

ANNEXE G – DÉFINITIONS & GLOSSAIRE CONTRACTUEL

janvier 2026

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**.