tous les projets.

Les Parties reconnaissent que le cadre méthodologique Cadre Projet MyProject+, bien que structurant et stable dans ses principes directeurs, est susceptible d'évoluer de manière raisonnable au cours de l'exécution du Projet dès lors que ces adaptations sont nécessaires à son bon déroulement, notamment au regard de sa progression et des contraintes techniques ou organisationnelles.

Toute évolution du Cadre Projet MyProject+ fera l'objet d'un accord entre les Parties formalisé par écrit dans le cadre des instances de gouvernance du Projet ou par tout accord écrit convenu entre les Parties. Ces évolutions ne pourront avoir pour effet de modifier le périmètre des Prestations, les niveaux d'engagement, les responsabilités respectives des Parties, les délais ou les conditions financières du Contrat, sauf accord exprès des Parties dans les conditions prévues à l'article 7.3 du Contrat CAMOP.

Les Modalités opérationnelles avancées, lorsqu'elles sont signées, formalisent les procédures, indicateurs contractuels, grilles qualité, workflows et templates. Elles mettent en œuvre concrètement le Cadre Projet MyProject+ sans le dédoubler.

Les renvois ou les références explicites entre documents (« Cadre Projet MyProject §X », et le cas échéant « Modalités opérationnelles avancées §Y ») ont valeur contractuelle et doivent être consultés pour une compréhension complète des engagements.

4 Durée et phasage

4.1 Entrée en vigueur

Le Contrat CAMOP entre en vigueur à compter de sa date de signature par les deux Parties. Il demeure en vigueur jusqu'à la signature du Procès-Verbal de production du Progiciel (J5).

4.2 Phasage du Projet

Le Projet est structuré selon la Méthodologie MyProject+ en six phases, chacune correspondant à un jalon formel :

Phase	Intitulé	Jalon de sortie	Livrable clé
P0	Avant-vente	J0 — Lancement	Contrat signé
P1	Organisation et lancement du Projet	J1 — Go Études et cadrage	Kit Starter complété
P2	Études et cadrage	J2 — Go Réalisation	Dossier d'Analyse
P3	Mise en œuvre de la Solution	J3 — Go Recette	Solution paramétrée
P4	Validation de la Solution	J4 — Go -Mise en production (VABF)	PV de recette
P5	Mise en production (MEP) et suivi d'exploitation	J5 — Go Clôture (VSR)	PV de production

 **Référence :** *Cadre Projet MyProject+ §3.2 pour le détail des phases et jalons.*

4.3 Durée prévisionnelle

La durée prévisionnelle du Projet est définie dans l'Offre Commerciale et détaillée dans le macro-planning du Cadre Projet MyProject+. Cette durée inclut le mécanisme du Buffer.

Tous les délais du Projet sont indiqués à titre purement indicatif.

Tout dépassement significatif de la durée prévisionnelle fera l'objet d'une analyse conjointe et, le cas échéant, d'un avenant qui sera discuté au cours d'un Comité de Pilotage extraordinaire, puis signé par les deux Parties. En tout état de cause les retards imputables au Client ne sauraient reporter les dates de paiement convenues, lorsque DIVALTO est prête à livrer les éléments ou à effectuer les Prestations.

5 Obligations des Parties

5.1 Obligations communes

Compte tenu de l'esprit constructif qui a gouverné les échanges précontractuels, les Parties s'engagent à une collaboration active et réactive, tout au long de l'exécution du Contrat CAMOP et notamment à des échanges loyaux et réguliers entre elles, à respecter un certain nombre d'obligations communes.

Chacune des Parties s'engage, notamment, à tenir compte des indications et recommandations que l'autre Partie pourrait être amenée à formuler dans le cadre de son exécution.

Elles mettront en commun leurs connaissances nécessaires à l'exécution des Prestations et s'échangeront spontanément toute information/documentation utile au Projet.

Chaque Partie communiquera à l'autre, dès qu'elle en a connaissance et dans la mesure du possible de manière suffisamment documentée, tout événement susceptible d'influer sur le déroulement du Projet ou l'exécution des Prestations.

Les événements, contraintes ou circonstances particulières pouvant avoir une incidence particulière sur les Prestations, objet du Contrat CAMOP, sont examinés lors du(es) Comité(s) prévu(s) au Contrat CAMOP et consignés dans les procès-verbaux.

Elles s'engagent à mettre tout en œuvre pour ne pas empêcher ou entraver la réalisation du Contrat CAMOP.

5.2 Obligations de DIVALTO

5.2.1 Obligation générale de moyens

DIVALTO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations définies dans le présent Contrat CAMOP et l'Offre Commerciale.

Sauf stipulation contraire expresse qualifiant une obligation de résultat, les obligations de DIVALTO au titre du Contrat CAMOP constituent des obligations de moyens.

5.2.2 Engagements spécifiques

DIVALTO s'engage à :

- Appliquer la Méthodologie MyProject+ telle que décrite dans le Cadre Projet MyProject+ ;
- Faire intervenir une équipe dotée des profils, qualifications et expériences professionnelles suffisantes pour répondre aux exigences de sa mission ;
- Respecter les procédures qualité définies dans le Cadre Projet MyProject+, et le cas échéant précisées dans les Modalités opérationnelles avancées ;
- Produire des Livrables conformes au principe Complet-Conforme tel que défini à l'article 10.1 du présent Contrat ;
- Assurer le pilotage du Projet pour ses propres équipes et l'organisation des instances de gouvernance prévues ;

- Assurer le transfert de compétences vers les équipes Client conformément au Contrat CAMOP ;
- Conseiller le Client sur toute demande formulée par écrit par ce dernier et ce, compte tenu de son expertise et de ses connaissances au moment du questionnement ;
- Rendre compte régulièrement de l'avancement et des difficultés d'exécution des Prestations, dans le cadre du ou des Comité(s) prévu(s) au Contrat CAMOP.

Il est rappelé que la fourniture des Prestations par DIVALTO dépend de l'exécution par le Client de ses propres obligations contractuelles et/ou des activités placées sous sa responsabilité, notamment selon la matrice de responsabilité / répartition des activités entre les Parties (RACI), telle que visée en Annexes.

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §5 pour les rôles et responsabilités détaillés.

En tout état de cause, DIVALTO sera réputée avoir exécuté les Prestations lorsque :

- Le temps/personnel aura été fourni, dans les cas où l'Offre de DIVALTO prévoit que les Prestations seront exécutées en régie ;
- Ou, lorsque les critères d'achèvement seront remplis lorsqu'ils figurent dans l'Offre de DIVALTO ;
- En tout état de cause, la conformité des Prestations sera acquise (i) si le Client n'a émis aucune réserve dans un délai de quinze (15) jours suivant la fourniture des Prestations ou (ii) en cas de mise en production des Progiciels, Développements Spécifiques ou Livrables.

5.2.3 Encadrement du personnel

Le personnel de DIVALTO affecté à l'exécution des Prestations reste sous le contrôle administratif et l'autorité hiérarchique exclusive de DIVALTO pendant toute la durée du Projet, y compris lorsque les Prestations sont réalisées dans les locaux du Client.

5.3 Obligations du Client

5.3.1 Obligation de collaboration

Le Client reconnaît que la réussite du Projet dépend d'une collaboration active, soutenue et régulière de sa part au cours de toutes les phases du Projet, en particulier moyennant une équipe dédiée au Projet, dotée d'une capacité à prendre les décisions et à arbitrer. Le Client prendra position régulièrement, avec une réactivité suffisante sur les choix proposés, les recommandations formulées et les Prestations livrées.

5.3.2 Engagements spécifiques

En qualité de maître d'ouvrage du Projet et de maître d'œuvre des activités lui revenant au titre de sa participation à la réalisation du Projet, le Client s'engage à exécuter, dans les délais convenus entre les Parties, les obligations qui lui incombent au titre du Contrat CAMOP, notamment les engagements concernant le suivi des Prestations, l'implication des équipes désignées, les validations, les réceptions des Livrables, les prises de décisions nécessaires, ainsi que les réalisations des tâches et des responsabilités mises à sa charge au titre du Projet.

Le calendrier et notamment les dates de recette, convenus entre les Parties, ont été construits sur l'hypothèse que les autres projets informatiques du Client concomitants ou connexes au Projet ne perturbent pas l'avancement des Prestations. Le Client accepte de prendre à sa charge les conséquences des éventuelles perturbations générées par ses autres projets.

En outre, le Client :

- Assure et garantit DIVALTO avoir vérifié la faisabilité du Projet, en particulier lors des échanges ayant eu lieu entre les Parties préalablement à la signature du Contrat CAMOP ;

- A fourni ses contraintes techniques et fonctionnelles, ainsi que les règles propres à son activité, en particulier lors de la transmission à DIVALTO de l'expression de ses besoins ;
- Est responsable de la mise en place de la nouvelle organisation informatique et de la conduite du changement interne ;
- Arbitrera les choix organisationnels, fonctionnels et techniques du Projet et mobilisera les ressources de son organisation ;
- Accepte de prendre toutes les dispositions utiles pour faciliter les interventions de DIVALTO pendant toute la durée du Contrat CAMOP, à savoir en particulier :
- Assurer la disponibilité, la coopération et la compétence de son personnel, tel que convenu entre les Parties (notamment en désignant un Chef de Projet Client disposant de l'autorité et de la disponibilité requises pour la bonne exécution du Projet, des Utilisateurs Clés pour réaliser les ateliers, tests et formations) et avertir DIVALTO sans délai en cas de difficulté à remplir cette obligation ;
- Fournir l'ensemble des données et informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations et du Projet dans le respect des échéances. À ce titre, le Client garantit (i) l'exactitude, la sincérité, la complétude et la mise à jour des Données ; (ii) que les Données fournies sont exemptes de tout virus, programme malveillant ou élément susceptible de porter atteinte aux systèmes de DIVALTO ou de tiers ; (iii) qu'il dispose de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires pour transmettre, utiliser et faire traiter ces Données par DIVALTO dans le cadre du Contrat CAMOP. Le Client demeure seul responsable (i) de la qualité et de la pertinence des Données transmises ; (ii) des conséquences résultant de toute erreur, omission ou retard dans la transmission desdites Données ; (iii) de la conformité des Données aux dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Se concerter systématiquement avec DIVALTO et examiner de manière approfondie ses recommandations pour que les choix et arbitrages puissent être optimaux ;
- Prendre les décisions relevant de sa responsabilité dans les délais impartis et, en particulier, valider et recetter les Livrables dans les délais contractuels prévus ;
- Mettre à disposition les moyens matériels et techniques nécessaires à la bonne réalisation du Projet : environnements techniques conformes aux prérequis, extraction et nettoyage des données à reprendre ;
- Mobiliser les Utilisateurs Clés et les Utilisateurs concernés aux sessions de formation dispensées par DIVALTO, ainsi qu'aux sessions de formation en cascade animées par les Utilisateurs Clés à destination des Utilisateurs finaux, étant entendu que la formation effective des Utilisateurs constitue une condition essentielle de la réussite du Projet et participe pleinement à l'obligation de collaboration active du Client.

Le Client s'engage à mobiliser les ressources nécessaires au Projet selon les niveaux de disponibilité définis dans le Cadre Projet MyProject+.

 **Référence :** Cadre Projet MyProject+ §5.4 pour l'aide au dimensionnement, §9 pour la conduite du changement et la formation, et §10 clauses socles pour les engagements opposables.

Tout manquement du Client à ses obligations de collaboration susceptible d'impacter le planning, le budget ou les conditions de réalisation des Prestations sera traité selon le mécanisme des Buffers décrit dans le Cadre Projet MyProject+ et détaillé, le cas échéant, dans les Modalités opérationnelles avancées. Il pourra donner lieu à la définition d'un nouveau Buffer, outre une facturation complémentaire (notamment au titre du mécanisme de facturation à vide prévu par la clause socle S2 du Cadre Projet MyProject+) ou un avenant au Contrat CAMOP.

Tout défaut de collaboration, de mobilisation, de disponibilité ou de prise de décision du Client pourra entraîner un ralentissement du Projet, ainsi qu'un ajustement des délais contractuels, sans que cela ne puisse être imputé à Divalto.

 **Référence :** Cadre Projet MyProject+ §10 clause socle S2 — Signalement des indisponibilités et facturation à vide.

6 Organisation et gouvernance

6.1 Principe de symétrie

L'organisation du Projet repose sur une symétrie des équipes entre le Client et DIVALTO. Chaque rôle côté DIVALTO a son équivalent côté Client pour fluidifier la communication et accélérer la prise de décision.

6.2 Instances de pilotage

La gouvernance du Projet s'articule autour de deux instances complémentaires :

- COPIL (Comité de Pilotage) : instance décisionnelle stratégique (fréquence récurrente, souvent mensuelle ou sur convocation écrite de l'une des Parties) ;
- COPROJ (Comité Projet) : instance opérationnelle de suivi (fréquence récurrente, à définir en fonction du besoin).

Les décisions prises en COPIL et COPROJ, formalisées dans les comptes-rendus, s'imposent aux Parties une fois validée.

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §6 pour la composition, fréquence et fonctionnement des instances.

6.3 Circuit d'escalade

En cas de blocage ou de désaccord, le circuit d'escalade défini dans le Cadre Projet MyProject+ (clause socle S5) s'applique, avec des délais de traitement garantissant la continuité du Projet.

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §6.5 et §10 clause socle S5 pour le circuit d'escalade.

7 Réalisation des Prestations

7.1 Modalités d'exécution

Les Prestations sont réalisées selon un mode hybride combinant interventions sur le site du Client et travail à distance, selon un planning convenu entre les Parties.

Le Client garantit à l'équipe DIVALTO un accès aux locaux, aux systèmes d'information, son environnement technique et aux interlocuteurs nécessaires à la réalisation des Prestations, outre les moyens et matériels nécessaires à la réalisation du Projet.

Lorsque les Prestations ont lieu sur le site du Client, les Parties se conforment aux règles relatives aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables sur le site du Client, ce dernier s'engageant à fournir à DIVALTO les règles applicables avant le début des Prestations sur site.

7.2 Planning

Le macro-planning est défini dans le Cadre Projet MyProject+ et fait l'objet d'un suivi régulier via la « Fever Chart », outil central de pilotage permettant de visualiser le rapport entre l'avancement réel du Projet et la consommation des Buffers. Sauf mention expresse contraire, les délais indiqués au macro-planning sont indicatifs.

Le phasage du Projet permet de jalonner les Prestations et les Livrables en fonction des étapes du Projet. Les Parties s'engagent à respecter ce phasage du Projet validé par des jalons de sortie, tels que définis dans le Cadre Projet MyProject+, et à respecter leurs obligations respectives qui y sont associées.

7.3 Modification du périmètre

Le périmètre fonctionnel est figé contractuellement à la signature du PV d'Analyse (J2). Toute modification après ce jalon suit obligatoirement le processus de gestion des changements (« Change Request » ou « CR ») défini dans le Cadre Projet MyProject+ (clause socle S6).

Aucune modification ne sera mise en œuvre par DIVALTO sans qu'elle ait fait l'objet d'une demande de changement formelle, d'une analyse d'impact et d'une validation par les Parties dans le CVPP.

***Référence :** Cadre Projet MyProject+ §8 et §10 clause socle S6 pour le processus de gestion des changements.*

8 Développements Spécifiques

8.1 Identification et Spécifications

Dans le cas de fonctionnalités avancées en lien avec les attendus du client, des Développements Spécifiques peuvent être réalisés.

Les Développements Spécifiques sont identifiés lors de la phase d'analyse (P2) et font l'objet de fiches de Spécifications détaillées, validées par le Client avant réalisation.

Les fiches de Spécifications sont réputées validées si le Client n'émet aucune réserve dans un délai de quinze (15) jours suivant leur transmission par DIVALTO.

8.2 Recette des Développements

Les Développements Spécifiques font l'objet d'une recette en deux (2) niveaux, selon la procédure définie dans le Cadre Projet MyProject+ et, le cas échéant, précisée dans les Modalités opérationnelles avancées.

La signature du PV de recette (J4 — VABF) atteste de la conformité des Développements Spécifiques aux Spécifications associées en lien avec vos données.

En tout état de cause, leur mise en exploitation et leur utilisation par le Client vaut acceptation des Développements Spécifiques concernés.

***Référence :** Cadre Projet MyProject+ §7 pour le Délai de Validation des Livrables (clause socle S4) et, le cas échéant, Modalités opérationnelles avancées §8 pour la procédure de recette détaillée.*

8.3 Garantie

DIVALTO garantit les Développements Spécifiques contre tout défaut de conformité aux Spécifications pendant une période de trois (3) mois à compter de la signature du PV de recette (J4 — VABF), à l'exclusion des défauts résultant d'une utilisation non conforme ou d'une modification non autorisée par DIVALTO.

9 Reprise des Données

9.1 Principes

La reprise des Données du Client dans les Progiciels DIVALTO est une opération critique du Projet. Elle suppose une répartition des tâches entre les Parties telle que définie ci-dessous, dont la bonne mise en œuvre est indispensable à la réussite du Projet.

9.2 Engagements de DIVALTO

DIVALTO s'engage à :

- Mettre à disposition une méthodologie de reprise éprouvée et adaptée au contexte du Projet ;
- Définir les structures de données cibles et les règles de transformation, en concertation avec le Client ;
- Fournir les programmes d'import (fichiers pivots) et accompagner le Client dans son utilisation ;
- Réaliser des reprises à blanc itératives sur les environnements TEST et PRE-PROD permettant au Client de valider la qualité fonctionnelle des données reprises.

9.3 Responsabilités du Client

Le Client demeure responsable de :

- La qualité, la complétude, l'exactitude et la disponibilité des Données sources, qui constituent un prérequis indispensable à la réussite des opérations de reprise ;
- Les opérations de nettoyage, de dédoublonnage et d'enrichissement préalables des Données sources ;
- L'extraction des Données sources depuis les systèmes existants dans les formats convenus ;
- La validation fonctionnelle des Données reprises lors de chaque bascule à blanc et à la bascule finale (MEP).

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §3 pour le périmètre du Projet.

10 Livrables et validation

10.1 Principe Complet-Conforme

Tous les Livrables produits dans le cadre du Projet sont soumis au principe Complet-Conforme : un Livrable ne peut être transmis que s'il est complet et conforme aux critères qualité définis.

Tout destinataire d'un Livrable dans le cadre du Contrat CAMOP (Client ou DIVALTO) a le droit et le devoir de refuser un Livrable non Complet-Conforme (clause socle S1 du Cadre Projet MyProject+).

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §7 et §10 clause socle S1 et, le cas échéant, Modalités opérationnelles avancées §5 pour les grilles CC par type de livrable.

10.2 Délais de validation

Le Délai de Validation des Livrables est de cinq (5) jours ouvrés à compter de la transmission du Livrable au valideur, à l'exception (i) des Procès-Verbaux de COPIL et de jalon (J1 à J5) qui requièrent une signature explicite des deux Parties, et (ii) des fiches de Spécifications de Développements Spécifiques pour lesquelles le délai est de quinze (15) jours ouvrés. Passé le Délai de Validation des Livrables sans retour écrit du valideur, le Livrable est considéré comme tacitement validé (clause socle S4 du Cadre Projet MyProject+). Les Livrables sont réputés valablement notifiés au Client par tout moyen permettant d'en attester la réception (courriel, outil de gestion de projet, dépôt sécurisé).

 **Référence** : Cadre Projet MyProject+ §10 clause socle S4 — Délai de Validation des Livrables.

Toute validation, expresse ou tacite, vaut réception des Livrables et Prestations correspondants et purge toute non-conformité.

11 Conditions financières

11.1 Rémunération et prix

La rémunération de DIVALTO est définie dans l'Offre Commerciale qui distingue la part des Prestations qui sont à rémunérer au forfait et la part des Prestations qui sont à rémunérer au temps passé et qui déterminera la nature des Prestations concernées, ainsi que les conditions de leur déclenchement. Il est convenu entre les Parties que tout budget prévisionnel est communiqué à titre indicatif seulement.

Le prix des Prestations, tel que négocié dans l'Offre Commerciale, est garanti durant la validité du Contrat CAMOP, soit jusqu'à la signature du PV de production (VSR).

11.2 Facturation complémentaire

Les prestations suivantes font l'objet d'une facturation complémentaire par DIVALTO sur la base de la tarification négociée jusqu'à la VSR :

- Les Demandes de changement (CR) approuvées par le CVPP ;
- Les jours de facturation à vide, conformément à la clause socle S2 du Cadre Projet MyProject+ ;
- Les Prestations hors périmètre expressément commandées par le Client ;
- Les frais de déplacement et d'hébergement selon conditions de l'Offre Commerciale ;
- Toute prestation non expressément prévue dans l'Offre Commerciale ou le périmètre initial des Prestations ;
- Les Prestations relatives à la reprise des Données telles que décrites au §9 du présent Contrat, lorsque celles-ci ne sont pas couvertes par le forfait de l'Offre Commerciale ou lorsqu'elles résultent d'itérations supplémentaires demandées par le Client.

Sauf disposition contraire, les frais de déplacements et d'hébergement sont facturés au départ du lieu géographique de situation du collaborateur de DIVALTO intervenant sur le site du Client, chaque mois, aux frais réels. En cas de déplacement des collaborateurs de DIVALTO à l'étranger ou dans des régions éloignées du siège de DIVALTO, les tarifs seront définis de manière à inclure les temps de déplacement selon la grille tarifaire DIVALTO en vigueur communiquée au Client sur demande.

11.3 Modalités de paiement

La facturation commence à courir à compter de la signature du Contrat CAMOP par le Client et selon les modalités de l'Offre Commerciale de DIVALTO.

Les factures sont soumises au taux de TVA en vigueur.

Sauf disposition contraire prévue dans l'Offre Commerciale, les factures sont payables par virement et sans escompte à trente (30) jours à partir de leur date d'émission.

Tous les prix s'entendent hors taxes (H.T.), le taux de T.V.A. en vigueur lors de la facturation étant applicable pour obtenir le prix toutes taxes comprises (T.T.C.). Le paiement du prix s'entend de l'encaissement effectif par DIVALTO de l'intégralité des sommes dues par le Client.

En cas de litige sur une facture, le Client devra signaler par écrit à DIVALTO son désaccord et proposer une solution pour résoudre ce litige. Un litige sur tout ou partie d'une facture ne saurait en aucun cas justifier le non-règlement des autres factures. Aucun acompte ne sera remboursé.

En cas de retard ou défaut de paiement, DIVALTO se réserve le droit de :

- Suspendre l'exécution de ses Prestations jusqu'au complet paiement des sommes dues, dans les sept (7) jours de l'envoi au Client d'une mise en demeure de payer envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette suspension puisse être considérée comme un manquement ou un refus d'exécution ou une résiliation du contrat concerné par le retard de paiement du fait de DIVALTO. Une telle suspension ne saurait ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client. Le redémarrage des travaux se fera dans des conditions à définir entre les Parties ;
- Refuser toute nouvelle commande du Client ;
- Résilier le Contrat CAMOP pour manquement du Client, et ce conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ».

En cas de non-paiement des sommes dues à échéance, une pénalité sera appliquée de plein droit pour retard de paiement, à compter du jour d'exigibilité à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à cette date, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement en application de l'article L441-10 et D441-5 du Code de commerce, sauf report sollicité par le Client avant l'échéance et accepté par DIVALTO.

12 Propriété intellectuelle

12.1 Progiciels DIVALTO

Les Progiciels DIVALTO demeurent la propriété exclusive de DIVALTO. Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation limité dans les conditions définies dans le Contrat de Services SaaS.

12.2 Développements Spécifiques

DIVALTO concède au Client, pour la durée du Contrat de Services SaaS et pour le monde entier, sous réserve du paiement intégral des sommes dues et de la signature du PV de recette correspondant au(x) Développement(s) Spécifique(s), une licence d'utilisation non exclusive et non cessible sur le(s) Développement(s) Spécifique(s) réalisé(s) dans le cadre du Contrat CAMOP.

Cette licence est limitée à l'usage interne du Client, en lien avec l'exploitation des Progiciels DIVALTO dans les conditions et limite de la licence d'Utilisation des Progiciels prévue aux Conditions de Services SaaS.

DIVALTO conserve la propriété intellectuelle des Développements Spécifiques.

12.3 Livrables documentaires

Les Livrables documentaires produits par DIVALTO dans le cadre du Projet (Dossier d'Analyse, Spécifications, etc.) restent la propriété de DIVALTO.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage de ces Livrables documentaires dans le cadre de l'exploitation des Progiciels DIVALTO. Ce droit est consenti pour le monde entier et pour la durée du Contrat de Services SaaS, et est limité à l'usage interne du Client.

12.4 Contrefaçon

En cas de tentative de saisie ou toute forme de contestation des droits de DIVALTO, le Client devra en aviser immédiatement et par écrit DIVALTO et élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire connaître les droits de propriété en cause. Il est précisé que DIVALTO reste seule responsable de la direction et de la défense d'une telle action et de toute négociation, transaction ou compromis pouvant intervenir dans le cadre de cette

action. Le Client s'engage à assister diligemment DIVALTO et à lui communiquer toute information nécessaire à la bonne exécution du présent article. DIVALTO décline toute responsabilité contre toute action pour violation d'un droit de propriété intellectuelle, quel qu'il soit, qui trouverait son origine :

- Soit dans l'utilisation d'une version antérieure ou modifiée d'un Livrable, d'un Progiciel ou des Prestations lorsque ladite contrefaçon, violation ou action aurait été évitée en utilisant la version à jour et non modifiée d'un Livrable, du Progiciel ou des Prestations fourni(s) par Divalto au Client ;
- Soit dans l'assemblage ou l'utilisation de tout/tous Livrable(s), Progiciel(s) ou Prestation(s) fourni(s) dans le cadre du Contrat CAMOP avec un logiciel ou tout matériel informatique ou autre, non fourni par DIVALTO, lorsque ladite contrefaçon, violation ou action aurait été évitée en utilisant les Livrable(s) ou Progiciel(s) ou Prestation(s) seul(s) et de manière indépendante.

Dans le cas où une interdiction de jouir des droits concédés sur un ou plusieurs Livrable(s) ou Prestation(s) serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, DIVALTO s'efforcera, à son choix et à ses frais, soit :

- À obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation de l'élément contrefaisant des Livrables ou Prestations concernés ;
- À remplacer l'élément contrefaisant par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- À modifier l'élément contrefaisant de façon à éviter ladite contrefaçon.

Cette clause fixe les limites de la responsabilité de DIVALTO en matière de garantie de jouissance paisible.

13 Confidentialité

Chaque Partie s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel la plus stricte confidentialité sur les Informations Confidentielles et notamment à :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux Informations Confidentielles ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles autrement qu'aux fins du Contrat CAMOP ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du Contrat CAMOP ;
- Ne pas les divulguer à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du Contrat CAMOP ;
- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrents à ceux de Divalto ;
- Ne les divulguer qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur fonction ;
- S'assurer du respect du présent accord par ses préposés, et de manière générale à mettre en œuvre tous les moyens pour faire respecter cette disposition notamment par les membres de son personnel, de ses collaborateurs, de ses filiales, société-mère, et sous-traitants éventuels.

Chaque Partie sera déliée de ses obligations de confidentialité au cas où :

- La divulgation des Informations Confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du Contrat CAMOP ;
- Les Informations Confidentielles concernées ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par les Parties et sans restriction ;
- Les Informations Confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention des Parties.

Chaque Partie s'engage à respecter son obligation de confidentialité dès la signature du Contrat CAMOP et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq (5) années suivant la cessation de cet accord pour quelque cause que ce soit.

14 Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat CAMOP, les Parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Le Client demeure Responsable de traitement des données personnelles présentes dans ses systèmes. DIVALTO intervient en qualité de Sous-traitant au sens du RGPD pour les traitements nécessaires à l'exécution des prestations.

Les obligations respectives des Parties en matière de protection des données sont définies dans l'Annexe 1 « Annexe RGPD au Contrat d'Assistance à la Mise en Œuvre des Progiciels » du présent Contrat CAMOP.

15 Responsabilité

Le Client est seul responsable de l'adéquation des Livrables, des Progiciels et des Prestations à ses besoins et exigences (il appartiendra, en tout état de cause, au Client de prouver que DIVALTO ne lui a pas fourni tous les éléments d'informations nécessaires à l'appréciation de cette adéquation). Le Client est seul responsable des Données ; la responsabilité de Divalto ne pouvant en aucun cas être recherchée à ce titre.

DIVALTO est tenue à une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution du Contrat CAMOP et des Prestations. DIVALTO est responsable, dans les conditions du présent article, de tout dommage direct prouvé par le Client, exclusivement imputable à DIVALTO. Cette responsabilité pourra être mise en œuvre par le Client s'il établit, d'une part, le lien direct de causalité et, d'autre part, un manquement de DIVALTO à ses obligations contractuelles.

Sauf dispositions légales contraires, la responsabilité totale de DIVALTO, tous fondements, faits générateurs, réclamations, actions, pertes et dommages confondus résultant directement du manquement de DIVALTO à ses obligations contractuelles, notamment au titre de la réalisation des Prestations et/ou de la conclusion, de l'exécution ou de la résiliation du Contrat CAMOP, ne pourra, en aucun cas, excéder le montant des Prestations objets du Contrat CAMOP. Il est précisé que ce plafond de responsabilité ne peut, en aucun cas, être cumulé avec un autre plafond prévu dans un autre contrat indépendamment conclu entre les Parties.

La responsabilité d'aucune des Parties ne peut être engagée sur le fondement d'un dommage indirect et/ou imprévisible, en lien avec le Contrat CAMOP.

De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects et sont exclus du champ de leur responsabilité au titre du présent article, les pertes d'exploitation, de bénéfice, de chiffre d'affaires ou de profit, le manque à gagner, les recours de tiers contre le Client, la perte de clientèle ou de Données et l'atteinte à l'image de marque.

Les Parties conviennent que les présentes limitations de responsabilité représentent l'exacte et juste répartition des risques quant à l'équilibre contractuel (condition essentielle et déterminante de leur consentement) sans lesquelles les Parties n'auraient pas contracté.

Les Parties reconnaissent que les prix convenus reflètent cette répartition du risque et que la limitation de responsabilité qui en résulte n'est pas dérisoire.

Le présent Article n'a pas pour effet de limiter ou décharger le Client de ses obligations de paiement, telles que définies à l'Article « Conditions financières ».

Chaque Partie pourra s'exonérer de ses obligations en cas de force majeure tel que défini à l'Article « Force majeure », ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au présent Contrat.

À toutes fins utiles, il est précisé que le plafond de responsabilité défini ci-dessus ne s'applique pas en cas de décès ou dommage corporel, ni en cas de dol ou faute lourde.

La responsabilité de DIVALTO ne saurait, en aucun cas, être engagée en cas de dommage résultant d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles, telles que définies à l'Article « Obligations du Client ».

Il est expressément convenu entre les Parties qu'en cas de résiliation du Contrat CAMOP, pour quelque cause que ce soit, le présent article survivra.

16 Assurances

DIVALTO déclare être titulaire d'une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au titre des prestations objet du présent Contrat.

DIVALTO fournira au Client, sur simple demande, une attestation d'assurance en cours de validité.

Réciproquement, le Client s'engage à souscrire une assurance « perte d'exploitation », de façon à pouvoir être garanti des risques inhérents à l'utilisation des Progiciels et la réalisation des Prestations.

17 Résiliation

17.1 Résiliation pour manquement grave de l'une des Parties

En cas de manquement grave par l'une ou l'autre des Parties à l'une quelconque de ses obligations souscrites aux termes du Contrat CAMOP, et après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours, ledit Contrat CAMOP pourra être résilié de plein droit par la Partie non défaillante par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels cette dernière pourrait prétendre. Tout retard ou défaut de paiement par le Client est considéré comme un manquement grave.

17.2 Résiliation pour manquement irrémédiable du Client

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations au titre des articles « Propriété Intellectuelle » et « Confidentialité » du Contrat CAMOP, DIVALTO pourra résilier immédiatement, sans préavis, et sans indemnité pour le Client du fait de la résiliation, le Contrat CAMOP par le simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ; la résiliation prenant effet le jour de la réception de la lettre par le Client, sans préjudice pour Divalto de réclamer la réparation de son entier préjudice.

17.3 Conséquences de la résiliation

La résiliation du Contrat CAMOP n'emporte pas résiliation des autres contrats en vigueur entre les Parties ; ces contrats étant indépendants.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il est précisé qu'aucune des Parties ne peut, en quelques circonstances que ce soit, prononcer la résolution unilatérale du Contrat CAMOP ; seules les modalités de résiliation visées au présent article étant autorisées.

Ainsi, la résiliation du Contrat CAMOP ne peut avoir pour conséquence les effets d'une résolution.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client procédera au règlement des sommes dues au titre des Prestations exécutées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et qui n'ont pas encore été payées à cette date.

En cas de résiliation du Contrat CAMOP, DIVALTO lui permettra de récupérer toutes ses Données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, à coût raisonnable et dans un délai maximum de trente (30) jours suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat CAMOP. DIVALTO s'engage ainsi à permettre au Client, dans des

conditions techniques et économiques à définir et convenir préalablement entre les Parties, de pouvoir récupérer ses Données, y compris en cas de changement de fournisseur par le Client.

En outre, à la demande du Client, DIVALTO pourra apporter au Client ou à tout prestataire désigné par celui-ci, l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la réversibilité et ce conformément au plan de réversibilité validé entre les Parties. Il est convenu entre les Parties que cette prestation est un service additionnel qui fera l'objet d'un devis spécifique proposé par DIVALTO sur la base de ses tarifs en vigueur et validé par le Client.

18 Règlement des différends

En cas de différend relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat CAMOP, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable en suivant le circuit d'escalade défini dans le Cadre Projet MyProject+ (clause socle S5).

📌 Référence : Cadre Projet MyProject+ §6.5 et §11 clause socle S5 pour le circuit d'escalade interne.

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout litige relatif à la formation, l'application ou l'interprétation du Contrat CAMOP dans les trois (3) mois de sa survenance.

En cas de difficultés pour l'interprétation ou l'exécution du Contrat CAMOP ou d'un de ses éventuels avenants, les Parties décident de se soumettre à une procédure amiable préalablement à la saisine du tribunal compétent.

À ce titre, la Partie qui mettra en place ladite procédure devra notifier sa volonté par courrier recommandé avec accusé de réception en laissant un délai de quinze (15) jours pour organisation d'une réunion entre les directions générales des Parties.

Les Parties, après une première réunion, disposeront d'un délai d'un (1) mois maximum, à compter de la date de réunion, pour concilier. En l'absence de conciliation dans ce délai, les Parties recouvreront leur entière liberté d'action.

Tout litige non résolu de façon amiable dans ce délai sera de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire de Strasbourg. La présente clause sera applicable, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeur.

19 Dispositions générales

19.1 Intégralité

Le Contrat CAMOP et ses Annexes (Annexe RGPD au Contrat d'Assistance à la Mise en Œuvre des Progiciels, Cadre Projet MyProject+, Modalités opérationnelles avancées le cas échéant) accompagnés de l'Offre Commerciale constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant l'assistance à la Mise en œuvre des Progiciels DIVALTO et annulent et remplacent tous accords, négociations ou discussions antérieurs relatifs à son objet.

19.2 Modifications

Toute modification du Contrat CAMOP devra faire l'objet d'un avenant écrit signé par les deux Parties.

19.3 Nullité partielle

Si l'une des stipulations du Contrat CAMOP était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet.

19.4 Cession

Le Client ne peut pas céder ni transférer d'aucune manière ses droits ou obligations dans le cadre du Contrat CAMOP sans avoir obtenu au préalable l'accord exprès et écrit de Divalto.

19.5 Sous-traitance

DIVALTO conserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Prestations. Le cas échéant, DIVALTO demeurera l'interlocuteur unique du Client. DIVALTO reste pleinement responsable de la réalisation des Prestations par ses sous-traitants.

19.6 Force majeure

Aucune Partie ne sera tenue responsable d'un manquement à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil tel que la grève totale ou partielle, interne ou externe à DIVALTO, l'arrêt de fourniture d'énergie, le blocage ou le mauvais fonctionnement des réseaux de télécommunications, l'intrusion ou le piratage informatique, le virus informatique, le malware, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, acte de terrorisme, alertes sanitaires et tout autre cas empêchant l'exécution normale des Prestations.

19.7 Révision pour imprévision

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, les Parties ont expressément convenu et accepté que les prix des Prestations (ci-après les « Prix ») puissent être renégociés dans les cas suivants, limitativement énumérés :

- Changement de législation et/ou de réglementation augmentant de plus de 15 % les coûts de DIVALTO au titre du Contrat CAMOP ;
- Tout changement du contexte économique ou financier du Contrat CAMOP ou du marché de l'édition de logiciels, susceptible d'avoir un impact sur le Contrat CAMOP et/ou de nature à rendre l'exécution du Contrat excessivement onéreuse, ou impossible, pour DIVALTO et, plus généralement, tout élément de nature à avoir un impact sur l'économie et/ou l'exécution du Contrat CAMOP par DIVALTO. Ce changement est indépendant de la seule volonté de DIVALTO, et ne résulte pas d'une simple évolution conjoncturelle, de court terme, ou prévisible par les Parties au moment de la conclusion du Contrat CAMOP.

ci-après le ou les « Changement(s) imprévisible(s) » ; et sous réserve des dispositions du présent article.

En cas de survenance d'un/des Changement(s) imprévisible(s), DIVALTO s'engage à en informer le Client dans un délai raisonnable avec les justificatifs correspondants, par courrier recommandé avec avis de réception.

À compter de la réception de ce courrier recommandé par le Client, les Parties s'engagent alors à renégocier l'impact d'un tel changement sur le Contrat CAMOP et notamment sur le planning et sur les Prix convenus entre les Parties.

Si les Parties ne parviennent pas à un accord sur l'impact d'un Changement imprévisible, dans les trente (30) jours à compter de la réception du courrier recommandé par le Client, chaque Partie pourra mettre un terme au Contrat CAMOP sans indemnités, ni dommages et intérêts par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, à la date à laquelle la modification de la législation ou réglementation en question entre en vigueur.

À toutes fins utiles, il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, DIVALTO s'engage à exécuter ses obligations durant la renégociation.

19.8 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

19.9 Notifications

Toute notification au titre du Contrat CAMOP sera adressée par lettre recommandée avec accusé de réception aux adresses indiquées en tête du présent Contrat, ou à toute autre adresse notifiée par écrit.

19.10 Convention de preuve

Les Parties conviennent que les enregistrements effectués par les équipements de Divalto, ainsi que les échanges électroniques entre les Parties, vaudront preuve entre les Parties au sens de l'article 1366 du Code Civil. À cette fin, il est expressément convenu que toutes les informations techniques concernant le Client, ainsi que les échanges électroniques de quelque nature que ce soit avec ce dernier (notamment par courrier électronique, message interne aux Services, etc.) pourront être conservés et archivés par DIVALTO à des fins probatoires.

19.11 Droit applicable

Le Contrat CAMOP est exclusivement régi par le droit français.

20 Annexes

Les documents suivants, signés en complément du présent Contrat, forment ensemble le Contrat CAMOP :

- Annexe 1 — Annexe RGPD au Contrat d'Assistance à la Mise en Oeuvre des Progiciels
- Annexe 2 — Cadre Projet MyProject+

Annexe 1 : Annexe RGPD

au Contrat d'Assistance à la Mise en Œuvre des Progiciels

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions applicables à DIVALTO pour les opérations de traitement réalisées par DIVALTO dans le cadre de l'exécution des Prestations souscrites par le Client au titre du Contrat CAMOP.

1. Définitions

« Données à Caractère Personnel » ou « DCP »

Désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale, communiquée à DIVALTO ou qui lui est accessible pour les finalités liées à l'exécution du Contrat CAMOP.

« Données du Client » ou « Données »

Désignent les informations, publications et, de manière générale, tout élément communiqué par le Client et effectivement reçu par DIVALTO, pouvant comprendre des Données à Caractère Personnel.

« Législation pour les Données à Caractère Personnel » ou « Législation DCP »

Désigne la législation relative à la protection des Données à Caractère Personnel européenne en vigueur, notamment le règlement général relatif à la protection des données 2016/679 (RGPD), et nationale applicable, notamment la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi informatique et libertés.

« Responsable du traitement »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat CAMOP, du Client dans la mesure où il détermine les finalités et les moyens du traitement.

« Sous-traitant »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat CAMOP de DIVALTO dans la mesure où il traite des Données à Caractère Personnel pour le compte du Responsable du traitement.

« Sous-traitant ultérieur »

Il s'agit, dans le cadre du Contrat CAMOP, de l'entité recrutée par le Sous-traitant pour mener des activités de traitement des DCP spécifiques pour le compte du Responsable de traitement.

2. Obligations du Client

Le Client est seul responsable et garantit la qualité, la licéité et la pertinence des Données qu'il transmet aux fins de réalisation des Prestations, d'Utilisation des Progiciels et au bénéfice des Services associés ; il demeure le seul propriétaire desdites Données.

Il garantit, en outre, être titulaire des droits lui permettant de traiter et de faire traiter par DIVALTO ses Données. Le Client garantit DIVALTO à première demande contre tout préjudice qui résulterait de la mise en cause de DIVALTO par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Client garantit à DIVALTO que le traitement en cause satisfait aux exigences posées par la Législation DCP reposant sur le responsable de traitement, notamment que les principes de base d'un traitement, y compris les conditions applicables au consentement ou encore les droits des personnes sont respectés, que l'information requise aux personnes concernées par le traitement a bien été fournie au moment de la collecte des DCP.

A ce titre, le Client garantit DIVALTO contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient traitées par DIVALTO pour le compte du Client et, en conséquence, à indemniser DIVALTO de toute condamnation de ce chef. Dans ce cadre également, le Client s'engage à ne pas réclamer à DIVALTO une quelconque réparation dans le cas où il aurait été amené à réparer l'intégralité du dommage causé.

Le Client s'engage à documenter, par écrit, toute instruction concernant le traitement de DCP par DIVALTO. Il donne à ce titre instruction à DIVALTO d'effectuer les traitements décrits ci-après pour le ou les service(s) qu'il a souscrit(s). Le Client s'engage également à mettre à la disposition de DIVALTO toute information nécessaire pour la bonne exécution de la sous-traitance.

Le Client veille, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par la Législation DCP de la part de DIVALTO, notamment au travers de la réalisation d'audits conformément à l'Article « Audit » de la présente Annexe.

3. Description du traitement

DIVALTO est autorisée à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour réaliser les Prestations et fournir les Services souscrits au titre du Contrat CAMOP

Les Prestations et Services souscrits par le CLIENT sont définis dans le Contrat CAMOP, dans le Plan de Management de Projet, ainsi que dans l'Offre Commerciale de DIVALTO et/ou au Bon de commande.

La nature des opérations de traitement réalisées par DIVALTO sur les données à caractère personnel du Client sont :

- accès, consultation et utilisation des données ;
- organisation, structuration et adaptation des données (paramétrage, configuration, mapping) ;
- enregistrement, modification et migration de données (import/export, reprise de données) ;
- conservation et archivage (hébergement, sauvegardes) ;
- communication et transmission (interfaçage, export, transfert à des tiers) ;
- suppression et destruction (en fin de contrat ou sur instruction du Client) ;
- opérations de sécurisation (journalisation, audit, restauration).

et toute autre opération sur les Données rendue nécessaire en vue de la réalisation de la prestation contractuelle.

Les finalités du traitement principal sont :

Il s'agit de l'ensemble des traitements de Données effectués afin de fournir au Client les Prestations d'assistance à la mise en œuvre des Progiciels DIVALTO, au titre du Contrat CAMOP.

Les Données à caractère personnel traitées dans ce cadre sont les « Données » telles que définies dans le contrat CAMOP, à savoir :

- Données d'identification, vie professionnelle, informations financières, suivi de la relation commerciale ;
- Eventuellement en complément, pour les salariés du Client : login/mot de passe, IP, navigation web, géolocalisation, suivi en temps réel de l'activité ;
- Le cas échéant, toutes Données communiquées par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services et des Prestations

Les catégories de personnes concernées sont :

- les sociétés individuelles/personnes physiques qui ont la qualité de clients, prospects et fournisseurs du Client ;
- les collaborateurs du Client ;
- pour la gestion de la Paie et des Ressources Humaines : employés, stagiaires et intérimaires du Client ;
- le cas échéant, toutes personnes dont les Données personnelles sont susceptibles d'être communiquées par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services et de la réalisation des Prestations.

Les Progiciels ne sont pas destinés à traiter des données soumises à une réglementation gouvernementale ou nécessitant des mesures de sécurité renforcée, notamment Données personnelles sensibles ou données de santé, et le Client est entièrement responsable de telles Données.

Le Client est également responsable de tous les frais que DIVALTO pourrait encourir en rapport avec les Données fournies par le Client dans le cadre du Contrat CAMOP, y compris ceux découlant de toute réclamation de tiers.

Le Client s'engage à réaliser des sauvegardes régulières de ses Données, afin de réduire au maximum l'impact d'un incident engendrant une perte de disponibilité ou d'intégrité des Données.

4. Obligations de DIVALTO

Dans la limite des dispositions de l'Article 15 « Responsabilité » du Contrat CAMOP, DIVALTO fera ses meilleurs efforts pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données du Client au regard des obligations légales qui lui incombent.

DIVALTO, en tant que Sous-traitant au sens de la Législation DCP, mettra en œuvre, pour celles qui le concernent, les mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées, de manière à ce que les traitements réalisés pour le compte du Client répondent aux exigences de la Législation DCP.

Il est expressément convenu que DIVALTO :

- traite les DCP uniquement pour la/les finalité(s) qui font l'objet de la sous-traitance ;
- ne traitera les DCP que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers les pays tiers ou à une organisation internationale conformément aux dispositions de l'article « Transferts ». Il donne à ce titre instruction à DIVALTO d'effectuer les traitements décrits dans le présent article ;
- En outre, si DIVALTO est tenue de procéder à un transfert de DCP vers un pays tiers ou à une organisation internationale en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat-Membre auquel DIVALTO est soumise, elle informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la législation concernée interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- informe immédiatement le Client si DIVALTO considère, selon elle, qu'une instruction donnée par le Client constitue une violation de la Législation DCP. Les Parties précisent que, dans le cadre de L'objet du Contrat CAMOP, DIVALTO ne saurait être tenue de veiller à la mise en conformité effective ou de conseiller le CLIENT au regard de la Législation DCP concernant les traitements mis en œuvre par le Client ;
- veille à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée ;
- pourra sous-traiter, au titre d'une autorisation générale, tout ou partie des activités de traitement réalisées pour le compte du Client. A ce titre, le Client est informé que DIVALTO a recours aux Sous-traitants ultérieurs listés sur le site internet www.DIVALTO.com. En cas de changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants intervenant dans les activités de traitement pour le compte du Client, DIVALTO en informera également le Client par une notification de mise à jour de la liste, lui donnant ainsi la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Le Client doit émettre ses objections dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de l'information de mise à jour de la liste, en indiquant les motifs raisonnables et documentés tenant au non- respect par ce ou ces sous-traitant(s) de la Législation DCP. En cas d'objection justifiée et pertinente, les Parties conviendront de se rapprocher afin de trouver une solution amiable alternative au recours à ce sous-traitant. En cas d'échec de cette démarche dans un délai d'un (1) mois à compter du démarrage de cette démarche amiable, le Client pourra décider de renoncer au bénéfice de la prestation ou du service impliquant le recours audit sous-traitant et, si cela a pour conséquence de rendre impossible la poursuite de l'ensemble des autres Prestations confiées à DIVALTO, de résilier le Contrat CAMOP. Le Client devra notifier sa décision par courrier moyennant un préavis raisonnable, qui ne pourra être inférieur à trente (30) jours calendaires, étant entendu que ces deux possibilités ne donneront droit à aucune indemnité au profit du Client, qui ne percevra aucun remboursement pour les Prestations, Services et redevances logicielles déjà réglés et devra s'acquitter des sommes dues ;
- impose les mêmes obligations en matière de protection des DCP que celles prévues aux présentes à ses sous-traitants ;
- notifie au Client toute violation de DCP au sens de la Législation DCP, dans les meilleurs délais à compter du moment où elle en a eu connaissance, auprès du contact Client, étant précisé qu'il appartient au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées, le cas échéant. Néanmoins, une assistance pourra être assurée par DIVALTO dans le cadre de ces notifications, sur demande du Client et selon des modalités discutées entre les Parties ;
- selon le choix du Client, supprime toutes les DCP ou les renvoie au Client au terme des Prestations et des Services relatifs au traitement de DCP, et détruit les copies existantes sauf disposition légale contraire ;
- met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations dans le cadre des prestations de sous-traitance de Données à Caractère Personnel qu'elle effectue pour le compte du Client et pour permettre la réalisation d'audits.

Assistance dans le cadre du traitement de Données à Caractère Personnel

Dans le cadre de son obligation d'assistance vis-à-vis du Client, Responsable de traitement, DIVALTO s'engage, le cas échéant dans des conditions financières à définir entre les Parties, à :

- aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées relatives à leurs droits. A ce titre, en cas de réception directement par DIVALTO d'une telle demande, il est convenu que celle-ci transmet la demande au Client, à qui revient la charge d'y apporter une réponse dans les délais prévus par la Législation DCP ;
- aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité. Il est entendu entre les Parties que les engagements de DIVALTO ne portent que sur les moyens qu'elle est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des DCP ;
- aider le Client dans le cadre des notifications des violations de DCP au sens de la Législation DCP et lorsque celui-ci décide de mener une analyse d'impact relative à la protection des DCP ainsi que, le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable à l'autorité de contrôle, en fournissant toute documentation utile à sa disposition que le Client ne détient pas.

Les Parties s'accordent sur le principe que l'assistance fournie au Client par DIVALTO au titre de la présente clause est effectuée compte tenu de la nature du traitement et du niveau d'information dont DIVALTO bénéficie de la part du Client et dans les limites des obligations qui lui incombent. Les demandes d'assistance supplémentaires non couvertes par le Contrat CAMOP donneront lieu à un accord spécifique entre les Parties.

Transferts

En cas d'instruction donnée par le Client impliquant un transfert de DCP vers un pays tiers, le Client garantit DIVALTO que ces éventuels transferts seront réalisés dans le respect des conditions posées par la Législation DCP.

De son côté, DIVALTO s'engage, sauf dans les cas où elle en a l'obligation légale comme indiqué ci-dessus, à n'effectuer un transfert de DCP en dehors de l'Union Européenne, qu'avec l'autorisation préalable du Client, et à condition que ce transfert soit fondé, (i) sur une décision de la Commission européenne constatant que le pays tiers, un territoire ou un ou plusieurs secteurs déterminés dans ce pays tiers, ou l'organisation internationale en question assure un niveau de protection adéquat, ou (ii) sur des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne, le Client mandatant DIVALTO pour signer avec ses sous-traitants situés hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client, ou (iii) sur les garanties appropriées décrites à l'article 46 du RGPD ou (iv) sur l'une des conditions posées par l'article 49 du RGPD.

Si le traitement hors de l'Union Européenne est effectué par un Sous-traitant ultérieur, DIVALTO s'engage également à signer avec ce dernier un contrat de transfert de données qui inclut lesdites Clauses Contractuelles Types, le Client autorisant un tel transfert et mandatant DIVALTO pour signer avec le Sous-traitant ultérieur situé hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client.

Audit

Le Client, au cours de l'exécution du Contrat CAMOP, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle, a la possibilité de procéder, à ses frais et sous sa responsabilité, à un audit ayant pour objet de vérifier la conformité des prestations de sous-traitance de Données à Caractère Personnel effectuées par DIVALTO pour le compte du Client.

Cet audit est notifié par le Client à DIVALTO par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant les documents demandés et, le cas échéant, le protocole qui sera déroulé, les méthodes utilisées et les données auditées, trente (30) jours ouvrés avant la date projetée de sa mise en œuvre.

Il est expressément convenu entre les Parties qu'est privilégiée, dans la mesure du possible, la réalisation d'un audit sur pièces et qu'un audit sur place sera programmé si les éléments mis à la disposition par DIVALTO ne s'avéraient pas suffisants pour démontrer le respect de ses obligations au titre de la présente clause.

Dans ce second cas de figure, le Client assume les frais supplémentaires résultants notamment de la nécessité d'un renforcement des effectifs pour permettre la réalisation de l'audit et la continuité de l'activité de DIVALTO.

L'audit est effectué par le Client ou par un tiers désigné par lui, à la triple condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect de DIVALTO, qu'il soit soumis au secret professionnel et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise à DIVALTO pour approbation.

Il est par ailleurs entendu que cette démarche d'audit exclut toute communication de documents de nature financière, comptable ou tenant aux relations de DIVALTO avec d'autres clients.

L'audit sera mené durant les heures de travail de DIVALTO.

Le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences de cet audit sur la fourniture des Prestations et des Services objet du Contrat CAMOP.

Les résultats d'audit feront l'objet d'un débat contradictoire et d'une validation par les Parties.

Le Client ne pourra communiquer tout ou partie de cet audit sans l'autorisation écrite de DIVALTO.

Les frais d'audit demeureront à la charge du Client, ainsi que les éventuels frais engagés et temps passé par DIVALTO.

Sécurité des données

Sous réserve de l'Article « Responsabilité » du Contrat CAMOP, DIVALTO mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements de DCP sous-traités dans le cadre du Contrat CAMOP, répondent aux exigences de la Législation DCP en matière de sécurité.

DIVALTO détaille dans le « Descriptif des prestations - Dispositions techniques relatives aux Services Cloud » et sur son site web <https://www.divalto.com/cybersecurite> et dans les mesures et dispositifs de sécurité, environnement technique et moyens mis en œuvre.

Si le Service porte sur une solution SaaS, il est entendu que DIVALTO n'est responsable que de la sécurité du Service pour les aspects relevant de son contrôle. Ainsi, le Client demeure seul responsable de la sécurité et de la confidentialité de ses systèmes d'information, des règles d'accès, des usages et des choix de configuration du Service dans le respect de la législation en vigueur.

DIVALTO veille à ce que son personnel autorisé à traiter des DCP s'engage à en respecter la confidentialité et soit régulièrement sensibilisé à la sécurité des DCP.

Liste des Sous-traitants ultérieurs

Le Client peut accéder à la liste à jour des sous-traitants ultérieurs via la page <https://www.divalto.com/politique-de-protection-des-donnees-divalto/> et sur le Portail d'Information Divalto <https://doc.divalto.com>.

Informations complémentaires utiles

Adresse de contact DIVALTO : rgpd@divalto.com.

Annexe 2 : Cadre Projet MyProject+

Présentation générale du cadre du Projet

Ce que 40 ans de projets ERP nous ont appris.

Un projet ERP réussit quand les deux parties partagent les mêmes règles du jeu et s'y tiennent. L'objectif de ce document est de formaliser ces règles. Voici en synthèse les trois engagements qui feront la différence dans la réussite du projet.

① Protéger les ressources clés

Les utilisateurs clés sont la ressource la plus critique du projet. Leur connaissance métier est irremplaçable pour les ateliers d'analyse, les tests et les validations tout au long du projet.

Or, ces mêmes personnes sont souvent les plus sollicitées au quotidien. Un utilisateur clé constamment interrompu par l'opérationnel ne peut pas s'investir efficacement dans le projet. Les ateliers sont reportés, les validations traînent, le projet s'enlise.

Engagement

Libérer du temps dédié pour les utilisateurs clés, arbitrer les conflits de priorité en faveur du projet, signaler toute indisponibilité **au moins 3 semaines à l'avance**.

 **Référence** : §5 Organisation et engagements.

② Maîtriser le périmètre

La dérive de périmètre est la première cause d'échec des projets ERP. Toute demande non anticipée — nouveau besoin, flux non identifié, extension fonctionnelle — a un impact sur les délais, le budget et la charge des équipes.

Engagement

Le périmètre fonctionnel est figé à la signature du PV d'Analyse (J2). Toute évolution suit obligatoirement le processus de gestion des changements, avec analyse d'impact et validation formelle.

 **Référence** : §8.3 Gestion des changements.

③ Maintenir le rythme

Un projet ERP se construit sur un enchaînement d'ateliers, de validations et de décisions. Tout report décale les étapes suivantes et fragilise le planning global. La protection des ressources (①) et la maîtrise du périmètre (②) sont les conditions préalables au maintien de ce rythme.

Le **Chef de Projet Client** joue un rôle central : il coordonne les contributeurs internes, garantit leur disponibilité, facilite les prises de décision et assure le lien entre les équipes métier et le projet. Sa compréhension des enjeux et son autorité sur l'organisation interne conditionnent directement la fluidité du projet.

Engagement

Désigner un Chef de Projet disposant des compétences, de la disponibilité et de la légitimité nécessaires pour mobiliser les ressources internes, faire aboutir les validations et garantir le rythme du projet.

 **Référence** : §3 Méthodologie MyProject+.

Le rôle central des Sponsors

Les trois engagements ci-dessus reposent sur une condition commune : l'implication active des **Sponsors**. Ce sont eux qui donnent au Chef de Projet les moyens d'agir, qui arbitrent les conflits de priorité entre le projet et l'opérationnel, et qui portent le projet auprès de la Direction.

Engagement

Désigner un Sponsor disposant de l'autorité nécessaire pour protéger les ressources du projet, arbitrer les priorités et lever les blocages organisationnels.

 **Référence** : §5.4 Rôles et responsabilités contractuels.

1 Préambule

Le présent document constitue une annexe du Contrat CAMOP. Il s'inscrit dans un ensemble documentaire conçu pour être à la fois clair en phase commerciale et robuste en phase opérationnelle.

Document	Vocation
Contrat CAMOP et Annexe RGPD au CAMOP	Cadre juridique général de la mise en œuvre des Progiciels.
Cadre Projet MyProject+ (Annexe 2 du CAMOP) — le présent document	Cadre stratégique et méthodologique du Projet : objectifs, organisation, gouvernance, principes clés. Signé à J0 sur tous les projets.
Modalités opérationnelles avancées (Annexe facultative)	Procédures, indicateurs contractuels, grilles qualité, templates. Signé à J0 ou J1 lorsque la taille ou la criticité du projet le justifie.

Divalto pourra proposer en sus selon la complexité du projet la signature du document complémentaire suivant : Modalités opérationnelles avancées (Annexe facultative).

La validation de ces documents est conjointe entre le Client et Divalto.

À défaut de signature des Modalités opérationnelles avancées, les pratiques et procédures standard de Divalto communiquées au Client s'appliquent.

2 Cadre et objectifs du Projet

2.1 Contexte et enjeux

Un projet d'implémentation ERP/CRM est une transformation à trois dimensions. Il associe la mise en œuvre d'un outil informatique, l'évolution des processus de l'entreprise et l'accompagnement des femmes et des hommes qui les opèrent. Les trois dimensions doivent progresser ensemble pour que la solution livrée produise la valeur attendue.

- Dimension informationnelle : refonte du Système d'Information autour d'un socle ERP structurant, décommissionnement des outils obsolètes, maîtrise de la donnée.

- Dimension opérationnelle : harmonisation des processus, fiabilisation des données, automatisation des tâches, réduction des erreurs de saisie.
- Dimension humaine : montée en compétence des équipes, accompagnement du changement, valorisation des métiers par la libération des tâches à faible valeur ajoutée.

2.2 Objectifs génériques

Les objectifs génériques d'un projet d'implémentation ERP ou CRM Divalto sont les suivants :

- Déployer une solution conforme aux besoins métier exprimés et validés.
- Harmoniser les processus et les données de gestion à l'échelle de l'organisation.
- Outiller les utilisateurs pour gagner en productivité et en fiabilité.
- Préparer l'organisation à son évolution à moyen terme : volumétrie, nouveaux besoins, intégrations.

2.3 Facteurs clés de succès

Trois facteurs, déjà formalisés dans la synthèse exécutive, conditionnent la réussite du Projet :

- Protéger les ressources clés. Les Utilisateurs Clés sont la ressource la plus critique du Projet. Leur disponibilité effective conditionne la qualité des ateliers et la validité des décisions.
- Maîtriser le périmètre. Le périmètre fonctionnel est figé contractuellement à J2. Toute évolution suit un processus formel de gestion des changements.
- Maintenir le rythme. Un projet ERP se construit sur un enchaînement d'ateliers, de validations et de décisions. Tout report décale la chaîne critique et fragilise le planning global.

2.4 Vision méthodologique

Le Projet est conduit selon la méthodologie MyProject+ de Divalto, qui intègre les principes du Critical Chain Project Management (CCPM) issus de la Théorie des Contraintes. Cette méthodologie vise à maximiser la probabilité de livrer le Projet à la date prévue, dans le budget fixé et avec le périmètre défini, en concentrant les efforts de pilotage sur les contraintes critiques de chaque phase.

La méthodologie est détaillée au chapitre suivant. Elle repose sur cinq principes structurants : identification de la contrainte, Buffers mutualisés (temps tampon partagé), mono-tâche sur les ressources critiques, pilotage visuel par Fever Chart et principe Complet-Conforme.

Les Parties reconnaissent que le présent document pourra faire l'objet d'ajustements ou de précisions ponctuels au cours de l'exécution du Projet, dans les conditions prévues à l'article 3.3 du Contrat CAMOP, sous réserve que ces évolutions n'aient pas pour effet de modifier le périmètre des Prestations, les niveaux de service, les délais contractuels ou les conditions financières convenues, lesquels demeurent soumis, le cas échéant, au processus de gestion des changements prévu à l'article 7.3 du Contrat CAMOP et à l'article 8.3 du Cadre Projet MyProject+.

3 Méthodologie MyProject+

3.1 Principes fondamentaux

MyProject+ applique les principes de la chaîne critique (CCPM) à la conduite des projets ERP et CRM. L'idée force : plutôt que de chercher à dimensionner finement chaque tâche et à contrôler le temps passé, on identifie la contrainte qui limite l'avancement du Projet à chaque phase, on la protège en priorité, et on pilote la consommation d'un Buffer partagé qui absorbe les aléas.

Principe	Application dans le Projet
Identification de la contrainte	À chaque phase, la ressource ou l'activité critique est identifiée explicitement et protégée en priorité. Toutes les actions de pilotage sont alignées sur cette contrainte.
Buffers mutualisés	Les marges individuelles sur les tâches sont supprimées et mutualisées dans des Buffers partagés qui absorbent collectivement les aléas : Buffer de mobilisation (protection des ressources humaines) et Buffer projet (protection de la chaîne critique).
Mono-tâche sur les ressources critiques	Les ressources critiques — notamment les Développeurs en Phase 3 — travaillent sur un seul sujet à la fois, sans affectation simultanée à d'autres projets. C'est une condition de qualité et de tenue du planning.
Pilotage par Fever Chart	Le pilotage visuel du Projet repose sur la Fever Chart, graphique qui met en regard l'avancement réel du Projet et la consommation du Buffer. Trois zones — verte, jaune, rouge — déclenchent des actions standardisées.
Complet-Conforme	Aucun livrable n'est transmis s'il n'est pas intégralement complet et conforme aux critères définis. Le droit de refuser un livrable non Complet-Conforme est opposable aux deux Parties.

3.2 Phasage et jalons

Le Projet est structuré contractuellement en six phases (P0 à P5), chacune sanctionnée par un jalon formel matérialisé par un Procès-Verbal signé qui conditionne le passage à la phase suivante.

Phase	Intitulé	Objectif principal	Jalon de sortie
P0	Avant-vente	Expression du besoin, cadrage commercial, construction de l'Offre commerciale.	J0 — Lancement
P1	Organisation et lancement	Constituer les équipes, cadrer la gouvernance, formaliser les engagements, préparer le terrain opérationnel.	J1 — Go Études et cadrage
P2	Études et cadrage	Analyser les besoins en profondeur, définir la solution cible, figer contractuellement le périmètre fonctionnel.	J2 — Go Réalisation
P3	Mise en œuvre	Paramétrer la solution, développer les spécificités, tester la solution par itérations.	J3 — Go Recette
P4	Validation	Recetter globalement la solution (VABF), former les utilisateurs finaux, préparer la mise en production.	J4 — Go MEP
P5	MEP et suivi d'exploitation	Basculer en production, stabiliser la solution, assurer la période d'observation jusqu'à la VSR.	J5 — Go Clôture

La signature du PV de production (J5 — VSR) met fin au Contrat CAMOP.

3.3 Pilotage par la Fever Chart

La Fever Chart est l'outil de pilotage central du Projet. C'est un graphique simple qui met en regard, à chaque revue hebdomadaire, l'avancement de la chaîne critique du Projet et la consommation du Buffer. Il permet de répondre en un coup d'œil à la question : « sommes-nous en train de tenir les délais, ou sommes-nous en train de dériver ? »

Trois zones de lecture déclenchent des actions standardisées : zone verte — pilotage nominal ; zone jaune — alerte et analyse des causes ; zone rouge — action corrective validée par les Directeurs de Projet. Les Modalités opérationnelles avancées de mise à jour, les seuils précis de bascule entre zones et les actions associées sont décrites

dans le document Modalités opérationnelles avancées lorsqu'il est signé, ou à défaut dans les procédures standard Divalto communiquées par le Chef de Projet.

3.4 Principe Complet-Conforme

Tous les livrables produits dans le cadre du Projet sont soumis au principe Complet-Conforme : un livrable ne peut être transmis que s'il est complet — tous les éléments requis présents — et conforme aux critères qualité définis pour son type.

Ce principe est réciproque : il s'applique aussi bien aux livrables produits par Divalto qu'à ceux attendus du Client. Il vise à éviter les allers-retours inutiles et à concentrer les validations sur des livrables pleinement achevés.

Tout refus d'un livrable au titre du principe Complet-Conforme doit être motivé, détaillé et notifié par écrit dans le délai de validation. À défaut, le livrable est réputé accepté.

Les grilles détaillées par type de livrable — Kit Starter, Dossier d'Analyse, Cahier de recette, Fiches de Spécifications, WorkPackage livré — figurent dans le document Modalités opérationnelles avancées lorsqu'il est signé.

4 Périmètre du Projet

Le présent chapitre définit la nature des éléments qui composent le périmètre d'un projet Divalto et les règles qui encadrent sa définition. Le périmètre effectif du Projet — modules déployés, flux retenus, exclusions, hypothèses, contraintes — est précisé dans l'Offre commerciale, affiné lors de l'audit de cadrage en Phase 2, puis figé contractuellement à J2.

4.1 Nature du périmètre

Le périmètre d'un projet Divalto se structure autour de trois volets :

- Périmètre fonctionnel : modules Divalto déployés, flux métier couverts, interfaces avec les systèmes tiers, reprise de données historiques, Développements Spécifiques complémentaires au produit standard.
- Périmètre organisationnel : entités légales concernées, sites inclus, directions métier impliquées, populations d'utilisateurs finaux. Ce périmètre conditionne directement le dimensionnement de la conduite du changement et du plan de formation.
- Périmètre technique : architecture cible, environnements nécessaires, prérequis d'infrastructure, progiciels connexes.

4.2 Exclusions, hypothèses et contraintes

La définition du périmètre inclut obligatoirement trois volets qui en fixent les limites. C'est ce trio qui permet de contractualiser proprement ce que le Projet couvre — et, ce qui compte tout autant, ce qu'il ne couvre pas.

Exclusions	Éléments explicitement hors périmètre du Projet : modules non déployés, flux non traités, fonctions non couvertes. Toute évolution des exclusions relève du processus de gestion des changements.
Hypothèses	Conditions tenues pour acquises dans la définition du périmètre, du budget et du planning. Toute hypothèse qui se révélerait non avérée a vocation à déclencher une revue du projet.
Contraintes	Facteurs externes qui s'imposent au projet : délais réglementaires, contraintes calendaires, contraintes budgétaires, dépendances vis-à-vis de projets tiers.

Les exclusions, hypothèses et contraintes spécifiques au Projet sont formalisées dans l'Offre commerciale et affinées lors de l'audit de cadrage.

4.3 Périmètre figé à J2

Le périmètre fonctionnel est figé contractuellement à la signature du PV d'Analyse (J2). Toute modification ultérieure suit obligatoirement le processus de gestion des changements : demande formelle, analyse d'impact conjointe, validation en Comité de Validation des Points de Personnalisation (CVPP).

L'objectif : protéger le Projet contre les dérives de périmètre, première cause d'échec des projets ERP, tout en préservant une voie formelle et traçable pour intégrer les évolutions légitimes. Les modalités détaillées du processus — composition du CVPP, délais d'analyse, typologie des demandes de changement, impact sur les Buffers — figurent dans le document Modalités opérationnelles.

 **Référence** : Contrat CAMOP §7.3 — Modification du périmètre.

5 Organisation et rôles

5.1 Principe de symétrie

L'organisation du Projet repose sur une symétrie des équipes entre le Client et Divalto. Chaque rôle côté Divalto a son équivalent côté Client pour fluidifier la communication et accélérer la prise de décision. C'est un principe simple mais structurant : il évite les situations où un interlocuteur d'un côté n'a pas de contrepartie claire de l'autre, et sécurise les circuits de validation.

5.2 Organigramme générique

Niveau	Côté Divalto	Côté Client
Direction / Sponsor	Directeur de Projet Divalto	Sponsor Client
Pilotage opérationnel	Chef de Projet Divalto (CDP Divalto)	Chef de Projet Client (CDP Client)
Expertise fonctionnelle	Consultants fonctionnels Divalto	Utilisateurs Clés (UK)
Expertise technique	Développeurs Divalto, équipe technique	Équipe IT Client
Utilisateurs finaux	—	Populations opérationnelles métier

5.3 Matrice de répartition des responsabilités (RACI)

Au-delà des responsabilités contractuelles décrites par rôle ci-après, la répartition fine des responsabilités sur chaque activité du Projet est matérialisée par une matrice RACI (Responsible / Accountable / Consulted / Informed). Cette matrice constitue l'outil méthodologique de référence pour répondre, sur chaque activité projet (validation d'un jalon, recette d'un WorkPackage, décision sur une Change Request, etc.), à la question : qui exécute, qui rend compte, qui est consulté, qui est informé ?

La matrice RACI nominative est établie et signée à J2. Elle constitue un document projet vivant : elle est revue à chaque évolution de l'organisation projet et tient compte des particularités convenues entre les Parties.

5.4 Responsabilités dans le cadre du projet

Les responsabilités ci-dessous sont génériques. La désignation nominative est réalisée en Phase 1, lors de la signature du Kit Starter.

5.4.1 Direction de Projet côté Divalto / Sponsor côté Client

Directeur de Projet Divalto :

- Garant du respect de la méthodologie MyProject+.
- Représentant de la maîtrise d'œuvre auprès de la Direction Client.
- Arbitrage des ressources contraintes Divalto.
- Décision des actions correctives en zone rouge de la Fever Chart.

Sponsor Client :

- Garant de la mobilisation des ressources internes.
- Arbitrage des décisions bloquantes côté Client.
- Alerte sur les contraintes internes pouvant impacter le Projet.
- Validation des jalons Go / No-Go.
- Parrainage actif et portage de la conduite du changement.

5.4.2 Chefs de Projet

Chef de Projet Divalto :

- Pilotage opérationnel et suivi des Buffers.
- Application du principe Complet-Conforme.
- Tenue et communication de la Fever Chart.
- Escalade rapide en cas de blocage.

Chef de Projet Client :

- Présence effective aux instances de gouvernance.
- Réactivité décisionnelle et animation interne côté Client.
- Validation des comptes-rendus d'atelier dans les délais.
- Garant de la qualité des contributions côté Client.

5.4.3 Consultants fonctionnels Divalto et Utilisateurs Clés Client

Consultants fonctionnels Divalto :

- Disponibilité aux phases critiques P2 et P4.
- Adhésion au standard du Progiciel — privilégier les solutions standard et limiter le recours aux développements spécifiques.
- Livraison de spécifications et de paramétrages validés avant transmission au Client.

Utilisateurs Clés (UK) Client :

- Présence effective aux ateliers planifiés (planning verrouillé).
- Préparation en amont des ateliers.
- Validation des comptes-rendus d'analyse.
- Vigilance sur le périmètre et relais terrain dans leurs directions métier.

5.4.4 Équipes techniques

Développeurs Divalto :

- Mono-tâche strict en Phase 3.
- Livraison de code testé unitairement, conforme au standard qualité Divalto.

Équipe IT Client :

- Validation des prérequis techniques.
- Mise à disposition des environnements aux dates prévues.
- Support réactif aux équipes projet.

 **Référence :** Contrat CAMOP §5.3 — Obligations du Client.

5.5 Aide au dimensionnement

Les pourcentages ci-dessous constituent des ordres de grandeur de mobilisation des équipes Client par phase, permettant au Client de dimensionner ses ressources. Ces valeurs sont indicatives et varient selon la taille et la complexité du Projet.

Phase	Sponsor	CDP Client	Utilisateurs Clés	Équipe IT
P1	COFIL lancement	~ 40 %	Identification	Validation prérequis et environnements
P2	COFIL mensuel	~ 60 %	~ 60 %	Support ponctuel
P3	COFIL mensuel	~ 60 %	Tests flux par flux	Support ponctuel
P4	COFIL + Go/No-Go	~ 75 %	~ 60 % (recette)	Support ponctuel
P5	COFIL clôture	~ 80 %	Support	Support MEP

6 Gouvernance du Projet

6.1 Principes de gouvernance

La gouvernance du Projet poursuit un objectif simple : anticiper les dérives avant qu'elles ne consomment trop de Buffer. Elle repose sur deux instances complémentaires, dont l'intensité s'adapte à la phase et à la consommation du Buffer. Plus la contrainte est critique, plus la gouvernance s'intensifie.

6.2 Comité de Pilotage (COFIL)

Objectif	Décisions stratégiques, validation des jalons Go / No-Go, arbitrages majeurs.
Participants obligatoires	Sponsor Client et DP Divalto, Directeurs de Projet des deux Parties, Chefs de Projet.
Fréquence	Mensuelle ou sur convocation écrite de l'une des Parties. Adaptée par phase.
Durée cible	1 à 2 heures maximum.
Livrables	Support de présentation, compte-rendu avec décisions et actions, PV de jalon si applicable. Animation des 2 CP. Rédaction à l'initiative de Divalto

6.3 Comité Projet (COPROJ)

Objectif	Suivi opérationnel, coordination, résolution des points bloquants, mise à jour de la Fever Chart.
Participants obligatoires	Chefs de Projet des deux Parties, Consultants et Utilisateurs Clés selon les sujets.
Fréquence	A déterminer. Adaptée par phase — plus dense en Phase 4 et en début de Phase 5.
Durée cible	30 minutes à 1 heure.
Livrables	Compte-rendu avec actions, mise à jour Fever Chart, tableau de suivi des travaux en cours. Animation des 2 CP. Rédaction à l'initiative de Divalto

6.4 Intensité de la gouvernance par phase

Instance	P1	P2	P3	P4	P5
COPIL	Lancement + J1	Mensuel + J2	Mensuel + J3	Bi-mensuel + J4	Hebdo 1re sem. + J5
COPROJ	Hebdomadaire	Hebdomadaire	Hebdomadaire	2x / semaine	Quotidien 1re sem.

6.5 Circuit d'escalade et règlement amiable

En cas de blocage ou de désaccord opérationnel, un circuit d'escalade à trois niveaux s'applique avant toute saisine de la clause de règlement des différends du Contrat CAMOP : point bloquant opérationnel traité entre Chefs de Projet, puis entre Directeurs de Projet si non résolu, puis au niveau Sponsor Client et Direction Divalto si l'impact contractuel est avéré. Les délais précis de traitement à chaque niveau figurent dans le document Modalités opérationnelles.

Cette procédure de conciliation interne est un préalable à toute procédure formelle. Elle protège la continuité du Projet et privilégie la résolution par dialogue entre les parties. Son existence est opposable aux deux Parties.

6.6 Non-régression des validations

Un livrable, un compte-rendu ou une décision validée explicitement par les Parties — ou tacitement à l'expiration du délai contractuel de validation — ne peut être remis en cause ultérieurement que par la voie d'une Change Request formelle ou par la procédure d'escalade. Ce principe protège la continuité décisionnelle du Projet et la valeur des engagements pris par les Parties. Il s'applique symétriquement aux validations Client et Divalto.

 **Référence** : Contrat CAMOP §18 — Règlement des différends.

7 Livrables et validation

7.1 Principe de refus réciproque

Tout destinataire d'un livrable, qu'il soit côté Client ou côté Divalto, a le droit et le devoir de refuser ce livrable s'il n'est pas Complet-Conforme. Ce droit est opposable aux deux Parties et constitue l'un des piliers qualité de la méthodologie MyProject+. Il ne vise pas à compliquer les échanges, mais à concentrer l'énergie sur des livrables pleinement achevés et à éviter les allers-retours inutiles qui fragilisent le planning.

7.2 Principaux livrables par phase

La rédaction des principaux livrables est initiée par Divalto.

Phase	Livrable clé	Produit par	Validé par
P1	Kit Starter (lettre de mission, engagements, gouvernance)	CDP Divalto	Sponsor + DP
P2	Dossier d'Analyse + PV d'Analyse J2	Consultants Divalto + UK Client	Sponsor + DP
P3	Solution paramétrée, livrables unitaires	Consultants et Développeurs Divalto	CDP Client
P4	PV de recette (VABF) J4	UK Client avec support Divalto	Sponsor + DP
P5	PV de production (VSR) J5	Équipe projet	Sponsor + DP

La matrice détaillée des livrables, avec les critères Complet-Conforme par type et les délais de validation, figure dans le document *Modalités opérationnelles avancées lorsqu'il est signé*.

7.3 Délai de Validation des Livrables

Passé le Délai de Validation des Livrables sans retour écrit du valideur, le Livrable est considéré comme tacitement validé. Ce principe protège la continuité du Projet en évitant les situations de blocage par défaut de réponse et s'applique réciproquement aux validations Client et Divalto.

Le Délai de Validation des Livrables est de cinq (5) jours ouvrés, à l'exception (i) des Procès-Verbaux de COPIL et de jalon (J1 à J5), qui requièrent une signature explicite des deux Parties, et (ii) des fiches de Spécifications de Développements Spécifiques pour lesquelles ce délai est de quinze (15) jours ouvrés. Les délais applicables au Projet sont définis au Contrat CAMOP §1 (terme « Délai de Validation des Livrables »).

8 Maîtrise des risques et des changements

8.1 Principes de gestion des risques

La gestion des risques s'appuie sur deux principes complémentaires. D'abord une identification continue : les risques sont identifiés en Phase 2 lors de l'audit de cadrage, formalisés dans un registre tenu par le Chef de Projet Divalto, et mis à jour tout au long du Projet. Ensuite un traitement proportionné : l'instance de traitement, le délai de réponse et le niveau d'escalade sont fonction de la criticité du risque.

8.2 Gestion de crise

En cas de survenance d'un risque critique ou d'un événement majeur impactant le Projet, une procédure de gestion de crise est mise en œuvre. Elle repose sur trois principes : alerte immédiate des Directeurs de Projet des deux Parties, convocation d'une cellule de crise sous 24 heures, formalisation d'un plan de recovery. Si la crise nécessite un arbitrage sur le périmètre, les délais ou le budget, un COPIL extraordinaire est convoqué dans les 72 heures.

8.3 Gestion des changements

Le périmètre est figé à J2. Toute évolution ultérieure suit un processus formel : demande de changement (CR) émise par la Partie qui l'identifie, analyse d'impact conjointe, décision en Comité de Validation des Points de Personnalisation (CVPP), avenant au Contrat si impact budgétaire.

Les demandes de changement absorbables par le Buffer du Projet sont imputées sur ce Buffer sans avenant. Au-delà, un avenant formel est systématiquement requis. Les Modalités opérationnelles avancées complètes — typologie des changements, composition du CVPP, délais d'analyse, workflow de traitement — figurent dans le document Modalités opérationnelles.

 *Référence : Contrat CAMOP §7.3 — Modification du périmètre.*

9 Conduite du changement et formation

9.1 Enjeux

La conduite du changement est un facteur clé de succès du Projet. Un ERP techniquement réussi mais mal adopté par les utilisateurs est un échec. La conduite du changement vise quatre objectifs :

- Préparer les utilisateurs au changement de leurs pratiques quotidiennes.
- Réduire la résistance au changement par l'implication et la communication.
- Garantir l'autonomie des utilisateurs à la mise en service régulier.
- Assurer la pérennité de la solution par le transfert de compétences.

9.2 Responsabilité principale du Client

La conduite du changement est placée sous la responsabilité principale du Client. Divalto apporte son expertise et ses supports, mais c'est au Client que revient la responsabilité de la communication interne, de la mise à disposition des utilisateurs pour les formations, de l'organisation logistique des sessions, du support de proximité post-mise en production et du suivi de l'adoption.

Pour permettre la réussite de la conduite du changement, le Client s'engage à mettre à disposition le temps individuel nécessaire aux Utilisateurs Clés pour participer aux ateliers, tests et formations, à créer les espaces dédiés facilitant les travaux collaboratifs, à mobiliser proactivement les ressources internes aux jalons critiques et à assurer une communication interne soutenant l'adhésion.

9.3 Plan de formation — approche Train the Trainer

Le Projet applique l'approche Train the Trainer : Divalto forme les Utilisateurs Clés Client aux Phases 3 et 4 ; ces Utilisateurs Clés forment à leur tour les utilisateurs finaux en Phase 4 et assurent le support de proximité post-MEP en Phase 5. Cette approche sécurise le transfert de compétences et garantit l'autonomie à terme.

Les Modalités opérationnelles avancées — matrice des formations par population, durées, périodes, supports — figurent dans le document Modalités opérationnelles avancées lorsqu'il est signé.

10 Clôture et transfert en mode RUN

10.1 Vérification en Service Régulier (VSR)

La Vérification en Service Régulier (VSR) marque la fin du Projet et le transfert en mode RUN. Elle est formalisée par la signature d'un PV lorsque plusieurs critères sont atteints simultanément : durée minimale d'exploitation sans incident critique, taux de disponibilité système conforme, absence d'incidents bloquants sur la période, autonomie effective des utilisateurs sur les processus métier.

10.2 Bilan de projet et retour d'expérience

Le bilan de projet est présenté lors du COPIL de clôture (J5). Il couvre le rappel des objectifs initiaux et leur niveau d'atteinte, la comparaison entre périmètre prévu et réalisé avec la liste des changements intégrés, les principaux enseignements et l'identification des axes d'optimisation pour le mode RUN.

Un retour d'expérience (RETEX) formel est produit à la clôture. Il alimente la capitalisation méthodologique de Divalto et nourrit la relation long terme avec le Client.

10.3 Engagements réciproques — clauses socles

Le présent chapitre regroupe les six clauses opérationnelles qui s'appliquent sur tous les projets, indépendamment de la signature ou non du document Modalités opérationnelles. Elles constituent le socle opposable aux deux Parties et sont conçues pour être proportionnées — protectrices pour le Projet, sans complexité procédurale excessive.

Les détails chiffrés, procédures opérationnelles et templates associés — notamment les grilles Complet-Conforme, le mécanisme précis du Buffer, les workflows de CR — figurent dans le document Modalités opérationnelles avancées lorsqu'il est signé.

S1 — Droit et devoir de refus d'un livrable non Complet-Conforme

Chaque Partie peut refuser, et a le devoir de refuser, tout livrable qu'elle reçoit si ce livrable n'est pas complet et conforme aux critères qualité définis pour son type. Ce droit s'applique réciproquement aux livrables produits par Divalto et à ceux attendus du Client. Il vise à éviter les allers-retours inutiles et à sécuriser la qualité des validations.

S2 — Signalement des indisponibilités et facturation à vide

Toute indisponibilité d'un acteur Client indispensable à la réalisation d'une prestation planifiée doit être signalée à Divalto avec un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrés. À défaut, et lorsque l'indisponibilité rend impossible l'exécution par le consultant Divalto du travail prévu, les jours mobilisés sont facturés au taux journalier défini dans l'Offre commerciale, indépendamment de leur réalisation effective. Sont exclus de ce mécanisme les absences signalées dans le délai requis, les absences imputables à une défaillance Divalto et les cas de force majeure. Cette facturation correspond à l'immobilisation des ressources Divalto et au préjudice subi du fait de l'indisponibilité du Client.

S3 — Remplacement d'un acteur clé

Lorsque l'un des acteurs clés du Projet — Sponsor, Directeur de Projet, Chef de Projet, Utilisateur Clé référent, Consultant fonctionnel — doit être remplacé en cours de Projet, le remplacement est annoncé à l'autre Partie avec un préavis minimum de trois (3) semaines, sauf cas de force majeure. Le remplaçant doit présenter un profil équivalent en compétences, expérience et autorité. Une période de recouvrement est prévue pour permettre au remplaçant de prendre la mesure du Projet.

S4 — Délai de Validation des Livrables

Passé le Délai de Validation des Livrables sans retour écrit du valideur, le Livrable est considéré comme tacitement validé. Ce principe protège la continuité du Projet en évitant les situations de blocage par défaut de réponse et

s'applique réciproquement aux validations Client et Divalto. Il ne s'applique pas aux Procès-Verbaux de COPIL et de jalon (J1 à J5), qui requièrent une signature explicite des deux Parties. Le Délai de Validation des Livrables est défini au Contrat CAMOP §1.

S5 — Circuit d'escalade et règlement amiable préalable

En cas de blocage ou de désaccord, un circuit d'escalade à trois niveaux s'applique avant toute saisine de la clause de règlement des différends du Contrat CAMOP : niveau 1 entre Chefs de Projet, niveau 2 entre Directeurs de Projet, niveau 3 entre Sponsor Client et Direction Divalto. Cette procédure de conciliation interne est un préalable opposable aux deux Parties.

S6 — Périmètre figé à J2 et processus de gestion des changements

Le périmètre fonctionnel est figé contractuellement à la signature du PV d'Analyse (J2). Toute modification ultérieure suit obligatoirement le processus de gestion des changements : demande formelle, analyse d'impact conjointe, décision en Comité de Validation des Points de Personnalisation (CVPP), avenant au Contrat CAMOP en cas d'impact budgétaire.

 **Référence** : Contrat CAMOP §6, 7.3, 10 et 18 —articulation avec les clauses du Contrat.