



## Annexe 1

CONDITIONS GÉNÉRALES DE NOTRE  
OFFRE DE PRIX

C

G

V

## Table des matières

1.1	Les logiciels métiers de CIVADIS et leurs modules.....	3
1.1.1	Commercialisation des logiciels CIVADIS .....	3
1.1.2	Environnement technique du client .....	3
1.1.3	Conditions de licence .....	4
1.1.4	Conditions applicables à la maintenance du logiciel métier et de ses modules .....	5
1.1.5	Conditions applicables au support helpdesk ou support téléphonique des logiciels CIVADIS ..	8
1.2	Les services de CIVADIS.....	11
1.2.1	Offre forfaitaire pour l'installation d'infrastructure, la reprise des données et les prestations de développement, consultance et conseil .....	11
1.2.2	Offre en régie pour l'installation d'infrastructure, la reprise des données et les prestations de développement, consultance et conseil .....	11
1.2.3	Formation de groupe dans les locaux de CIVADIS .....	11
1.3	Le matériel et les logiciels constructeur .....	12
1.3.1	Livraison de matériel (délai et prix).....	12
1.3.2	La garantie constructeur du matériel .....	12
1.3.3	Le contrat de maintenance matériel CIVADIS (description) .....	12
1.3.4	Contrat de maintenance matériel CIVADIS pour les serveurs (démarrage) .....	13
1.3.5	Compatibilité des licences système proposées .....	13
1.3.6	Commande partielle.....	13
1.4	Prix et conditions de facturation .....	14
1.4.1	Prix .....	14
1.4.2	Indexation des prix.....	14
1.4.3	Adaptation du prix.....	14
1.4.4	Conditions de facturation et de paiement .....	14
1.5	Responsabilité.....	15
1.5.1	Nature des obligations de CIVADIS .....	15
1.5.2	Exclusions de responsabilité .....	15
1.5.3	Limites et plafond de responsabilité .....	15
1.6	Confidentialité.....	16
1.6.1	Traitement des données à caractère personnel relatives aux destinataires des services fournis par le client dans le cadre de l'exécution des services de maintenance .....	16
1.6.2	Traitement des données à caractère personnel relative aux membres du personnel du client dans le cadre de l'exécution du contrat.....	17
1.7	Durée, résiliation et conséquence de la fin des services .....	18
1.7.1	Durée .....	18
1.7.2	Résiliation .....	18
1.7.3	Conséquences de la fin des services .....	18

## 1.1 Les logiciels métiers de CIVADIS et leurs modules

### 1.1.1 Commercialisation des logiciels CIVADIS

Les logiciels métiers (y compris les modules) de CIVADIS sont disponibles soit :

- > en formule achat de la licence d'exploitation et souscription au contrat de services de maintenance;
- > en formule abonnement, d'une durée initiale de 4 ans. Au-delà de la période initiale, l'abonnement est prolongé par période d'1 an. L'abonnement couvre le droit d'usage de la licence et les services de maintenance.

Les services de maintenance sont décrits ci-après.

L'abonnement et les coûts de maintenance cités dans la présente offre sont donnés à l'index de l'année en cours et sont liés à la clause de révision des prix Agoria telle que définie ci-après.

### 1.1.2 Environnement technique du client

Préalablement à l'installation du logiciel métier et de ses modules, le client vérifie la conformité de son infrastructure avec les critères techniques éventuels repris dans l'offre et procède si nécessaire, à ses frais, à toutes les adaptations requises pour que son infrastructure réponde à ces critères.

Le client reconnaît que l'infrastructure permettant l'exploitation du logiciel métier et de ses modules puisse être sujette à des exigences changeantes. À cet effet, tout au long de l'exécution du service déterminé dans la présente offre, le client accepte que CIVADIS lui adresse une liste des adaptations nécessaires de l'infrastructure dont la mise en œuvre est contraignante pour le client s'il souhaite poursuivre l'exploitation du logiciel métier et de ses modules.

A moins qu'il ne soit spécialement spécifié dans l'offre, aucun frais concernant l'opérabilité de l'infrastructure ne peut être supporté par CIVADIS. Le client s'assure, à cet effet, de disposer de l'ensemble des licences nécessaires pour maintenir l'infrastructure logicielle opérationnelle dans le respect des contraintes éventuellement spécifiées dans l'offre.

Les licences des produits complémentaires tels que ceux de l'infrastructure logicielle et les systèmes tiers doivent être souscrites séparément par le client.

Les mises à jour qui seront proposées au client sont susceptibles de requérir l'adaptation de l'infrastructure logicielle et hardware recommandée. Une liste des adaptations nécessaires sera préalablement communiquée par CIVADIS au client.

Si nécessaire, CIVADIS adressera au client une offre détaillée et circonstanciée en vue de l'acquisition des nouvelles versions.

CIVADIS ne pourra pas être tenue responsable de dysfonctionnements résultant de l'utilisation de logiciels ou matériels autres que ceux spécifiés dans l'offre.

Sous réserve des cas de dysfonctionnement pouvant avoir un impact sur l'infrastructure, l'opérabilité de l'infrastructure est sous la seule responsabilité du client. CIVADIS n'offre aucun service de support ou d'assistance sur l'infrastructure et ne supporte aucun frais quant à cette opérabilité.

À titre non exhaustif et purement exemplatif, les frais et prestations repris ci-dessous ne sont pas couverts par la présente offre et ne sont dès lors pas compris dans le prix, à moins qu'il ne le soit stipulé explicitement :

- > Le prix de la licence de la base de données, des systèmes d'exploitation et des logiciels constructeurs nécessaires au logiciel métier et ses modules. Les logiciels systèmes et logiciels constructeurs sont notamment, à titre exemplatif : Base de données Oracle, MySQL, MS SQL, PostgreSQL, Antivirus, firewall, logiciel de backup. Les systèmes d'exploitation peuvent être notamment les suivants : Linux, Microsoft Windows serveur ou poste de travail, Android. La suite bureautique peut inclure notamment Microsoft Office, O365, Open Office.

- > Le prix du matériel, ainsi que les adaptations de matériel, la mise à disposition des locaux, les équipements et lignes de télécommunication ou les déménagements de matériel nécessaires à l'usage du Logiciel Métier et ses Modules.

A l'exception des logiciels métier et des modules hébergés par CIVADIS tels que décrit dans la présente offre, celle-ci ne comprend pas les infrastructures nécessaires ou l'hébergement de la licence du logiciel métier et de ses modules (« cloud », SaaS, IaaS, ...).

### **1.1.3 Conditions de licence**

#### **1.1.3.1 Licence des logiciels et des modules**

Sous réserve du paiement intégral et préalable de la redevance visée dans la présente offre, CIVADIS octroie au client une licence personnelle, non-exclusive et non-transférable, pour exploiter le logiciel métier et ses modules, uniquement en interne et exclusivement pour la destination qui leur est assignée. En aucun cas, le client est autorisé à :

- > Accéder au code source du logiciel métier et de ses modules ;
- > Vendre, louer ou sous-lLicencier le logiciel métier et ses modules, ni leur usage ;
- > Les reproduire, de façon provisoire ou permanente, en tout ou partie, sous toutes formes et support, sauf si nécessaire à leur exploitation ;
- > Adapter le logiciel métier et ses modules ou créer une œuvre dérivée basée en tout ou partie sur le logiciel métier et ses modules ;
- > Partager l'usage du logiciel métier et ses modules avec un tiers.

La licence est octroyée pour toute la durée de la relation contractuelle.

La licence n'est concédée que dans le strict respect des conditions définies dans la présente offre.

Aucun terme dans cette offre ne peut être interprété comme transférant la propriété du logiciel métier et ses modules de CIVADIS au client ou accordant des droits sur le logiciel métier et ses modules au-delà de la licence telle qu'énoncée dans la présente annexe. CIVADIS reste titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et n'accorde au client qu'une licence d'utilisation telle que définie ci-avant.

Les adaptations du logiciel métier et de ses modules mises à disposition du client ainsi que toute la documentation relative au logiciel métier et ses modules et leurs adaptations sont sujets aux mêmes conditions de licences que celles prévues ci-avant.

Afin de ne pas porter préjudice aux droits de propriété intellectuelle et/ou aux secrets d'affaires de CIVADIS, la structure de la base de données du logiciel métier et de ses modules ne peut, en aucun cas, être communiquée à un tiers externe au client sans l'autorisation préalable et écrite du comité de direction de CIVADIS.

CIVADIS n'est en aucun cas responsable de dommages directs ou indirects liés à toute modification apportée à la structure de base de données par le client. Toute modification de celle-ci est interdite.

#### **1.1.3.2 Contenu de la base de données**

Sans préjudice du droit d'auteur dont bénéficie CIVADIS sur les bases de données qu'elle produit et du droit sui generis dont CIVADIS est titulaire sur les données préenregistrées dans les bases de données qu'elle produit, le client conserve les droits acquis préalablement sur les données intégrées, de son propre fait, dans les bases de données liées au logiciel métier.

Toute modification au contenu de la base de données ne peut se faire qu'au travers du logiciel métier ou via les interfaces de programmation validées de commun accord par les deux parties.

### **1.1.3.3 Sanction**

Toute utilisation du logiciel métier, de ses modules et de ses adaptations allant au-delà de la licence octroyée, telle que cession, copie, duplication non autorisées ou contrefaçon, sans que la présente liste soit exhaustive, donnera lieu au paiement d'une indemnité irréductible et forfaitaire qui ne pourra être inférieure à deux fois le montant équivalent au prix de la maintenance annuelle par atteinte constatée, sans préjudice du droit de CIVADIS de poursuivre la réparation complète de son dommage s'il est plus important.

## **1.1.4 Conditions applicables à la maintenance du logiciel métier et de ses modules**

### **1.1.4.1 Objet de la Maintenance**

CIVADIS fournit au client les services de maintenance dans les conditions reprises ci-après.

Les services de maintenance sont fournis au client pour autant que celui-ci exécute ses obligations conformément à la présente offre ainsi que les conditions de la licence définies ci-avant.

Seuls les services de maintenance explicitement décrits ci-après sont inclus dans le cadre de la présente offre. Toute autre prestation fait l'objet d'un contrat séparé ou à tout le moins d'une prestation en régie par CIVADIS sur la base des tarifs définis dans une offre préalable.

### **1.1.4.2 Obligations de CIVADIS**

CIVADIS met tout en œuvre pour fournir au client les services de maintenance conformément aux bonnes pratiques du secteur et aux règles de l'art, compte tenu du niveau de criticité du dysfonctionnement, de l'importance de l'évolution du logiciel métier et/ou de l'évolution de la législation y étant applicable.

La maintenance comprend :

- > une maintenance corrective ;
- > une maintenance adaptative ;
- > une maintenance légale.

### **1.1.4.3 La maintenance corrective du logiciel**

Le terme « maintenance corrective » porte sur la correction sans frais pour le client de toute erreur imputable à la programmation. L'expression « erreur imputable à la programmation » vise toutes les erreurs qui rendent le logiciel impropre ou inapproprié à l'usage auquel il est destiné et/ou qui donnent lieu à des résultats inexacts, à l'écran ou sur l'imprimante ou à des incohérences au niveau des bases de données et ce, bien que les données aient été correctement introduites et qu'aucune erreur substantielle n'ait été commise par le client ou son préposé dans l'utilisation du logiciel mis à disposition.

### **1.1.4.4 La maintenance adaptative du logiciel**

La maintenance « adaptative » porte sur les modifications mineures du logiciel mis à disposition en vue de répondre aux besoins et souhaits raisonnables des clients de CIVADIS et qui ne sont pas spécifiques à l'organisation et au mode de fonctionnement de l'un de ces clients.

Sont comprises dans la maintenance adaptative, l'exécution de modifications, adaptations et améliorations jugées opportunes par CIVADIS et nécessitées soit :

- > par des raisons techniques ;
- > par des raisons de « confort » et de facilité pour les utilisateurs ;
- > par des raisons d'efficience.

Sont donc exclues de la maintenance adaptative, toutes adaptations spécifiques à l'organisation et au mode de fonctionnement d'un de ces clients.

#### **1.1.4.5 La maintenance légale du logiciel**

Le terme «maintenance légale» porte sur des adaptations mineures du logiciel résultant de modifications légales portant sur les activités du client pour lesquelles le logiciel métier et ses modules sont exploités et qui sont imposées par un organisme légiférant.

Sont comprises dans la maintenance légale, les modifications du logiciel et de ses modules mis à disposition qui seront rendues nécessaires suite à des changements législatifs ou réglementaires dans la mesure où ces modifications sont mineures et ne sont pas de nature à modifier l'architecture générale du logiciel ou à bouleverser fondamentalement sa cohérence.

Sont donc exclus de la maintenance légale, les changements législatifs ou réglementaires majeurs et de nature à modifier l'architecture générale du programme ou qui nécessitent l'introduction de nouveaux concepts ou caractéristiques ayant un impact fonctionnel sur l'existant.

Les services de maintenance n'impliquent pas que le fonctionnement du logiciel métier et de ses modules ne subira aucune interruption, ni que le logiciel métier et ses modules seront en tout temps en état de fonctionnement optimal en vue de l'exploitation du logiciel métier et de ses modules. Le client reconnaît expressément qu'il lui appartient de prendre les mesures qu'il juge appropriées aux fins d'assurer la continuité de ses activités en cas d'intervention de CIVADIS dans le cadre de la fourniture des services de maintenance et dégage CIVADIS de toute responsabilité à cet égard, envers lui-même ou un tiers quelconque, quelle que soit la nature, directe ou indirecte, du dommage subi.

CIVADIS met à disposition du client par l'envoi d'un hyperlien les dernières mises à jour du logiciel métier et de ses modules, si requises dans le cadre de la maintenance corrective, évolutive ou légale, ainsi que toute la documentation y étant relative. A l'exception des licences et modules hébergés chez CIVADIS, il est de la responsabilité du client de s'assurer que les mises à jour n'ont pas d'incidence sur l'exploitation (via notamment des tests dans l'environnement de test du client).

En outre, CIVADIS n'est pas tenue d'améliorer le logiciel et ses modules, pour autant que les fonctionnalités du logiciel métier décrites par CIVADIS dans la présente offre soient disponibles et restent conformes à la législation applicable.

#### **1.1.4.6 Sauvegarde des données**

CIVADIS s'interdit d'accéder aux contenus et données du client traités via le logiciel métier et ses modules faisant l'objet de la présente offre à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des services de maintenance. CIVADIS n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits contenus.

CIVADIS n'effectue aucune sauvegarde spécifique des contenus et données stockés sur le logiciel métier et ses modules faisant l'objet de la présente offre. Il appartient en conséquence au client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses contenus et données afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause. Les contenus doivent être licites et être utilisés conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur.

Le client reconnaît expressément qu'il lui appartient de prendre les mesures qu'il juge appropriées aux fins d'assurer la sauvegarde de ses données. Il conservera un support amovible (disque dur USB ou autre) "système" réalisé lors de l'installation et après toute mise à jour du logiciel métier et ses modules et veillera à la prise journalière de copies de sécurité de ses données sur le support qu'il jugera le plus approprié en fonction de ses besoins opérationnels et des risques liés à la nature des contenus et données concernés.

En cas de perte d'informations, à la demande du client et sur base d'une offre préalablement approuvée, CIVADIS réinstalle le logiciel métier et ses modules à partir du support amovible (disque dur USB ou autre) "système" et les données au départ de la copie de sécurité du jour précédent (telle que mise à disposition par le client).

Dans l'hypothèse où le client ne disposerait pas d'un support amovible (disque dur USB ou autre) "système" ou d'une copie de sécurité du jour précédent utilisable, les prestations de réinstallation seront facturées en régie au tarif horaire de CIVADIS.

#### **1.1.4.7 Télémaintenance**

Afin de permettre le diagnostic rapide de certains dysfonctionnements ainsi que les interventions de résolution des dysfonctionnements ne nécessitant pas une intervention sur site, le client mettra en place, à ses frais, la liaison à distance prescrite par CIVADIS, entre, d'une part, le logiciel métier et ses modules et ses infrastructures et, d'autre part, les systèmes informatiques de CIVADIS, via le réseau de télécommunications approprié.

Le client s'engage en tout cas à tenir à disposition de CIVADIS une connexion sécurisée permettant à CIVADIS de réaliser les interventions à distance, via le réseau internet. Les coûts inhérents à l'établissement, la maintenance et l'utilisation de cette connexion sont supportés par le client. Dans l'hypothèse où la connexion ne serait pas opérationnelle, les délais d'intervention de CIVADIS sont suspendus jusqu'à son rétablissement à un niveau opérationnel conforme aux prescriptions indiquées par CIVADIS (ou à défaut aux standards de connectivité habituelle requis par ce type de connexion).

Sauf avis contraire du client, celui-ci autorisera explicitement CIVADIS à se connecter à ses installations pour procéder aux opérations décrites ci-avant. Les procédures de connexion seront précisées par le client (personne de contact au sein de l'administration habilitée à autoriser CIVADIS à se connecter, modalité de communication de la demande, etc.).

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait « ouvrir » les portes d'accès à ses installations au cas par cas, et non de façon permanente, celui-ci est conscient que cela peut entraîner un allongement du délai d'intervention de CIVADIS pour procéder aux opérations nécessaires aux service de maintenance.

De plus, certaines opérations critiques, telles que le monitoring temps réel des bases de données, ne pourra être assuré par les équipes techniques de CIVADIS.

La connexion peut être réalisée via les réseaux sécurisés suivants : Publink, PubliWin, Irisnet ou via internet, au travers d'un tunnel sécurisé permanent de type IPSEC qui sera mis en place entre les infrastructures du client et celles de CIVADIS.

Le service gestion de la sécurité des accès ainsi que les différents outils de télémaintenance nécessaires sont facturés pour un coût forfaitaire mensuel de 36,95 € HTVA (à l'index du 1er janvier 2023).

#### **1.1.4.8 Obligations du Client**

Le client s'engage à utiliser le logiciel métier et ses modules conformément à leur destination et à la documentation mise à sa disposition par CIVADIS.

Le client a l'obligation de faire appel à CIVADIS pour l'ensemble des services de maintenance faisant l'objet de la présente offre.

La bonne exécution des services de maintenance et la bonne opérabilité du logiciel métier et de ses modules supposent que seule la dernière version du logiciel métier et de ses modules soit utilisée. À cet effet, le client s'engage à procéder, sans délai, à l'installation de toute mise à jour du logiciel métier et de ses modules dès leur mise à disposition par CIVADIS.

Avant l'exécution des services de maintenance, CIVADIS peut exiger du client de procéder à l'installation de la dernière version du logiciel métier et de ses modules. CIVADIS est libre de refuser au client la fourniture des services de maintenance, dès lors qu'une version antérieure du logiciel métier et de ses modules est utilisée par le Client.

Le client veillera à communiquer à CIVADIS, au moment de la notification du dysfonctionnement, les informations minimales suivantes, nécessaires pour permettre un diagnostic du dysfonctionnement : la date de survenance du dysfonctionnement, la (les) fonctionnalité(s) concernée(s), la nature du problème rencontré (blocage, lenteur, plantage), l'impact du dysfonctionnement sur le fonctionnement normal du

logiciel métier et de ses modules, le caractère répété ou non du dysfonctionnement, les manipulations ou conditions d'utilisation du logiciel métier et de ses modules menant au dysfonctionnement, ainsi que tout autre élément particulier qui serait observé par le client.

La fourniture de services de maintenance de qualité ne peut être assurée qu'avec la pleine et efficace collaboration du client. Le client en est conscient et fournit, de façon proactive, toute l'assistance raisonnable à la résolution du dysfonctionnement signalé.

#### **1.1.4.9 Spécificité du contrat de maintenance PERSée Confort : recalcul des rémunérations**

Les incidences pécuniaires résultant d'effets rétroactifs éventuels sont assurées par le logiciel pour autant qu'elles ne remontent pas à plus de 10 ans et que les calculs initiaux aient été effectués par CIVADIS.

Le recalcul des rémunérations d'un mois à la suite d'un effet rétroactif n'est pas facturable pour autant que ce dernier ne remonte pas au-delà du 6<sup>ème</sup> mois qui précède le mois de la demande de recalcul.

Si le recalcul remonte au-delà de cette limite, le coût du recalcul des rémunérations est fixé, par fonction recalculée et par mois, à 3,39 € à l'index légal de l'année en cours et est lié à la clause de révision des prix Agoria.

#### **1.1.5 Conditions applicables au support helpdesk ou support téléphonique des logiciels CIVADIS**

CIVADIS propose pendant toute la durée de la maintenance du logiciel et de ses modules un service d'assistance dont le fonctionnement est le suivant.

##### **1.1.5.1 Assistance support à l'utilisation du logiciel : principes du helpdesk**

Les appels téléphoniques ou e-mail sont le point d'entrée prioritaire pour toutes les questions, demandes ou problèmes relatifs à l'utilisation du logiciel.

Ces demandes sont traitées par une équipe de support de 1<sup>ère</sup> ligne dont la mission est de faire une première évaluation immédiate de la demande et d'y apporter une réponse dans la mesure du possible.

Si une réponse immédiate n'est pas possible, la demande du client est transmise :

- > soit à l'équipe de support de seconde ligne ;
- > soit à l'équipe en charge de la gestion de la maintenance.

S'il s'agit d'une demande ne relevant pas de la maintenance, la demande est transmise à l'équipe de support la plus adéquate qui se chargera d'en assurer le suivi.

Les demandes concernant des points de sécurité, la gestion des profils utilisateurs, le développement de fonctionnalités en régie, ou relevant de problématiques délicates doivent impérativement être signées par une autorité compétente du client ou un interlocuteur préalablement habilité.

L'assistance support à l'utilisation intervient lorsque le client rencontre une anomalie dans le fonctionnement normal du logiciel ou de ses modules. Le support fonctionnel lié à l'utilisation du logiciel sera assuré dans une limite raisonnable estimée à une moyenne de 2 heures par mois. Au terme de l'année, Civadis se réserve le droit de facturer en régie le surplus du support lié à l'utilisation du logiciel moyennant un avertissement préalable du dépassement (hors support lié à une anomalie du logiciel ou de ses modules).

Les services de support aux utilisateurs métier sont délivrés par CIVADIS pendant les heures normales d'ouverture des bureaux de CIVADIS, c'est-à-dire de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et des jours de fermeture de CIVADIS.

Les interventions ont lieu à partir de la réception de la demande écrite, durant les jours et heures ouvrables et, le cas échéant, en tenant compte de la priorité fonctionnelle indiquée par le client et du type des services de maintenance. Toutefois, CIVADIS se réserve la faculté de traiter les demandes dans l'ordre qui lui paraît



le plus approprié, en fonction des demandes en cours, du type de service de maintenance envisagé et des ressources disponibles.

Une intervention ne concerne pas uniquement les arrêts ou indisponibilités du logiciel, mais également le fonctionnement incorrect de l'ensemble des services du logiciel.

Lorsque le service n'est pas opérationnellement correct en end-to-end, il est considéré qu'un incident existe. Les délais d'intervention repris ci-dessous ne concernent que les incidents pour lesquels l'origine est exclusivement liée à un dysfonctionnement interne à l'application du logiciel (défaut de fonctionnement du logiciel, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa documentation, exclusivement imputable au logiciel, reproductible et documenté). Sont donc explicitement exclus tous les incidents dont l'origine ou la cause sont externes à celui-ci tels que la communication, l'intégration et l'échange de données avec des organismes externes tels que le Registre national.

Les niveaux d'importance et d'urgence des demandes d'intervention sont décrits ci-dessous.

- > Production bloquée (P1) : Concerne un incident du système en production pour lequel il n'existe pas de contournement possible et qui a des conséquences majeures car :
  - > Il concerne un élément critique qui est devenu complètement indisponible,
  - > Tous les utilisateurs concernés ne peuvent plus travailler.
- > Impact majeur (P2) : Concerne un incident (sans possibilité de contournement) qui a des conséquences majeures car :
  - > Il dégrade fortement un élément critique,
  - > Il impacte fortement un nombre très important d'utilisateurs, mais tous ne sont pas impactés.
- > Impact important (P3) : Concerne un incident qui a des conséquences importantes car :
  - > Il dégrade fortement un élément important : interruption de certaines tâches quotidiennes,
  - > Il impacte fortement de nombreux utilisateurs dans leur travail,
  - > Concerne un incident important dont l'urgence est normale ou un incident normal qui a des conséquences élevées.
- > Standard (P4) : Concerne un incident qui a des conséquences limitées : il existe des solutions de contournement :
  - > Le service est disponible, certaines fonctionnalités non critiques sont inaccessibles,
  - > Un impact métier se produit sur une partie significative des utilisateurs.
- > Mineur - Amélioration (P5) : Concerne un incident qui a des conséquences faibles, comme une demande générale, une demande d'amélioration :
  - > Le service subit une dégradation mineure n'impactant que quelques utilisateurs,
  - > Un impact métier se produit, qui ne concerne que quelques utilisateurs.

Les délais que CIVADIS s'engage à respecter en mode best effort suite à un incident sont définis par trois valeurs complémentaires :

- > Le délai d'intervention (I) : le temps s'écoulant entre la création du ticket dans le système de suivi des incidents et sa prise en charge ;
- > Le délai de résolution (R) : le délai maximum entre le moment où l'incident est pris en charge et celui où il est résolu.
- > Le délai de contournement (C) : la résolution d'un incident peut consister en une solution temporaire (Contournement) permettant au métier de retrouver un niveau de travail quasi normal. La résolution définitive donnera lieu à une nouvelle intervention de priorité inférieure.

Niveau de priorité	Délais maximum		
	I	C	R
1	2H	4H	2J
2	4H	8H	3J
3	8H	2 jours	5 jours
4	> 2 jours	5 jours	10 Jours
5	> 1 semaine	20 Jours	Prochaine intervention de maintenance ou nouvelle release

Toutes les demandes adressées dans le cadre de la maintenance corrective arrivant en dehors des heures ouvrables ou après 16 H 30 les jours ouvrables, seront considérées comme arrivées le jour ouvrable suivant.

#### 1.1.5.2 Gestion des interventions

Chaque demande reçue est enregistrée dans notre base de données dédiée à la gestion des demandes d'intervention afin de pouvoir contrôler, à tout moment, le suivi apporté. Un identifiant unique est attribué automatiquement à chaque intervention, complété de la date et l'heure de réception de la demande, de son degré d'urgence ainsi que du nom de la personne de contact.

Le service est délivré pendant les heures normales d'ouverture des bureaux de CIVADIS, c'est-à-dire actuellement de 08 heures 00 à 17 heures 00 du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et jours de fermeture de CIVADIS.

## 1.2 Les services de CIVADIS

### 1.2.1 Offre forfaitaire pour l'installation d'infrastructure, la reprise des données et les prestations de développement, consultance et conseil

La mise en place d'infrastructures nouvelles, l'ajout de nouveaux matériels ou la transformation d'infrastructures existantes sont évalués et cotés par le service gestion des offres et proposés dans un dossier architecture.

Le développement de fonctionnalités supplémentaires hors maintenance légale ou applicative sont évalués et cotés par le responsable applicatif. Chaque dossier contient la liste des prestations à effectuer.

Ces prestations, dont la valorisation tient compte des différents profils de compétences nécessaires, sont offertes sous la forme d'un forfait.

Ce forfait offre les avantages :

- > d'un projet bien délimité et défini ;
- > de la mise à disposition des compétences humaines définies et dédiées au projet ;
- > d'une facture fixée pour la tâche à accomplir indépendamment du temps requis ;
- > d'une réalisation planifiable.

### 1.2.2 Offre en régie pour l'installation d'infrastructure, la reprise des données et les prestations de développement, consultance et conseil

Pour les projets insuffisamment définis pour quantifier un engagement de la part de CIVADIS ou pour les dépannages hors contrat de maintenance, CIVADIS propose à ses clients une prestation de services sous forme de régie. Cette prestation qui est, pour le client, plus flexible dans la définition de son objectif, n'apporte pas de limite dans le temps et dans le budget. Elle convient pour une prestation ponctuelle d'une durée variable. Sa facturation est établie selon le temps d'occupation de la personne au travail sans pouvoir toujours garantir l'adéquation de la compétence humaine et des tâches accomplies.

### 1.2.3 Formation de groupe dans les locaux de CIVADIS

Formation STANDARD par journée ou 1/2 journée aux logiciels métier CIVADIS - Coût par personne - Durée : 3 heures de cours par 1/2 journée - Salle de 16 personnes (min 6 inscrits) - Les conditions générales CIVADIS de vente de formation sont disponibles sur le site [www.CIVADIS.be](http://www.CIVADIS.be)

Modalités pédagogiques

- > Les formations dispensées par CIVADIS privilégient une pédagogie interactive adaptée aux objectifs et contenus définis pour chaque module de cours.
- > Un syllabus illustré par de nombreuses copies d'écrans est mis à la disposition du personnel de l'administration. Ce support est complété par un système d'aide directement accessible via le logiciel « métier » de CIVADIS.
- > Les formations se déroulent en langue française.

Conditions d'apprentissage

- > Animation de la formation dans une salle de cours spécifiquement adaptée à l'apprentissage de solutions informatiques.
- > Système de vidéo-projection sur grand écran - 1 poste de travail par participant - base de données de test - apprentissage pratique du logiciel métier visé avec mise en pratique de la matière enseignée au travers d'exercices adaptés à chaque niveau d'apprentissage - Fourniture d'une documentation par participant - syllabus illustré par de nombreuses copies d'écrans.
- > Organisation d'un lunch possible sur demande pour la formation d'une journée.

## 1.3 Le matériel et les logiciels constructeur

### 1.3.1 Livraison de matériel (délai et prix)

Selon les disponibilités chez les fournisseurs et le type de services demandé, le délai de livraison peut varier de 3 à 12 semaines à dater de la réception du bon de commande.

Des frais forfaitaires de livraison de 19,16 € HTVA sont facturés pour toute commande de matériel sans installation et dont le montant est inférieur à 500,00 € HTVA.

### 1.3.2 La garantie constructeur du matériel

Le matériel vendu par CIVADIS est garanti selon les termes et conditions de garantie dont CIVADIS dispose elle-même vis-à-vis du fabricant de matériel. La garantie prend cours à la date de la livraison du matériel. Les conditions de garantie du matériel sont celles spécifiées dans l'offre ou, à défaut, celles du fabricant. La garantie ne s'applique que si le matériel a été utilisé et entretenu conformément aux spécifications du fabricant. La garantie n'est plus valable si le matériel a été transformé, révisé ou réparé par un autre intervenant que CIVADIS ou le constructeur.

L'enregistrement des extensions de garantie et le suivi de la procédure d'envoi des informations dans les délais impartis sont sous l'entière responsabilité du client. Aucune facture d'achat ne pourra justifier cet oubli auprès du constructeur. Sur demande, CIVADIS peut vous aider dans la démarche d'enregistrement de la garantie.

### 1.3.3 Le contrat de maintenance matériel CIVADIS (description)

Le contrat de maintenance matériel CIVADIS est une offre de service complémentaire à la garantie du fabricant. La maintenance corrective porte sur la localisation de la défaillance, son diagnostic et la remise en état de marche du matériel défaillant.

Le contrat de maintenance couvre :

- > l'intervention destinée à éliminer les éventuelles anomalies de fonctionnement ;
- > sur le matériel hors garantie, le coût des pièces dont le remplacement est reconnu nécessaire par CIVADIS ;
- > les salaires, charges, frais de transport des techniciens ;
- > le rechargement des logiciels, des applications et des données sur base des copies de sécurité effectuées par le CLIENT ;
- > le prêt de matériel de remplacement (dans la limite des disponibilités d'un matériel équivalent). ;

En cas de défaillance technique du matériel décrit dans le ou les relevés annexés au contrat, le CLIENT préviendra CIVADIS par écrit via courrier ou e-mail ([support-technique@civadis.be](mailto:support-technique@civadis.be)) le helpdesk du Pôle infrastructure de CIVADIS qui réceptionne la demande d'intervention.

Le délai de garantie du fabricant n'est pas prolongé suite à une réparation ou à un échange.

Le contrat de maintenance matériel informatique ne porte pas sur le maintien des logiciels en ce compris les logiciels « système ».

Les consommables sont explicitement exclus de la présente offre. Par consommables, on entend tous les éléments du matériel qui, de par leur nature ou leur fonction, sont sujets à l'usure à la suite d'une utilisation normale de l'appareil, selon les critères fixés par le fabricant (par exemple : toner, photoconducteur, papier, tape, tête d'impression, disque amovible USB, batterie d'UPS, portables, etc.). Les batteries sont considérées comme consommables.

Le contrat de maintenance matériel CIVADIS ne peut avoir une durée supérieure à 60 mois.

#### **1.3.4 Contrat de maintenance matériel CIVADIS pour les serveurs (démarrage)**

Lors de dépannages, notre service technique a constaté que certains clients présumaient que leur serveur était couvert par le contrat de maintenance matériel CIVADIS alors qu'ils n'avaient pas confirmé leur choix d'y inclure ce serveur.

Si vous vous orientez vers la commande d'un nouveau serveur ou de nouveaux postes, nous vous demandons de bien vouloir indiquer dans votre commande si vous souhaitez souscrire ou non au contrat de maintenance matériel CIVADIS et, le cas échéant, pour quelle durée (36, 48 ou 60 mois).

Sans information de votre part, pour assurer à votre Administration la continuité de ses services et remédier à tout risque de problème futur, CIVADIS a décidé d'inclure, systématiquement et de manière proactive, dans votre contrat de maintenance de matériel informatique CIVADIS votre nouveau serveur et ses accessoires. Les autres matériels (Pc, imprimante,...), y seront inclus uniquement à votre demande.

Dès lors, après chaque commande de serveur(s), votre contrat de maintenance matériel CIVADIS vous sera transmis systématiquement pour approbation et CIVADIS procédera automatiquement à la facturation de la maintenance du serveur durant 60 mois, telle que prévue dans son offre et ce, dès la mise en fonctionnement de ce dernier.

Toutefois, si vous ne souhaitez pas bénéficier des services repris dans le contrat de maintenance CIVADIS, nous vous demanderons de nous en informer par courrier ou par mail ([commercial@civadis.be](mailto:commercial@civadis.be)). Toute facture émise, relative à la maintenance de votre serveur, sera alors créditée immédiatement et votre matériel sera couvert uniquement selon les termes du cahier spécial des charges ou, à défaut, par la garantie du constructeur.

Notre objectif n'est pas de vous forcer à prendre un contrat mais plutôt d'éviter les oublis et de soustraire tout risque de facturation de prestations lors d'une éventuelle demande d'intervention en cas de panne de votre serveur durant les 5 prochaines années.

#### **1.3.5 Compatibilité des licences système proposées**

La garantie de compatibilité du produit proposé avec des systèmes d'exploitation et autres produits sont celles spécifiées par le constructeur.

#### **1.3.6 Commande partielle**

En cas de commande partielle émise sur base d'une offre globale de CIVADIS (un lot ou une partie de lot) pouvant, soit pour des raisons techniques compromettre la cohérence de la solution informatique envisagée, soit altérer l'équilibre financier de l'offre, CIVADIS se réserve le droit de l'accepter ou de la refuser ou encore de soumettre sa réalisation à un nouveau devis ou une tarification en régie.

## 1.4 Prix et conditions de facturation

### 1.4.1 Prix

Le prix des prestations objet de la présente offre, est précisé dans l'offre.

Les prestations non prévues par la présente offre devront faire l'objet d'une offre distincte.

En outre, les frais d'envoi des impressions éventuelles (par exemple contrat PERSée confort ou offre d'impression des facturations, taxes ou redevances) ne sont pas compris dans la présente offre.

### 1.4.2 Indexation des prix

Le prix des redevances sera ajusté à l'occasion de chaque échéance annuelle du 1<sup>er</sup> janvier suivant la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \cdot \left[ 0,2 + \left( 0,8 \cdot \frac{S \cdot (1 + C)}{S_0 \cdot (1 + C_0)} \right) \right]$$

$P_1$  =montant révisé

$P_0$  = montant initial

$S$  =niveau de salaires techniciens des secteurs d'AGORIA(\*), au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours au moment de l'application de la révision des prix.

$S_0$  =niveau de salaires techniciens des secteurs d'AGORIA(\*), au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de la conclusion du présent Contrat.

$C$  =niveau de charges sociales techniciens des secteurs d'AGORIA(\*), au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours au moment de l'application de la révision des prix.

$C_0$  =niveau de charges sociales techniciens des secteurs d'AGORIA(\*), au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de la conclusion du présent Contrat.

(\*) : voir index suivant lien ci-dessous

<https://www.agoria.be/fr/Salaires-de-reference-tableaux-synoptiques>

### 1.4.3 Adaptation du prix

Le prix tel que prévu dans la présente offre a été déterminé sur la base d'un barème établi par CIVADIS en fonction d'une donnée représentative de l'utilisation du Logiciel Métier (à savoir, selon le cas, le nombre d'utilisateurs métier, le nombre d'habitants de la collectivité dont le client est responsable...).

Les Parties conviennent que si la donnée représentative de l'utilisation du Logiciel Métier évolue, à la hausse ou à la baisse, le prix pourra être adapté chaque année, au 1<sup>er</sup> janvier.

### 1.4.4 Conditions de facturation et de paiement

La redevance est facturée annuellement et anticipativement. La première facturation aura lieu à la date de mise en production du module principal et/ou du logiciel métier.

Conformément à l'article 127 (marché de fournitures) et 160 (marché de services), de l'A.R. Exécution du 14 janvier 2013 (tel que modifié par l'arrêté royal du 22 juin 2017 et par celui du 15 avril 2018), les factures émises par CIVADIS sont payables au plus tard dans les 30 jours calendrier de leur réception sur le compte Belfius – IBAN : BE70 0682 2956 9725. Les factures valent déclaration de créance.

Si la livraison a lieu en plusieurs fois, le délai de paiement est compté à partir de l'échéance du délai de vérification visé à l'article 120, alinéa 2, pour chacune des livraisons partielles.

Au cas où les factures de CIVADIS resteraient impayées, en tout ou en partie au terme de ce délai, CIVADIS aura droit au paiement de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts calculés conformément à l'article 69 de l'A.R. Exécution du 14 janvier 2013 (tel que modifié par l'arrêté royal du 22 juin 2017 et par celui du 15 avril 2018).

Au cas où les factures resteraient impayées après leur échéance, CIVADIS pourra ralentir le rythme d'exécution des Services ou interrompre ceux-ci dans le respect de l'article 70 de l'A.R. Exécution du 14 janvier 2013 à condition que l'importance des paiements en retard au cours de la période considérée le justifie et sans préjudice de dommages et intérêts éventuels. La décision de ralentir le rythme d'exécution ou d'interrompre les Services ne pourra être mise en œuvre par CIVADIS qu'à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant sa notification au Client par envoi recommandé. Les Parties conviennent les paiements en retard à compter de la seconde échéance justifient l'application de la présente clause par CIVADIS.

## **1.5 Responsabilité**

### **1.5.1 Nature des obligations de CIVADIS**

D'une manière générale, CIVADIS s'engage à déployer ses meilleurs efforts et à se conformer aux règles de l'art dans l'exécution de la présente offre. Sauf disposition expresse en sens contraire, tous les engagements souscrits par CIVADIS sont des obligations de moyens.

### **1.5.2 Exclusions de responsabilité**

CIVADIS décline toute responsabilité (i) en cas de dommages indirects, y compris notamment tout préjudice financier, perte d'épargne, toute augmentation des coûts ou autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, tout report ou perturbation dans le planning des projets ou de l'activité du client, toute perte de données quelconques et (ii) en cas de collaboration insuffisante du client dans l'exécution de la présente offre, (iii) en cas d'utilisation du logiciel métier et de ses modules non conforme à la documentation (iv) en cas de violation de la licence d'utilisation.

### **1.5.3 Limites et plafond de responsabilité**

En aucun cas, CIVADIS ne pourra être tenue responsable pour tout dommage consécutif à un vice caché ou un défaut de conformité aux exigences spécifiées par CIVADIS de la configuration informatique du Client et/ou de l'infrastructure.

Le Client assume seul la responsabilité de l'exploitation des systèmes informatiques, en ce compris le logiciel métier, ses modules et leurs adaptations. Le logiciel métier et ses modules constituent de simples outils qui n'exonèrent en rien le Client de sa responsabilité opérationnelle. Il revient exclusivement au Client de mettre en place des procédures de contrôle permettant de déceler les éventuelles anomalies dans les résultats ou réponses fournies par le logiciel métier et ses modules.

Lorsque le logiciel métier et/ou ses modules comportent des outils d'aide à la décision, le client est parfaitement informé du fait que de tels outils sont basés sur l'analyse abstraite des données encodées par le client. Les suggestions ou propositions de réponses ou d'analyse émises par le logiciel métier constituent donc de simples informations destinées à aider l'utilisateur dans sa prise de décision. Ces suggestions ou propositions ne reposent toutefois pas sur une analyse complète et détaillée de chaque situation ou cas. Il est donc de la responsabilité exclusive du client de prendre la décision de suivre ou non ces suggestions ou propositions, en fonction d'une analyse plus détaillée du cas traité qui confirmerait la proposition concernée. En aucun cas CIVADIS n'assume de responsabilité quant à la décision prise par le client de suivre une suggestion ou proposition de réponse ou d'analyse émise par le logiciel métier et/ou un de ses modules. Une telle décision relève en effet exclusivement de la responsabilité opérationnelle du client.

## 1.6 Confidentialité

Toute information divulguée par une des parties dans le cadre de la négociation ou de l'exécution de la présente offre doit être considérée comme confidentielle par la partie à laquelle cette information est divulguée.

Cet article ne s'applique pas aux informations qui :

- > Sont ou qui sont devenues accessibles au public autrement que par un manquement au présent article ;
- > Sont acquises par un tiers ne disposant pas d'obligations de confidentialité à l'égard d'une partie divulguant cette information et lorsque l'usage et la divulgation d'une telle information est conforme aux droits garantis par ce tiers ;
- > Sont développées de manière indépendante par une des parties sans l'utilisation des informations confidentielles appartenant à l'autre partie pour autant que cela soit mis en évidence par des registres écrits ;
- > Sont déjà connues par la partie à laquelle ces informations sont divulguées au moment de leur réception, pour autant que cela soit mis en évidence par des registres écrits ;
- > Sont divulguées par l'une des parties si la loi impose une obligation de divulgation à cette partie concernant de telles informations. Dans la mesure du possible, la partie visée par cette obligation la notifie à l'autre partie, de manière à ce que l'autre partie puisse raisonnablement s'opposer ou limiter la divulgation.

Chaque partie s'engage uniquement à utiliser les informations confidentielles qui lui sont communiquées dans la mesure à ce qui est nécessaire à la bonne exécution de l'offre. Sont interdites toutes utilisations d'informations confidentielles considérées comme non-nécessaire à la bonne exécution de l'offre.

En ce sens, les informations confidentielles seront divulguées à un nombre aussi restreint que possible de personnes et seulement aux personnes concernées par l'exécution de l'offre. Toute divulgation à des tiers et leurs employés ou agents soumis à un article aux termes à tout le moins équivalents à celui-ci est interdite.

Chaque partie s'engage à ne pas réaliser de copies ni d'extraits d'informations confidentielles sans l'autorisation de l'autre partie ou du membre auquel l'information confidentielle appartient.

Chaque partie avertit l'autre sans délai de toute divulgation non autorisée des informations confidentielles.

À la fin de la réalisation des prestations de la présente offre, chaque partie restituera à l'autre toutes les informations confidentielles divulguées et détruira toute information confidentielle détenue en format numérique ou autre qui ne peuvent être restituées à la partie en faisant la requête.

### 1.6.1 Traitement des données à caractère personnel relatives aux destinataires des services fournis par le client dans le cadre de l'exécution des services de maintenance

Dans le cadre des services de maintenance effectués par CIVADIS, CIVADIS peut être amené à accéder à des données à caractère personnel traitées par le client. Dans ce cas, CIVADIS agit en qualité de sous-traitant tandis que le client agit, quant à lui, en qualité de responsable du traitement au sens du GDPR et de la législation applicable à la protection des données.

CIVADIS s'engage à respecter le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD » ou le « Règlement ») ainsi que la législation belge applicable en la matière.

Les parties s'engagent à conclure un contrat distinct reprenant leurs obligations respectives au sens du GDPR et de la législation belge applicable ainsi que la liste des traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de la présente offre.



### **1.6.2 Traitement des données à caractère personnel relative aux membres du personnel du client dans le cadre de l'exécution du contrat**

Les données à caractère personnel (nom, prénom, fonction, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, ...) transmises par le client relativement à son personnel sont traitées par CIVADIS en tant que responsable de traitement.

Conformément au Règlement général sur la protection des données 2016/679, ainsi qu'à la législation belge applicable, les données sont traitées :

- a) en vue de la gestion de la clientèle ;
- b) en vue du bon suivi des demandes d'offres/de devis ;
- c) en vue de l'exécution de l'offre et la prestation des services de maintenance ;
- d) en vue de la facturation ;
- e) en vue de la notification d'une modification de la police vie privée.

La fourniture et le traitement de ces données est nécessaire en vue de la bonne exécution des obligations contractuelles de CIVADIS. Ce traitement est justifié par l'exécution du contrat pour les finalités a) à e) susvisées.

Ces données sont conservées pour toute la durée des services et 5 ans après l'achèvement de ceux-ci. Le cas échéant, les données sont conservées au-delà pour toute la durée nécessaire pour remplir les obligations légales de CIVADIS (notamment en matière fiscale et comptabilité).

Par ailleurs, CIVADIS dispose d'un intérêt légitime à promouvoir ses services auprès de ses clients en traitant les données relatives à son personnel en vue des finalités suivantes :

- > En vue de la communication des lettres d'information papiers et électroniques (newsletters) de CIVADIS ;
- > En vue de la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les services que nous offrons ou les événements que nous organisons ;
- > En vue de réaliser des enquêtes de satisfaction et études de marché ;
- > En vue de vous proposer de nouvelles finalités.

Ces données de contact sont conservées tout au long de la relation contractuelle et jusqu'à ce que la personne concernée fasse part à CIVADIS de ne plus voir ses données être traitées pour ces finalités.

Les données ne seront transmises à aucun autre destinataire que précisé ci-dessous et pour les finalités suivantes :

- > Sous-traitants de CIVADIS intervenant dans le cadre de l'exécution de l'offre, et ce dans la mesure nécessaire à l'exécution des services ;
- > Aux administrations fiscales et sociales, à notre secrétariat social et à notre comptable, dans la mesure nécessaire au respect de nos obligations fiscales et sociales.

Les données ne seront pas transmises à des tiers autres que ceux spécifiés ci-dessus et aux fins indiquées ci-dessus sans votre accord préalable.

Les données ne peuvent être transférées en dehors de l'Union européenne que dans des pays que la Commission européenne estime pouvoir garantir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel. A défaut, CIVADIS prendra les mesures de protection appropriées au moyen de clauses contractuelles standard relatives à la protection des données adoptées par la Commission. Celles-ci peuvent être consultées au siège du responsable de traitement.

## **1.7 Durée, résiliation et conséquence de la fin des services**

### **1.7.1 Durée**

La durée des prestations est spécifiquement mentionnée dans l'offre.

Au-delà de cette période initiale, le contrat se renouvelle automatiquement d'année en année à moins d'être résilié conformément au point ci-dessous.

### **1.7.2 Résiliation**

Le client pourra s'opposer au renouvellement automatique de la maintenance, uniquement après la durée initiale du contrat, et moyennant un préavis notifié par lettre recommandée au plus tard six (6) mois avant l'échéance de la période en cours.

Le préavis susmentionné sera notifié par lettre recommandée à la poste et prendra effet le lundi suivant la date de sa notification, celle-ci étant présumée intervenir le deuxième jour ouvrable suivant la date de l'expédition de la lettre recommandée.

À l'exception des cas prévus dans cette disposition, le service de maintenance ne pourra pas être autrement résilié anticipativement par l'une ou l'autre partie.

### **1.7.3 Conséquences de la fin des services**

Sauf accord spécifique préalable, en cas de rupture des services de maintenance, le client ne pourra plus faire usage de quelque façon que ce soit du logiciel métier et ses modules, en ce compris les développements qui sont en sa possession. Le client peut, à cet effet, être amené à prouver à CIVADIS qu'il a bien cessé d'utiliser le logiciel et ses modules.

L'ensemble des informations confidentielles seront retournées à leur titulaire ou détruites conformément au point 6.

Sans préjudice des droits de propriété intellectuelle de CIVADIS portant sur le logiciel métier, ses modules et leurs bases de données, l'ensemble des données insérées par le client dans le logiciel métier et ses modules restent la pleine et entière propriété du client et pourront donc être restituées à la demande du client par CIVADIS (« Option de réversibilité »). Cette restitution a lieu sous la forme d'un fichier plat (avec une documentation minimale permettant d'identifier les champs concernés), ne comportant pas les éléments de structure des bases de données ni de liens entre les éléments.

A peine de déchéance, l'Option de réversibilité devra avoir été exercée endéans les 3 (trois) mois qui suivent l'expiration des services, quelle qu'en soit la cause. L'Option de réversibilité doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute demande de restitution des données fait l'objet d'un contrat séparé ou à tout le moins d'une prestation en régie par CIVADIS.

A défaut de notification de l'Option de réversibilité, le client sera présumé avoir renoncé à ses données, ces dernières pourront ainsi être détruites sans nouvel avertissement par CIVADIS, dans des conditions propres à en assurer la confidentialité.