

## Article G1 – Objet et portée

La présente Annexe G a pour objet de définir les termes techniques, juridiques et opérationnels utilisés dans les **Conditions Générales de Vente de Shadhavar** ainsi que dans l'ensemble de leurs annexes (Annexes A à F). Les termes définis ci-après ont la **signification qui leur est attribuée dans la présente annexe**, indépendamment de leur langue d'origine, de leur usage courant ou de leur interprétation habituelle dans le secteur professionnel. En cas de difficulté d'interprétation, **les définitions de la présente Annexe G prévalent sur toute autre interprétation**.

## Article G2 – Définitions générales

### CGV (Conditions Générales de Vente)

Ensemble des clauses contractuelles définissant le cadre juridique général des relations contractuelles entre Shadhavar et le Client.

### Client

Toute personne physique ou morale contractant avec Shadhavar dans le cadre des prestations définies par les CGV et leurs annexes.

### Prestataire

La société Shadhavar, agissant en qualité de prestataire de services informatiques, de conseil, de Direction des Systèmes d'Information externalisée, de support ou de gouvernance IT.

### Prestations

Ensemble des services fournis par Shadhavar au Client, tels que définis dans les CGV et leurs annexes.

## Article G3 – Définitions relatives aux documents contractuels

### Annexe

Document contractuel venant compléter les CGV et ayant la même force juridique que celles-ci.

### SOW (Statement of Work)

Document contractuel décrivant de manière opérationnelle et limitée :

- Le périmètre précis d'une prestation,
- Sa durée,
- Ses modalités d'exécution,
- Et ses conditions financières.

Le SOW **ne constitue pas un contrat autonome**, mais un document d'activation et de mise en œuvre des CGV et de leurs annexes.

### Bon de commande

Document par lequel le Client confirme sa volonté de souscrire une prestation définie contractuellement et active les obligations correspondantes dans le cadre des CGV et annexes applicables.

## Article G4 – Définitions relatives aux types de prestations

### Support

Prestation consistant en une assistance fonctionnelle ou technique limitée, fournie à la demande du Client, **toujours souscrite séparément et à titre onéreux**, sans garantie de continuité, de performance ou de niveau de service.

### Infogérance (applicative ou technique)

Prestation d'administration, de gestion et de supervision de systèmes, applications ou composants techniques, exercée dans un périmètre défini, **sans transfert de responsabilité globale**, ni obligation de résultat.

### DSI as a Service / DSI Externalisé

Prestation de **Direction des Systèmes d'Information (DSI) externalisée**, par laquelle Shadhavar assure des missions de pilotage, de gouvernance IT, de coordination et de supervision des systèmes d'information du Client, dans le cadre d'une **obligation de moyens qualifiée**.

Cette prestation ne constitue ni une direction générale de l'entreprise, ni une délégation globale de pouvoir, sauf stipulation contractuelle expresse.

## Article G5 – Définitions relatives aux responsabilités

### Obligation de moyens

Engagement par lequel Shadhavar s'engage à mettre en œuvre les moyens professionnels, raisonnables et conformes aux usages du secteur pour exécuter une prestation, **sans garantir l'atteinte d'un résultat déterminé**.

### Obligation de résultat

Engagement par lequel une partie garantit l'atteinte d'un résultat précis.

Sauf stipulation contractuelle expresse, **aucune obligation de résultat n'est souscrite par Shadhavar**.

### Mandat

Pouvoir contractuellement conféré par le Client à Shadhavar afin de le représenter pour l'accomplissement d'actes strictement définis et limités.

**Le terme « représentation » utilisé dans les documents contractuels s'entend comme l'exercice d'un mandat au sens de la présente annexe.**

### Délégation de pouvoirs

Transfert contractuel, limité et encadré, de certains pouvoirs opérationnels du Client à Shadhavar, **sans transfert de responsabilité globale**, ni assimilation à un dirigeant social.

## Article G6 – Définitions relatives à la gouvernance IT

### Gouvernance IT

Ensemble des règles, processus et mécanismes permettant de piloter, superviser et orienter les systèmes d'information du Client, sans se substituer aux décisions stratégiques de ce dernier.

### Continuité

Capacité des systèmes d'information à poursuivre leur fonctionnement en cas d'incident.

La continuité est **pilotée et coordonnée**, mais **non garantie** par Shadhavar.

### Sécurité des systèmes d'information

Ensemble des mesures visant à protéger les systèmes d'information contre les accès non autorisés, incidents ou menaces.

La sécurité est **supervisée et coordonnée**, sans garantie absolue.

## Article G7 – Définitions relatives aux ressources humaines

### Ressources mises à disposition

Personnes employées ou contractuellement liées à Shadhavar, mises à disposition du Client pour l'exécution de certaines prestations, **sans création d'un lien de subordination avec le Client**.

### Location de ressources

Modalité contractuelle par laquelle des ressources sont mises à disposition du Client **à la carte**, facturées en fonction du nombre de jours effectivement utilisés, tout en demeurant sous l'autorité juridique et hiérarchique de Shadhavar.

## Article G8 – Définitions relatives aux tiers

### Prestataire tiers :

Toute personne physique ou morale, autre que Shadhavar, fournissant des services ou produits au Client dans le cadre de son système d'information.

**Le terme « prestataire tiers » inclut notamment tout fournisseur, éditeur, sous-traitant ou partenaire intervenant dans le système d'information du Client.**

### Éditeur

Toute entité éditant ou mettant à disposition des logiciels, plateformes ou solutions utilisées par le Client, indépendamment de Shadhavar.

## Article G9 – Langue et interprétation

Les termes techniques ou anglo-saxons utilisés dans les documents contractuels sont réputés avoir la **signification définie dans la présente Annexe G**, indépendamment de leur traduction littérale ou de leur usage professionnel.

Toute interprétation des documents contractuels doit être effectuée à la lumière des présentes définitions.

## Article G10 – Acceptation et opposabilité

La présente Annexe G est réputée acceptée par le Client :

- Par la signature des CGV ou de toute annexe s'y référant,
- Par l'acceptation d'un devis, bon de commande ou SOW (Statement of Work) tel que défini à la présente annexe.

Elle est **pleinement opposable aux parties**.