

ANNEXE E – DSI AS A SERVICE – DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNALISÉE

janvier 2026

Article E1 – Objet et hiérarchie contractuelle

La présente annexe définit les conditions particulières applicables à l'offre « DSI as a Service », par laquelle Shadhavar intervient en qualité de **Direction des Systèmes d'Information externalisées** du Client, dans un cadre contractuel structuré et limité.

Elle complète les **Conditions Générales de Vente de Shadhavar** et constitue une annexe **autonome**, indépendante des prestations applicatives spécifiques ou des solutions logicielles utilisées par le Client.

En cas de contradiction, la présente Annexe E prévaut sur les CGV, à l'exclusion de toute autre annexe relative à des prestations techniques ou applicatives.

Article E2 – Nature de la mission DSI as a Service

Dans le cadre de l'offre DSI as a Service, Shadhavar assure une mission de :

- Direction des Systèmes d'Information (DSI) externalisées,
- Pilotage stratégique et opérationnel des systèmes d'information,
- Gouvernance IT et coordination des acteurs internes et externes,
- Supervision de la continuité, de la sécurité et de l'architecture IT.

Cette mission est exécutée **au titre d'une obligation de moyens qualifiée**, et **non d'une obligation de résultat**, compte tenu de la complexité des environnements IT et de la dépendance à des tiers (éditeurs, fournisseurs, opérateurs).

Le périmètre exact de la mission est précisé dans le SOW (Statement of Work), tel que défini à l'Annexe Gou le bon de commande.

Article E3 – Périmètre des systèmes d'information couverts

Le périmètre des systèmes d'information couverts par la mission DSI as a Service est **strictement limité** à celui défini contractuellement dans le devis, le bon de commande ou le SOW applicable (Statement of Work), tel que défini à l'Annexe G.

Peuvent notamment être inclus :

- Applications métiers et progiciels,
- Infrastructures internes ou externalisées,
- Services cloud,
- Prestataires et fournisseurs IT tiers.

Tout élément non expressément inclus demeure **hors périmètre** et sous la responsabilité exclusive du Client.

Article E4 – Gouvernance IT et processus décisionnel

Shadhavar assure la **gouvernance IT opérationnelle** du périmètre couvert, incluant :

- La définition et la mise en œuvre des orientations IT,
- La priorisation des projets et actions,
- La coordination des intervenants techniques.

Les **décisions stratégiques finales**, notamment celles impliquant :

- Des engagements financiers significatifs,
- Des choix juridiques ou organisationnels majeurs,
- Des impacts structurants pour l'entreprise.

Demeurent de la responsabilité du Client, qui conserve un **pouvoir d'arbitrage et de validation**.

Article E5 – Continuité d'activité et gestion des risques

Shadhavar met en œuvre les moyens nécessaires au **plotillage de la continuité des systèmes d'information**, incluant :

- La coordination des plans de continuité et de reprise,
- La gestion et la supervision des incidents majeurs,
- L'identification et le suivi des risques IT.

Shadhavar **ne garantit pas l'absence d'incident, d'interruption ou de défaillance**, notamment lorsque ceux-ci résultent :

- D'événements externes,
- De prestataires tiers,
- D'éditeurs ou fournisseurs,
- De décisions validées par le Client.

Article E6 – Sécurité des systèmes d'information

Shadhavar assure la **coordination et la supervision des mesures de sécurité IT** du périmètre couvert, incluant :

- La définition des politiques et procédures de sécurité,
- Le suivi des bonnes pratiques et standards applicables,
- La coordination des actions correctives.

La mission de Shadhavar **ne saurait être assimilée à une garantie absolue de sécurité**, ni à une prise en charge assurantielle, pénale ou réglementaire des risques cyber.

Article E7 – Conformité réglementaire et assistance

Shadhavar assiste le Client dans :

- L'identification des obligations réglementaires applicables aux systèmes d'information,
- La mise en œuvre de bonnes pratiques de conformité IT.

Le Client demeure **seul responsable** :

- Du respect effectif de ses obligations légales et réglementaires,
- Des déclarations, audits, certifications et décisions prises sur la base des recommandations formulées.

Article E8 – Mise à disposition et location de ressources

Dans le cadre de l'offre DSI as a Service, Shadhavar peut mettre à disposition du Client, **à la carte**, des ressources humaines spécialisées, notamment :

- Techniciens,
- Ingénieurs systèmes ou réseaux,
- Experts applicatifs ou sécurité,
- Chefs de projet IT.

Ces ressources :

- Demeurent **sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire exclusive de Shadhavar**,
- Interviennent sous la **coordination fonctionnelle** du Client pour les besoins de la mission,
- Ne sauraient être assimilées à des salariés du Client, ni créer un lien de subordination.

La mise à disposition est facturée **au nombre de jours effectivement utilisés**, selon les tarifs définis contractuellement.

Article E9 – Absence de prêt de main-d'œuvre illicite

La mise à disposition de ressources s'effectue dans le strict respect de la législation applicable et **ne constitue ni un prêt de main-d'œuvre illicite, ni une opération de marchandage**.

Shadhavar conserve :

- La gestion administrative et salariale des ressources,
- La responsabilité de leur qualification et de leur remplacement le cas échéant.

Article E10 – Relations avec les prestataires et éditeurs

Shadhavar peut assurer la coordination avec les prestataires, éditeurs et fournisseurs IT du Client, **sans mandat général, sans pouvoir de représentation juridique**, et **sans se substituer** au Client dans ses engagements contractuels.

Tout engagement contractuel demeure soumis à validation expresse du Client.

Article E11 – Absence de mandat et de délégation de pouvoir

La mission DSI as a Service ne constitue :

- Ni un mandat général ou spécial,
- Ni une délégation de pouvoir au sens légal,
- Ni une prise de contrôle de la direction générale du Client.

Shadhavar agit dans le cadre d'une **mission contractuelle de Direction des Systèmes d'Information (DSI) externalisée**, sous le contrôle et l'autorité décisionnelle du Client.

Article E12 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir les informations nécessaires à la mission,
- Garantir l'accès aux systèmes et prestataires concernés,
- Désigner des interlocuteurs décisionnaires,
- Valider les orientations proposées dans des délais raisonnables.

Tout manquement est susceptible d'affecter l'exécution de la mission sans engager la responsabilité de Shadhavar.

Article E13 – Responsabilité spécifique

La responsabilité de Shadhavar dans le cadre de l'offre DSI as a Service est strictement limitée :

- Au périmètre contractuellement défini,
- Aux dommages directs démontrés,
- Dans les plafonds et conditions prévus par les CGV.

Shadhavar ne saurait être tenue responsable :

- Des décisions finales prises par le Client,
- Des défaillances de prestataires ou éditeurs tiers,
- Des préjudices indirects, financiers, commerciaux ou réputationnels.

Article E14 – Durée, sortie et transition

La mission DSI as a Service est souscrite pour la durée définie contractuellement.

A son terme :

- Shadhavar assure une **transition raisonnable**,
- Sans obligation de réversibilité exhaustive,
- Sans transfert de responsabilité au-delà de la période contractuelle.

Toute assistance postérieure fait l'objet d'un accord distinct.

Article E15 – Facturation

Les prestations DSI as a Service sont facturées selon :

- Un forfait de Direction des Systèmes d'Information (DSI) (le cas échéant),
- Et/ou une facturation **à la journée consommée** pour les ressources mises à disposition, conformément aux tarifs définis contractuellement.

Article E16 – Acceptation et opposabilité

La présente Annexe E est réputée acceptée par :

- Signature manuscrite ou électronique,
- Acceptation d'un devis, bon de commande ou SOW s'y référant (Statement of Work), tel que défini à l'Annexe G.

Elle est pleinement opposable au Client.