

ANNEXE D – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SUPPORT, D'ADMINISTRATION ET D'INFOGÉRANCE

janvier 2026

Article D1 – Objet et hiérarchie contractuelle

La présente annexe définit les conditions particulières applicables aux **prestations de support, d'administration applicative et d'infogérance** fournies par Shadhavar autour des solutions logicielles éditées par Zoho Corp. ou ses entités affiliées (ci-après les « Solutions Zoho »).

Elle complète les **Conditions Générales de Vente de Shadhavar** ainsi que :

- L'Annexe A – Conditions particulières applicables aux Solutions Zoho,
- L'Annexe B – Prestations de services autour des Solutions Zoho,
- L'Annexe C – Conditions particulières de formation.

En cas de contradiction, la **présente Annexe D prévaut sur les CGV**, sans préjudice de la prévalence des conditions contractuelles et politiques de Zoho pour les services éditeurs.

Article D2 – Principe général, souscription distincte et absence d'obligation implicite

Les prestations de support, d'administration ou d'infogérance **ne sont ni incluses, ni offertes, ni implicites**.

Elles font **exclusivement l'objet d'une souscription distincte et payante**, selon les offres de services proposées par Shadhavar et **acceptées expressément par le Client** par tout moyen contractuel approprié (devis, bon de commande, contrat spécifique ou document équivalent).

Aucune disposition des CGV, des autres annexes ou des échanges entre les parties ne saurait être interprétée comme créant :

- Une obligation de support continu,
- Une obligation d'administration applicative,
- Une obligation d'infogérance,
- Ou une assistance permanente.

Toute intervention réalisée en l'absence d'une souscription expresse constitue une **prestation ponctuelle**, facturable séparément.

Article D3 – Nature des prestations pouvant être couvertes

Lorsque soucrites, les prestations relevant de la présente Annexe peuvent inclure, sans que cette liste soit limitative :

- Support fonctionnel de premier niveau (N1),
- Assistance à l'utilisation des Solutions Zoho,
- Administration des utilisateurs, rôles et profils,
- Paramétrages fonctionnels continus et ajustements applicatifs,
- Reconfigurations fonctionnelles,
- Interface et coordination avec le support éditeur Zoho,
- Supervision applicative non technique.

Les prestations sont **strictement limitées au périmètre contractuellement défini** lors de la souscription.

Article D4 – Exclusions expresses

Sont expressément exclus du périmètre de la présente Annexe, sauf stipulation écrite contraire :

- Tout support éditeur Zoho (N2 / N3),
- Toute garantie de disponibilité, de continuité ou de performance,
- Toute obligation de résultat,
- Tout développement spécifique ou projet structurant,
- Toute maintenance évolutive lourde,
- Toute prestation de réversibilité ou de migration sortante,
- Toute intervention rendue nécessaire par l'action ou l'omission d'un tiers non autorisé.

Article D5 – Absence de SLA et de garantie de continuité

Les prestations de support, d'administration ou d'infogérance sont fournies **sans engagement de niveau de service (SLA)**.

Les délais d'intervention éventuellement communiqués sont **purement indicatifs** et ne constituent ni un engagement contractuel, ni un élément opposable à Shadhavar.

Shadhavar ne garantit :

- Ni la disponibilité des Solutions Zoho,
- Ni l'absence d'incident,
- Ni la restauration des services en cas d'interruption imputable à Zoho.

Article D6 – Rôle et responsabilités de Shadhavar

Shadhavar intervient en qualité de **prestataire applicatif indépendant**.

À ce titre, Shadhavar :

- N'est ni éditeur, ni hébergeur, ni exploitant des Solutions Zoho,
- Ne se substitue pas aux obligations contractuelles de Zoho envers le Client,
- Agit exclusivement sur la base des accès, autorisations et instructions fournis par le Client.

Shadhavar n'assume aucune responsabilité quant :

- Aux choix métier du Client,
- À l'organisation interne ou aux processus du Client,
- Aux conséquences opérationnelles ou financières des décisions prises par le Client.

Article D7 – Obligations et responsabilités du Client

Le Client s'engage à :

- Désigner des interlocuteurs habilités et décisionnaires,
- Fournir des informations exactes, complètes et à jour,
- Maintenir des accès valides, sécurisés et conformes,
- Respecter les préconisations d'usage des Solutions Zoho.

Tout manquement du Client est susceptible de suspendre ou de limiter l'intervention de Shadhavar, sans engager sa responsabilité.

Article D8 – Évolutions des Solutions Zoho

Le Client reconnaît que Zoho peut, à tout moment :

- Modifier ses fonctionnalités,
- Imposer des mises à jour,
- Faire évoluer ou suspendre tout ou partie de ses services.

Shadhavar ne garantit ni la compatibilité permanente des paramétrages existants, ni leur pérennité dans le temps.

Toute adaptation rendue nécessaire par une évolution des Solutions Zoho constitue une **prestation distincte**, soumise à souscription et facturation séparées.

Article D9 – Infogérance applicative (le cas échéant)

Lorsque le Client souscrit une prestation d'infogérance applicative :

- Shadhavar assure l'administration fonctionnelle continue des Solutions Zoho,
- Sans assumer de responsabilité de gouvernance IT, stratégique ou métier,
- Sans garantie de continuité, de disponibilité ou de performance.

L'infogérance ne saurait être assimilée à une délégation de responsabilité du Client.

Article D10 – Absence de transfert de responsabilité

Les prestations relevant de la présente Annexe ne constituent :

- Ni une externalisation de la fonction IT du Client,
- Ni un transfert de responsabilité juridique ou réglementaire,
- Ni une délégation de pouvoir au sens légal.

Le Client demeure seul responsable de ses obligations légales, fiscales, sociales et réglementaires.

Article D11 – Facturation et durée

Les prestations de support, d'administration ou d'infogérance sont facturées :

- Selon les modalités définies lors de la souscription,
- Sans proratisation en cas de période entamée,
- Conformément aux CGV de Shadhavar.

La durée des engagements est strictement celle définie contractuellement.

Article D12 – Fin des prestations

À l'expiration ou à la résiliation des prestations souscrites :

- Toute intervention cesse automatiquement,
- Aucun support ultérieur n'est inclus,
- Aucune obligation de réversibilité, de transfert ou d'assistance n'est due.

Toute intervention postérieure fait l'objet d'un nouvel engagement distinct.

Article D13 – Limitation spécifique de responsabilité

Shadhavar ne saurait être tenue responsable :

- Des interruptions ou défaillances des Solutions Zoho,
- Des pertes de données imputables à Zoho ou au Client,
- Des impacts financiers, organisationnels ou métiers,
- Des décisions prises par le Client sur la base des interventions réalisées.

La responsabilité de Shadhavar demeure strictement limitée conformément aux CGV.

Article D14 – Acceptation et opposabilité

La présente Annexe D est réputée acceptée :

- Par signature manuscrite ou électronique,
- Par acceptation d'un devis, bon de commande ou contrat s'y référant,
- Ou par toute souscription effective à une prestation de support, d'administration ou d'infogérance.

Elle est pleinement opposable au Client et fait partie intégrante du contrat.