

Mise à jour des conditions de licence, d'exploitation et de maintenance et support de logiciel informatique et d'exécution de services

IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :

CIVADIS développe et commercialise des logiciels de gestion informatique à destination des administrations publiques et dispose d'une expertise particulière et reconnue à cet égard.

Le présent Avenant s'applique à l'ensemble des contrats de maintenance de Solution Métier en cours entre les Parties. Les présentes conditions ont vocation à s'appliquer également à tout nouveau contrat conclu avec le Client.

Sont visés expressément les contrats maintenances des Solutions Métiers suivantes :

- Acropole Salaire / Persée / Erh,
- Acropole Comptabilité / Phénix/Themis comptable / Pégase comptable / Proxima,
- Acropole Dossiers sociaux ; Pégase social,
- Saphir,
- Urb@web,
- Gestfact, Acropole Taxes, Onyx.

Ci-après, les « Solutions Métiers et leurs Modules ».

IL EST ENSUITE CONVENU CE QUI SUIT :

Dispositions préliminaires

Aux fins de l'exécution du présent Avenant, les termes et expressions commençant par une majuscule auront le sens suivant :

- **Avenant** : désigne le présent avenant et ses éventuelles annexes.
- **Client** : désigne l'administration Cliente de CIVADIS qui a souscrit au Contrat.
- **Contrat** : désigne la convention de concession, de licence, d'exploitation et de Maintenance de la Solution Métier et d'exécution de services, ainsi que ses éventuelles annexes, faisant l'objet d'une clarification par le présent Avenant, dont les conditions sont définies dans l'offre de CIVADIS et/ou le cas échéant le cahier des charges du marché concerné.
- **Constructeur** : désigne le tiers professionnel, tel qu'Oracle, spécialisé dans la conception, le développement et la maintenance de solutions hardware ou software.
- **Conteneur** : Environnement isolé contenant un ensemble de composants « Solutions métiers » et « Infrastructure Logicielle » nécessaires à l'exécution d'une solution métier.
- **Documentation** : désigne le manuel utilisateur et tous les documents fournis au Client destiné à expliquer les fonctionnalités de la Solution Métier, et le cas échéant, de ses Modules, et contenant

les exigences matérielles et techniques concernant l'Exploitation et l'Infrastructure permettant l'Exploitation de la Solution Métier et ses Modules (voir prérequis sur l'extranet).

- **Droits de propriété intellectuelle** désignent :
 - Le droit d'auteur, le droit à la protection des programmes informatiques, le droit sui generis sur les bases de données, les droits sur les marques non-enregistrées, les dessins ou modèles non-enregistrés, et tout autre droit de protection similaire existant dans le monde entier ;
 - Les brevets, les modèles d'utilité, les certificats complémentaires de protection, les marques enregistrées, les dessins et modèles enregistrés et tout autre droit de protection faisant l'objet d'un enregistrement existant dans le monde entier et
 - Toute la documentation ou le savoir-faire y relatif, y compris les demandes d'enregistrement ou de protection pour de tels droits de protection existant dans le monde entier, et y compris le droit de demander de tels droits de protection.
- **Dump** : fichier qui contient la structure et le contenu d'une base de données au moment de son extraction.
- **Dysfonctionnement** : tout défaut de la Solution Métier et ses Modules ou dommage à la Solution Métier et ses Modules causant une perturbation dans l'usage des fonctionnalités normalement mises à disposition du Client, telles que décrites dans la Documentation.
- **Erreur** : les Dysfonctionnements imputables à la programmation, constatés et reproductibles dans l'utilisation de la Solution Métier ou de ses Modules conformément à la Documentation et qui rendent le logiciel impropre ou inapproprié à l'usage auquel il est destiné et/ou qui donnent lieu à des résultats inexacts lors de son utilisation conformément à la Documentation.
- **Exploitation** : désigne l'utilisation opérationnelle de la Solution Métier et ses Modules dans le cadre de l'exercice des activités du Client, ainsi que tous les aspects de support et de sécurisation qui sous-tendent cette utilisation. Ces aspects incluent notamment, la sauvegarde régulière des données et les solutions de *disaster recovery*, la planification et le contrôle des travaux, l'importation ou l'exportation de données à partir ou vers d'autres systèmes, la protection des systèmes et des données contre des attaques malveillantes, ciblées ou des intrusions non autorisées.
- **Informations Confidentielles** : désigne toute information, quelle qu'en soit la forme et la nature, relative aux secrets d'affaires, aux droits intellectuels, au commerce des Parties, aux Clients des Parties, aux activités, aux procédés, aux spécifications applicables à la Solution Métier et ses Modules, au code source de la Solution Métier et ses Modules, au fonctionnement de la Solution Métier et ses Modules, aux spécifications applicables aux Services de Maintenance et à l'exécution des Services de Maintenance, aux opportunités commerciales ou aux affaires commerciales des Parties.
- **Infrastructure** : désigne l'Infrastructure Hardware et l'Infrastructure Logicielle :
 - Infrastructure Hardware : désigne tous les composants physiques, en ce compris les milieux bâtis, l'alimentation électrique, la connexion aux réseaux, les éléments de réseau interne, l'air conditionné, les hardwares et appareils, requis pour créer un environnement adapté pour l'Exploitation optimale de la Solution Métier et de ses Modules et dont les caractéristiques essentielles sont décrites dans la documentation technique reprise sur l'extranet de CIVADIS.
 - Infrastructure Logicielle : désigne tout logiciel, qui est (en conformité avec tous les critères énoncés dans la Documentation et les Prérequis Techniques), requis pour créer un environnement adapté pour l'Exploitation de la Solution Métier et de ses Modules et donc les caractéristiques essentielles sont décrites dans la documentation technique reprise sur l'extranet de CIVADIS. Cela inclut notamment les Systèmes d'exploitation et les Machines virtuelles. Les Infrastructures Logicielles peuvent être déployées et exécutées sous forme de Conteneur sans pour autant changer l'exhaustivité des obligations de CIVADIS et du Client relatifs à ces deux notions.
- **Interface de Programmation (API)** : désigne un ensemble d'interfaces clairement définies par lesquelles un logiciel met à disposition d'autres logiciels certains de ses services ou fonctionnalités. Elle constitue un **point d'accès standardisé** à des fonctions métier ou techniques, tout en **masquant les détails de leur implémentation interne**, afin de faciliter l'interopérabilité, la réutilisabilité et l'évolutivité.

- **Jours et Heures Ouvrables** : du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, à l'exclusion des jours fériés légaux et des jours de fermeture complète tels que notifiés par CIVADIS.
- **Logiciel de bases de données** : tout programme informatique utilisé pour créer, organiser, modifier et maintenir des fichiers et des enregistrements de bases de données, afin de faciliter la manipulation des données, telles que la saisie, l'édition, la mise à jour, ...
 - o **Logiciel de bases de données Intégré** : Logiciel de bases de données géré par CIVADIS et facturé par CIVADIS avec la Solution Métier, à savoir : MySQL et Oracle ESL.
 - o **Logiciel de bases de données Spécifique** : Logiciel de bases de données non géré par CIVADIS. Sont comprises dans cette définition, les licences Open source (par exemple PostgreSQL) et les Licences Oracle Full Use. Ces Licences sont gérées par le Client, indépendamment de la Solution Métier.
- **Machine Virtuelle** : désigne un environnement entièrement virtualisé qui fonctionne sur une machine physique. Elle exécute son propre système d'exploitation (OS) et bénéficie des mêmes équipements qu'une machine physique : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte réseau. L'exécution de la machine virtuelle est effectuée via un logiciel appelé hyperviseur ou gestionnaire de machine virtuelle. La Machine Virtuelle fait partie de l'Infrastructure Logicielle.
- **Module** : désigne un sous-ensemble de la Solution Métier couvrant un sous-ensemble de fonctionnalités pour lesquels le Client a obtenu une licence auprès de CIVADIS conformément aux conditions du présent Contrat et identifié dans l'Annexe B.
- **Option de réversibilité** : désigne la possibilité pour le Client de récupérer l'ensemble des données qu'il a insérées dans la Solution Métier et ses Modules. Cette option garantit au Client la pleine et entière propriété de ses données, malgré les Droits de propriété intellectuelle sur la Solution Métier et ses Modules dont CIVADIS est titulaire.
- **Patch de sécurité** : désigne la section de code ajoutée à un logiciel pour y apporter des modifications telles que des corrections de bug, de traduction et autres.
- **Prérequis Techniques** : désignent tous les prérequis, configurations, éléments matériels ou logiciels, conseils et informations techniques fournies par CIVADIS au Client et qui sont recommandés pour permettre de déployer et faire fonctionner d'une manière optimale la Solution Métier et/ou les Modules sur l'Infrastructure du Client.
- **(Services de) Maintenance** : désigne la fourniture de services couvrant le Support et la Maintenance Légale, la Maintenance Corrective et la Maintenance Évolutive de la Solution Métier et de ses Modules tels qu'identifiés en préambule du présent Avenant.
 - o **Maintenance Légale** : désigne la fourniture de services afin de réaliser des adaptations mineures d'un ou plusieurs Modules résultant de modifications légales portant sur les activités du Client pour lesquelles la Solution Métier et ses Modules sont exploités et qui sont imposées par un organisme légiférant.
 - o **Maintenance Corrective** : la correction d'Erreurs (imputables à la programmation).
 - o **Maintenance Évolutive** : désigne la fourniture de services couvrant les modifications, adaptations et/ou améliorations apportées à la Solution Métier et à ses Modules par CIVADIS pour des raisons techniques et/ou de confort et de facilité pour les Utilisateurs Métiers. Cela inclut le suivi de l'obsolescence et des mises à jour et patches de sécurité.
- **(Services de) Support** : désigne le service d'assistance aux Utilisateurs de la Solution Métier et de ses Modules, destiné à répondre aux questions liées à l'usage et à aider les Utilisateurs confrontés à un Dysfonctionnement de la Solution Métier ou de ses Modules, dans les limites définies au Contrat.
- **Solution Métier** : Tout programme informatique de gestion, le Logiciel de bases de données Intégré et les bases de données, pour lequel le Client a obtenu une licence auprès de CIVADIS conformément aux conditions du présent Contrat et identifié en préambule de présent avenant.
- **Système d'exploitation** : désigne l'ensemble de programmes qui dirige l'utilisation des ressources d'un ordinateur par des Solutions Métier, permettant à ces Solutions de fonctionner et agissant comme une interface entre le matériel informatique (l'Infrastructure Hardware) et la Solution Métier

et ses Modules. Par exemple, Microsoft Windows ou Linux sont des Systèmes d'exploitation. Le Système d'exploitation fait partie de l'Infrastructure Logicielle.

- **Utilisateur** : désigne les utilisateurs des Administrations Clientes de CIVADIS, tels qu'autorisés par les Administrations Clientes à accéder et utiliser la Solution Métier.

Article 1 – Conditions de licence

1.1. Licence des Solutions Métier et ses Modules

Dans le cadre du Contrat, CIVADIS octroie au Client une licence personnelle, non-exclusive et non-transférable, pour exploiter sur le territoire de la Belgique la Solution Métier et ses Modules, et ce exclusivement pour la destination qui leur est assignée dans le Contrat. En aucun cas, le Client n'est autorisé à :

- Accéder au code source de la Solution Métier et de ses Modules ;
- Vendre, louer ou sous-licencier la Solution 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 et moyennant accord préalable de CIVADIS ;
- Adapter la Solution Métier et ses Modules ou créer une œuvre dérivée basée en tout ou partie sur la Solution Métier et ses Modules ;
- Adapter la structure de bases de données des Solutions Métier ;
- Partager l'usage de la Solution Métier et ses Modules avec un tiers ;
- Communiquer à un tiers externe au Client la structure de la base de données de la Solution Métier et de ses Modules (sans l'autorisation préalable et écrite du Comité exécutif de CIVADIS).

CIVADIS ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dommages directs ou indirects liés à l'usage de la Solution Métier ou de ses Modules en cas de non-respect par le Client des conditions précitées.

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

La mise à disposition de la Solution Métier ou de ses Modules ne peut être considérée comme un transfert de propriété de la Solution Métier et ses Modules de CIVADIS au Client. 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 de la Solution Métier et de ses Modules mises à disposition du Client par CIVADIS ainsi que toute la Documentation relative à la Solution Métier et ses Modules et leurs adaptations sont sujets aux mêmes conditions de licences que celles prévues ci-avant.

Le Client s'engage à ne pas réaliser de l'ingénierie inverse (sauf si la loi le requiert à des fins d'interopérabilité), du désassemblage ou de la décompilation des Solutions Métiers (l'interdiction ci-dessus comprend, notamment, l'examen des structures de données ou des éléments similaires produits par les Solutions Métiers), ainsi que de la reproduction des Solutions Métiers à l'exception d'un nombre de copies nécessaires pour l'utilisation autorisée.

1.2. 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 ou de son autorité, dans les bases de données liées à la Solution Métier.

Toute modification au contenu de la base de données ne peut se faire qu'au travers de la Solution Métier ou via les Interfaces de Programmation validées de commun accord par les deux parties.

CIVADIS décline toute responsabilité pour les problèmes techniques, de sécurité, ou d'intégrité des données résultant de l'usage d'outils tiers/solutions tierces connectés à la Solution Métier via les Interfaces de programmation mises à disposition. Cette mise à disposition d'Interfaces de programmation ne saurait constituer une garantie quant à l'absence de dommage sur la qualité ou l'intégrité des données contenues dans la base de données de la Solution Métier, lorsque le Client combine la Solution Métier avec un outil tiers ou une solution tierce non fourni par CIVADIS.

1.3. Sanction

Toute utilisation de la Solution 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.

Article 2 – Conditions applicables à la Maintenance de la Solution Métier et de ses Modules

2.1. Objet de la Maintenance

CIVADIS fournit au Client les Services de Maintenance des Solutions Métiers dans les conditions reprises ci-après. Les Services de Maintenance des Solutions Métiers sont fournis au Client pour autant que celui-ci exécute ses obligations. A moins qu'il ne soit expressément indiqué dans le Contrat, seuls les Services de Maintenance explicitement décrits ci-après sont inclus dans le Contrat.

2.2. Obligations du Client

Le Client est tenu d'assurer le déploiement et l'application des mises à jour ainsi que des Patches de sécurité des Solutions Métiers sur les différents environnements qu'il utilise et notamment, sans que cette liste soit exhaustive, les environnements de production, d'acceptation, de test et autres, conformément aux instructions fournies par CIVADIS en application de l'article 4 du présent Avenant.

L'installation ou la ré-installation des logiciels CIVADIS sur le poste des Utilisateurs devront être réalisées par les équipes techniques du Client en respectant les Prérequis Techniques fournis par CIVADIS, en application de l'article 4 du présent Avenant.

L'Exploitation de la Solution Métier et de ses Modules relève de la responsabilité exclusive du Client.

Le Client a l'obligation de faire appel à CIVADIS pour l'ensemble des Services de Maintenance liés aux Solutions Métiers utilisées.

La bonne exécution des Services de Maintenance et la bonne opérabilité de la Solution Métier et de ses Modules supposent que seule la dernière version de la Solution Métier et de ses Modules soit utilisée par le Client. Par conséquent, avant l'exécution des Services de Maintenance, CIVADIS peut exiger du Client de procéder à l'installation de la dernière version de la Solution Métier et de ses Modules. CIVADIS est libre de refuser au Client la fourniture des Services de Maintenance, dès lors qu'une version antérieure de la Solution Métier et de ses Modules est utilisée par le Client.

Lorsqu'il fait appel aux Services de Maintenance Corrective, 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) fonctionnalités concernée(s), la nature du problème rencontré (blocage, lenteur, plantage), l'impact du Dysfonctionnement sur le fonctionnement normal de la Solution Métier et de ses Modules, le caractère répété ou non du Dysfonctionnement, les manipulations ou conditions d'utilisation de la Solution 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.

L'utilisation par le Client de la Solution Métier et de ses Modules doit être licite et conforme aux règles de l'art et aux lois et réglementations en vigueur.

CIVADIS ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences résultant d'une utilisation non conforme ou illicite de la Solution par le Client.

2.3. 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 de la Solution Métier et/ou de l'évolution de la législation y étant applicable.

Les types de Maintenance peuvent être catégorisés comme suit :

- Maintenance Corrective,
- Maintenance Evolutive,
- Maintenance Légale.

CIVADIS n'est pas tenue d'améliorer la Solution Métier et ses Modules, pour autant que les fonctionnalités de la Solution Métier décrites par CIVADIS soient disponibles et restent conformes à la législation applicable.

CIVADIS reste seule juge de l'opportunité d'apporter des améliorations ou modifications à la Solution Métier et à ses Modules, et n'y est aucunement tenue, dès lors que les fonctionnalités décrites par CIVADIS demeurent disponibles et conformes à la législation en vigueur.

CIVADIS met à disposition du Client par l'envoi d'un hyperlien ou tout autre mécanisme standard de release management, les dernières mises à jour de la Solution Métier et de ses Modules, si requises dans le cadre de la Maintenance Corrective, Evolutive ou Légale, ainsi que toute la Documentation y étant relative. A l'exception des copies de la Solution Métier et des Modules hébergés chez CIVADIS, il est de la responsabilité du Client de les installer et de s'assurer que les mises à jour n'ont pas d'incidence sur l'exploitation de la Solution Métier et de ses Modules, conformément aux Prérequis Techniques formulés par CIVADIS en application de l'article 4.1. du présent Avenant.

2.3.1 La Maintenance Corrective de la Solution Métier

Le terme « Maintenance Corrective » porte sur la correction d'Erreurs.

L'expression « imputable à la programmation » vise toutes les erreurs reproductibles qui rendent la Solution Métier (et ses Modules) impropre ou inappropriée à l'usage à laquelle elle est destinée selon la Documentation 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 dans l'utilisation du logiciel mis à disposition.

2.3.2 La Maintenance Evolutive de la Solution Métier

La Maintenance « Evolutive » porte sur les modifications mineures de la Solution Métier mises 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 Evolutive, l'exécution de modifications, adaptations et améliorations jugées opportunes par CIVADIS et nécessités soit :

- par des raisons techniques (y compris des raisons de sécurité) ;
- par des raisons de « confort » et de facilité pour les Utilisateurs ;
- par des raisons d'efficience.

Sont donc exclues de la Maintenance Evolutive, toutes adaptations spécifiques à l'organisation et au mode de fonctionnement d'un de ces Clients.

2.3.3 La Maintenance Légale de la Solution Métier

Le terme « Maintenance Légale » porte sur des adaptations mineures de la Solution Métier rendues nécessaires par des modifications légales portant sur les activités du Client pour lesquelles la Solution Métier et ses Modules sont exploités et qui sont imposées par un organisme légiférant.

Un changement est dit « mineur » quand il n'est pas de nature à modifier l'architecture générale de la Solution Métier ou à bouleverser fondamentalement sa cohérence.

Sont donc exclus de la Maintenance Légale les changements législatifs ou réglementaires majeurs, c'est-à-dire de nature à modifier l'architecture générale du programme ou de la base de données, ou qui nécessitent l'introduction de nouveaux concepts ou caractéristiques susceptibles de nécessiter une modification d'architecture du programme.

2.4 Continuité de service dans le cadre de la Maintenance de la Solution Métier

Les Services de Maintenance peuvent impliquer des interruptions et/ou altérations/diminutions de performance dans le fonctionnement de la Solution Métier et de ses Modules.

Il appartient au Client de prendre les mesures 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. CIVADIS ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences dommageables liées à une interruption/diminution de services liées à une intervention de Maintenance.

CIVADIS informe le Client, dans un délai raisonnable (sauf cas de force majeure), de la date et de l'heure prévues de toute intervention de maintenance.

Article 3 – Conditions applicables à la Maintenance des Logiciels de Base de Données

3.1. Conditions applicables aux Logiciels de Bases de Données Intégrés

3.1.1. Obligations de CIVADIS

Les services et obligations visés dans la présente section sont applicables car le Client a souscrit l'extension « Logiciel de Base de Données Intégré » aux Services de Maintenance.

CIVADIS assure l'exécution des services liés aux Logiciels de Base de Données Intégrés liés à la Solution Métier. Ces services consistent en :

- a. Pour ce qui concerne les Bases de Données Intégrée, la souscription pour le compte du Client d'une licence portant sur le droit de l'usage local des Logiciels de Base de Données Intégrés selon les conditions déterminées dans les conditions contractuelles du mode de licence souscrit pendant toute la durée du Contrat ;
- b. Le droit de l'usage local des Logiciels de Base de Données Intégrés à un nombre illimité d'Utilisateurs par Client, et ce, sans tenir compte de l'Infrastructure existante (cluster, nombre de processeurs, virtualisation, ...) ;
- c. Le suivi de mise à jour et patches de sécurité des Logiciels de Base de Données Intégrés nécessaires à la bonne exécution des Solutions Métiers ;
- d. La surveillance et du monitoring des Logiciels de Base de Données Intégrés ;
- e. En cas de dégradation de performances ou de fonctionnement des Logiciels de Base de Données Intégrés causant un Dysfonctionnement de la Solution Métier, CIVADIS est responsable de réaliser les analyses techniques nécessaires et de la résolution des problèmes ;
- f. Le Support des Logiciels de Base de Données Intégrés (en lien et dans les limites des services de support fournis par le Constructeur) ;
- g. Les mises à jour des nouvelles versions des Logiciels de Base de Données Intégrés ;

Les Services inclus dans la Maintenance des Logiciels de Base de Données Intégrés sont limitativement énoncés ci-avant. Toute autre prestation requise de la part de CIVADIS par le Client fera l'objet d'une facturation complémentaire de la part de CIVADIS.

3.1.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à limiter l'utilisation des Logiciels de Base de Données Intégrés pour ses propres besoins, liés aux seules Solutions Métiers et ses Modules.

Le Client reconnaît que les Logiciels de Base de Données Intégrés ne peuvent être installés que chez le Client. Le Client n'est pas autorisé à installer ou configurer les Logiciels de Base de Données chez d'autres utilisateurs.

Le Client accepte qu'il ne puisse accéder directement aux Logiciels de Base de Données Intégrés sans l'accord préalable de CIVADIS basé notamment sur les spécificités contractuelles entre CIVADIS et les différents Constructeurs de Logiciels de Base de Données Intégrés. L'accès à ces Logiciels se fera uniquement via des rapports, interfaces ou techniques prédéfinis et fournis exclusivement par CIVADIS. En aucun cas, le Client ne pourra naviguer dans les Logiciels de Base de Données Intégrés.

Le Client s'engage à ne pas transférer ni mettre à disposition de tiers les Logiciels de Base de Données Intégrés (hormis le transfert temporaire en cas de dysfonctionnement de l'ordinateur) si les Solutions Métiers et ses Modules intègrent les Logiciels de Base de Données Intégrés sur un support physique, ni les Services fournis par CIVADIS dans le cadre du Contrat.

Le Client s'engage à ne pas retirer ou modifier les marques ou mentions des Droits de propriété intellectuelle du Constructeur telles que figurant sur les Logiciels de Base de Données Intégrés.

Le Client s'engage à ne pas utiliser les Logiciels de Base de Données Intégrés à des fins de location, en temps partagé, à des fins de service d'abonnement, d'hébergement ou d'infogérance.

Le Client s'engage à cesser d'utiliser les Logiciels de Base de Données Intégrés à la fin du Contrat, pour quelque motif que ce soit. Le Client s'engage à ne pas publier des résultats d'essais comparatifs réalisés sur les Logiciels de Base de Données Intégrés.

Le Client autorise le Constructeur (Oracle ou autre) à subroger CIVADIS dans tous les droits nés du présent contrat concernant les Logiciels de Base de Données Intégrés.

Le Client comprend et accepte que les Logiciels de Base de Données Intégrés ne peuvent être utilisés qu'en étant associés aux Solutions Métiers et ses Modules.

Le Client autorise CIVADIS à contrôler l'utilisation des Logiciels de Base des Données Intégrés et à fournir à CIVADIS une assistance et un accès raisonnables aux informations dans le cadre de cet audit. Dans ce contexte, le Client autorise CIVADIS à rendre compte des résultats de l'audit au Constructeur (notamment ORACLE) ou à céder ledit droit de contrôle au Constructeur (en particulier à ORACLE).

Le Client reconnaît que la technologie d'un tiers associée aux Solutions Métiers et ses Modules, ne puisse être utilisée que dans le cadre de l'utilisation des Solutions Métiers et ses Modules. Toute exception à cette règle de base devra faire l'objet d'une validation formelle de CIVADIS ou fera l'objet d'un accord spécifique dans le cadre de projets spécifiques.

Le Client s'engage à accepter l'installation des nouvelles versions des Logiciels de Base de Données Intégrés nécessaires à l'exploitation des Solutions métiers et ses Modules.

Le Client ne peut s'opposer à l'installation d'une nouvelle version des Logiciels de Base de Données Intégrés.

3.2. Conditions applicables aux Logiciels de Bases de Données Spécifiques

3.2.1. Obligations de CIVADIS

Dans cette configuration, le Client n'a pas souscrit l'extension « Logiciel de Base de Données Intégré » aux Services de Maintenances.

3.2.2. Obligations du Client

Le Client est responsable de la gestion de l'obsolescence du Logiciel de Base de Données Spécifiques.

A cette fin, le Client assure le suivi des mises à jour et patches de sécurité. Le Client réalise les mises à jour des versions du Logiciel de Base de Données Spécifiques et applique les Patchs de sécurité nécessaires au bon fonctionnement du Logiciel de Base de Données Spécifiques dans les respects et cadres des prérequis techniques CIVADIS.

Le Client est responsable de la surveillance et du monitoring des Logiciels de Base de Données Spécifiques conformément à l'article 5.2.2. du présent Avenant.

En cas de dégradation de performances ou de fonctionnement des Logiciels de Base de Données Spécifiques causant un Dysfonctionnement de la Solution Métier, le Client est responsable de réaliser les analyses techniques nécessaires et de la résolution des problèmes.

Il effectue ces opérations sur les différents environnements qu'il utilise et notamment, sans que cette liste soit exhaustive, les environnements de production, d'acceptation, de test et autres, conformément aux instructions fournies par CIVADIS en application de l'article 4 du présent Avenant. Le cas échéant, le Client veillera à informer le support technique du Constructeur sur les contraintes et risques induits d'environnement applicables lors de son intervention.

Le Client accepte qu'il ne puisse accéder directement aux Logiciels de Base de Données sans l'accord préalable de CIVADIS basé notamment sur les spécificités contractuelles entre CIVADIS et les différents Constructeurs de Logiciels de Base de Données. L'accès à ces Logiciels se fera uniquement via des rapports, interfaces ou techniques prédéfinies et fournies exclusivement par CIVADIS. En aucun cas, le Client ne pourra naviguer dans les Logiciels de Base de Données.

3.3. Propriété des Logiciels de Base de Données

CIVADIS ne transfère au Client aucun droit de propriété sur les Logiciels de Base de Données. Ces Logiciels de Base de Données restent la seule propriété du Constructeur. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne dispose d'aucun droit de propriété sur les Logiciels de Base de Données.

Article 4 – Conditions relatives à l'Infrastructure du Client

4.1. Obligations de CIVADIS

CIVADIS n'assure pas les Services de Maintenance et de Support de l'Infrastructure (Infrastructures Hardware et Logicielle), à moins que le Client en fasse la demande expresse (via une offre de service spécifique) ou qu'il soit explicitement indiqué dans le Contrat.

CIVADIS, à l'obligation de préciser les Prérequis Techniques nécessaires de l'Infrastructure du Client.

L'installation de la Solution Métier et de ses Modules ne peut se faire qu'une fois l'Infrastructure du Client conforme aux Prérequis Techniques communiqués par CIVADIS. CIVADIS ne peut être tenue responsable d'aucun retard lié à la nécessité de mettre l'Infrastructure du Client en conformité avec les Prérequis Techniques communiqués par CIVADIS.

Les Prérequis Techniques peuvent évoluer, pour différentes raisons (évolution technique hardware, évolution des prérequis des constructeurs, entre autres des Logiciel de Base de Données, évolution de l'Infrastructure Logicielle, sécurité informatique, évolution de la Solution Métier, ...). CIVADIS notifiera au Client, dans un délai raisonnable, toute modification des Prérequis Techniques en cours d'exécution du Contrat.

CIVADIS ne supporte aucun frais lié à la mise en conformité de l'Infrastructure.

CIVADIS sera exonérée de ses obligations en cas de non-conformité de l'Infrastructure du Client avec les Prérequis Techniques.

4.2. Obligations du Client

4.2.1. Prérequis techniques

Le Client s'assure, préalablement à l'installation puis de manière continue pendant toute la durée du Contrat, de la conformité de son Infrastructure aux Prérequis Techniques, et procède le cas échéant aux adaptations nécessaires pour maintenir cette conformité.

Le Client reconnaît que les Prérequis Techniques sont susceptibles d'évoluer. Il s'engage à adapter en conséquence son Infrastructure, notamment logicielle et/ou matérielle, afin de garantir une conformité continue auxdits Prérequis, tels que communiqués par CIVADIS.

L'opérabilité de l'Infrastructure est sous la seule responsabilité du Client. A moins qu'il ne soit spécialement spécifié dans le Contrat, aucun frais concernant l'opérabilité de l'Infrastructure du Client ne peut être supporté par CIVADIS. Le Client s'assure, à cet effet, de disposer de l'ensemble des licences nécessaires pour maintenir son Infrastructure Logicielle opérationnelle dans le respect des contraintes spécifiées dans le Contrat.

Le Client est responsable de la mise en place et du maintien de solutions efficaces de surveillance pour son Infrastructure. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre à niveau ou remplacer

les composants devenus obsolètes, afin de maintenir une Infrastructure sécurisée et conforme aux Prérequis Techniques communiqués et mis à jour par CIVADIS.

Le Client est responsable de la Maintenance de l'Infrastructure, en ce compris, la maintenance évolutive de son Infrastructure (en ce compris, sans que cette liste soit exhaustive, la mise en œuvre de mises à jour de sécurité (i.e. Patches), l'ajustement de la volumétrie des partitions de disque, la gestion de la vCPU). Le Client est notamment responsable de la gestion de l'obsolescence de son Infrastructure (Système d'exploitation, machines virtuelles...).

En cas de dégradation de performances ou de Dysfonctionnement de la Solution Métier causé par l'Infrastructure, le Client est responsable de réaliser les analyses techniques nécessaires et de résoudre les problèmes constatés.

Le Client est tenu d'assurer les analyses techniques nécessaires en cas de dysfonctionnement ou de dégradations des performances sur les Machines virtuelles fournies et installées par CIVADIS.

4.2.2 Sauvegarde et restauration

Le Client est responsable de la mise en œuvre de procédures de sauvegarde et de restauration des configurations intégrant l'ensemble des Solutions Métiers et de l'Infrastructure Logicielle ainsi que des données de son Infrastructure.

Cela s'applique tant aux serveurs des Solutions Métiers qu'aux serveurs de bases de données nécessaires à l'exécution de la Solution Métier et de ses Modules.

Pour le cas où une restauration des Machines Virtuelles est nécessaire, le Client est responsable de remettre en état de fonctionnement la Solution Métier et ses Modules ainsi que les Logiciels de Bases de données servant leur exécution.

4.2.3 Test de restauration

Le Client est tenu d'effectuer les tests réguliers et les opérations nécessaires pour la restauration de son Infrastructure. En relation avec sa politique relative à ses plans de continuité et de reprises de ses activités, le Client est tenu d'effectuer périodiquement, un test de reprise d'activité ayant pour but d'évaluer la capacité du Client à restaurer son Infrastructure après un incident majeur, tel qu'un sinistre ou une défaillance critique.

Ces tests visent à assurer la fiabilité et l'efficacité des procédures de restauration en cas d'incident.

4.3. Maintenance de l'Infrastructure du Client

A moins qu'il ne soit indiqué le contraire dans le Contrat, les Services de Maintenance ne couvrent pas la maintenance de l'Infrastructure ni les services d'hébergement de la Solution Métier et de ses Modules (« cloud », SaaS, IaaS, ...).

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

Le prix de la licence du Logiciel de la Base de Données Spécifique, des Systèmes d'Exploitation et des logiciels constructeurs nécessaires à la Solution Métier et ses Modules, notamment, à titre exemplatif et non exhaustif, 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 de la Solution Métier et ses Modules.

Les licences des produits ou outils inclus dans l'Infrastructure Logicielle doivent être souscrites séparément par le Client.

4.4. Gestion des dégradations de performance au niveau de l'hyperviseur

Le Client est responsable de la gestion des dégradations de performance qui pourraient survenir au niveau de l'hyperviseur, c'est-à-dire le logiciel servant à l'exécution de la Machine virtuelle.

Le Client assure la surveillance en continu des performances, l'identification des éventuels problèmes et la mise en œuvre de solutions pour garantir le bon fonctionnement des Machines Virtuelles.

Article 5 – Conditions applicables à la surveillance, le monitoring et la sécurité de l'Infrastructure

5.1. Obligations de CIVADIS

A moins qu'il ne soit expressément indiqué le contraire dans le Contrat, et excepté pour les Solutions Métiers hébergées par CIVADIS, CIVADIS n'assure pas les services de monitoring et de surveillance de l'Infrastructure.

5.2. Obligations du Client

5.2.1. Gestion globale des vulnérabilités

Le Client est responsable de définir et de maintenir une stratégie globale de sécurité liée à l'Infrastructure hébergeant la Solution Métier et de ses Modules.

Cette stratégie doit être définie dans les limites de la configuration standard de la Solution Métier (voir Prérequis Techniques).

Le Client met en place des mesures pour remédier aux vulnérabilités identifiées de manière appropriée. Il appartient au Client de mettre en œuvre les Patches de sécurité liés à son Infrastructure.

5.2.2. Surveillance et monitoring de l'Infrastructure du Client

Le Client est responsable de la surveillance continue des composants de l'Infrastructure (et en particulier des Systèmes d'exploitation et des Logiciels de Bases de Données).

Cette surveillance inclut, à titre indicatif et sans que cette liste soit exhaustive, la surveillance des performances, la détection des anomalies et des potentielles failles de sécurité, ainsi que la prise de mesures préventives pour assurer le bon fonctionnement de l'Infrastructure.

5.2.3. Processus de gestion des alertes

Le Client met en place des processus de gestion des alertes pour détecter et répondre rapidement aux incidents potentiels.

Ces processus doivent inclure des protocoles clairs pour la notification et la résolution des problèmes.

Le Client a l'obligation d'informer CIVADIS dans les meilleurs délais de tout événement pouvant compromettre le bon fonctionnement de la Solution Métier et/ou de ses Modules.

Article 6 – Sécurisation des composants techniques et des données

6.1. Sauvegarde des données issues de la Solution Métier & restauration

6.1.1. Obligations de CIVADIS

Lors de l'installation de la Solution Métier, CIVADIS met en place un processus de production automatique d'un Dump de la base de données. Ce Dump est déposé dans un répertoire d'un fileserveur se trouvant dans l'Infrastructure du Client. CIVADIS met également à disposition un processus de contrôle permettant de vérifier la production du Dump.

Cependant, CIVADIS n'effectue, dans le cadre des Services de Maintenance, aucune sauvegarde externalisée des Dumps produits.

6.1.2. Obligations du Client

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde externalisée des Dumps produits afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration en cas d'incident, quelle qu'en soit la cause.

Il appartient au Client de prendre les mesures appropriées à sa situation spécifique aux fins d'assurer la sauvegarde et la sécurisation du Dump de ses données.

Le Client prend les mesures appropriées aux fins d'assurer la qualité des sauvegardes effectuées et met en place des processus de contrôle, d'exploitabilité et d'intégrité du Dump produit.

Les mesures visées ci-avant comprennent la surveillance des opérations de production du Dump, y compris l'utilisation du processus de contrôle mis à disposition par CIVADIS et la mise en place de processus d'alerte, passant par la configuration de notifications automatisées afin de détecter et signaler toute activité inhabituelle liée à la production du Dump.

Le Client est le seul responsable de la résolution des incidents résultant du non-respect des dispositions du présent article, y compris ceux résultant d'une surveillance inadéquate ou de l'absence d'utilisation du processus de contrôle du Dump fourni par CIVADIS.

6.2. Sauvegarde système

Le Client conservera en permanence un support (disque dur USB ou autre) « système » intégrant l'ensemble des Solutions Métiers et de l'Infrastructure logicielle dès l'installation initiale et après toute mise à jour de la Solution 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 d'incident, à la demande du Client et sur base d'une offre préalablement approuvée, CIVADIS réinstalle la Solution Métier et ses Modules à partir du support amovible (disque dur USB ou autre) « système » au départ de la dernière copie de sécurité disponible, 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 utilisable, les prestations de réinstallation seront facturées en régie au tarif horaire de CIVADIS en vigueur au moment de la prestation.

6.3. Test de restauration

Le Client est tenu d'effectuer des tests réguliers et les opérations nécessaires pour la restauration de son Infrastructure. En relation avec sa politique relative à ses plans de continuité et de reprises de ses activités, le Client est tenu d'effectuer périodiquement, un test de reprise d'activité ayant pour but d'évaluer la capacité du Client à restaurer son Infrastructure après un incident majeur, tel qu'un sinistre ou une défaillance critique.

Ces tests visent à assurer la fiabilité et l'efficacité des procédures de restauration en cas d'incident.

Article 7 – Support

7.1. 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, la Solution Métier et ses Modules et ses Infrastructures et, d'autre part, les systèmes informatiques de CIVADIS, via le réseau de télécommunications approprié. Cette liaison à distance devra être conforme aux Prérequis Techniques communiqués par CIVADIS.

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 Prérequis Techniques indiqués 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 Services de Maintenance.

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 de gestion de la sécurité des accès ainsi que les outils de télémaintenance nécessaires sont facturés au tarif forfaitaire mensuel de 36,95 € HTVA, établi sur la base de l'indice des prix à la consommation en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Ce montant est soumis à une indexation annuelle automatique, appliquée au 1^{er} janvier de chaque année, conformément à l'évolution de l'indice des prix à la consommation publié par Statbel. Le nouveau montant est calculé selon la formule suivante :

$$\text{Nouveau prix} = \text{Prix de base} \times (\text{Nouvel indice} / \text{Indice de base})$$

où l'« indice de base » est celui du mois de janvier 2023, et le « nouvel indice » est celui du mois de janvier de l'année en cours.

7.2. Conditions applicables aux Services de Support (support helpdesk ou support téléphonique des Solutions Métier)

CIVADIS propose pendant toute la durée de la Maintenance de la Solution Métier et de ses Modules un service de Support dont le fonctionnement est décrit dans le présent Article.

CIVADIS s'interdit d'accéder aux contenus et données du Client traités via la Solution Métier et ses Modules faisant l'objet d'un Contrat couvrant la Maintenance et le Support à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Services de Maintenance et de Support. CIVADIS n'effectue notamment aucune opération de contrôle, de validation ou de mise à jour desdits contenus.

7.3. 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^{ère} 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. Tout retard lié à ces procédures internes au Client sera imputable exclusivement au Client.

L'assistance support à l'utilisation intervient lorsque le Client rencontre un incident dans l'usage de la Solution Métier 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 de la Solution Métier moyennant un avertissement préalable du dépassement (hors support lié à une anomalie de la Solution Métier ou de ses Modules).

Les services de Support aux Utilisateurs sont délivrés par CIVADIS pendant les heures normales d'ouverture des bureaux de CIVADIS, c'est-à-dire de 08h00 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 dans le cadre du Support ne concerne pas uniquement les arrêts ou indisponibilités de la Solution Métier, 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 de la Solution Métier. 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 :
 - o Il concerne un élément critique qui est devenu complètement indisponible,
 - o Tous les Utilisateurs concernés ne peuvent plus travailler.
- **Impact majeur (P2)** : Concerne un incident (sans possibilité de contournement) qui a des conséquences majeures car :
 - o Il dégrade fortement un élément critique,
 - o 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 :
 - o Il dégrade fortement un élément important : interruption de certaines tâches quotidiennes,
 - o Il impacte fortement de nombreux Utilisateurs dans leur travail,
 - o 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 :
 - o Le service est disponible, certaines fonctionnalités non critiques sont inaccessibles,
 - o 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 :
 - o Le service subit une dégradation mineure n'impactant que quelques Utilisateurs,
 - o 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 17h00 les jours ouvrables, seront considérées comme arrivées le jour ouvrable suivant.

7.4. Gestion des interventions

Chaque demande reçue est enregistrée dans la base de données de CIVADIS 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 08h00 à 17h00 du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et jours de fermeture de CIVADIS.

Article 8 – Responsabilité

8.1 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 sa Maintenance. Sauf disposition expresse en sens contraire, tous les engagements souscrits par CIVADIS sont des obligations de moyens.

8.2. 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 d'utilisation de la Solution Métier et de ses Modules non conforme à la Documentation (iii) en cas de violation de la licence d'utilisation.

8.3. 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 Prérequis Techniques spécifiés 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 la Solution Métier, ses Modules et leurs adaptations. La Solution 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 la Solution Métier et ses Modules.

Lorsque la Solution 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'analyses émises par la Solution 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 la Solution Métier et/ou un de ses Modules. Une telle décision relève en effet exclusivement de la responsabilité opérationnelle du Client.

Article 9 – Protection des données à caractère personnel

9.1. 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 amenée 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 des contrats de maintenance en cours.

9.2. 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 :

- en vue de la gestion de la Clientèle,
- en vue du bon suivi des demandes d'offres/de devis,
- en vue de l'exécution de l'offre et la prestation des services de maintenance,
- en vue de la facturation,
- 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 comptable).

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 du Contrat, 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 accord préalable du Client.

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 standards relatives à la protection des données adoptées par la Commission. Celles-ci peuvent être consultées au siège du responsable de traitement.

Article 10 – Durée, résiliation et conséquence de la fin des services

10.1. Durée

La durée des prestations est spécifiquement mentionnée dans le Contrat.

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.

10.2. 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.

10.3. 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 de la Solution 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 la Solution Métier et ses Modules.

L'ensemble des Informations Confidentielles seront retournées à leur titulaire ou détruites conformément au point ci-avant.

Sans préjudice des Droits de propriété intellectuelle de CIVADIS portant sur la Solution Métier, ses Modules et leurs bases de données, l'ensemble des données insérées par le Client dans la Solution Métier et ses Modules restent la pleine et entière propriété du Client et pourront donc être restituées à la demande du Client par CIVADIS (ci-après l'« Option de réversibilité »). Cette restitution a lieu sous la

forme de fichiers plats (avec une Documentation minimale permettant d'identifier les champs concernés), ne comportant pas les éléments de structure des bases de données.

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, sous un autre format que des fichiers plats, 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.

Article 11 – Dispositions finales

Le Contrat et le présent Avenant et ses annexes contiennent la totalité des accords des Parties.

En cas de conflit ou d'incohérence entre un terme du Contrat et un terme du présent Avenant, de ses annexes ou d'autres documents auxquels il est fait référence ou qui sont intégrés dans l'Avenant, le terme de l'Avenant doit prévaloir, sauf indication contraire explicite.

En cas de toute ambiguïté, obscurité ou imprécision dans l'interprétation de toute disposition du présent Avenant, il est expressément convenu que ladite ambiguïté, obscurité ou imprécision sera interprétée en défaveur de la Partie qui bénéficie de la disposition et en faveur de la Partie qui subit la disposition.

A défaut d'une interprétation qui élimine l'ambiguïté, l'obscurité ou l'imprécision, les Parties conviennent de négocier de bonne foi pour résoudre la question de manière équitable et mutuellement acceptable.

Si un ou plusieurs articles du présent Avenant sont jugés invalides, illégaux ou inopposables, cela n'aura pas pour effet de rendre l'Avenant nul dans son ensemble ou de compromettre la validité ou la possibilité de faire exécuter tous les autres articles de la Convention. Pour le cas où l'une des clauses de l'Avenant deviendrait invalide, illégale ou inopposable en application d'un droit quelconque, il est convenu entre les Parties qu'elles négocieront, dans la mesure permise par la loi, pour obtenir, par une disposition légale, valide et opposable, le même objet ou effet recherché par la clause annulée.