

Annexe 5 – Réversibilité et restitution des données

La réversibilité des *Données* durant la durée effective des CPS est incluse dans le montant de la redevance de la *Licence* et est acquise au *Client* sans contrepartie pécuniaire supplémentaire, dans la mesure des conditions détaillées dans la présente annexe.

Dans le cas d'une résiliation, les modalités sont ainsi construites de manière à ce que le *Client* dispose du temps nécessaire à l'exercice de son droit à la réversibilité.

La restitution de *Données* en cours de *Licence* s'entend comme suit :

- De manière générale, SYNOVO souhaite offrir au *Client* la possibilité d'exercer lui-même la réversibilité des *Données* en totale autonomie, depuis l'interface de chaque *Logiciel SaaS* inclus dans sa *Licence*. En cas de demande de restitution de *Données*, le *Client* sera ainsi invité à procéder à des exports depuis l'interface du *Logiciel SaaS*.
- Les demandes de réversibilité ou de restitution de *Données* ne pouvant être effectuées en autonomie par le *Client* ou nécessitant l'intervention du personnel de SYNOVO du fait de leur spécificité ou de leur complexité feront l'objet d'un devis qui sera soumis au *Client*.

Dans le cadre des CPS, la réversibilité en fin de *Licence* s'entend comme suit :

- Pendant sa période de préavis, le *Client* peut formuler une demande de réversibilité, auquel SYNOVO l'assistera pour la récupération des *Données*, les demandes de réversibilité devront impérativement être formulées par écrit, préférablement via l'outil de ticketing dédié (*Zendesk*, à date de publication des CPS) ou par mail, à l'adresse suivante : hds@synovo-group.com
- SYNOVO conservera gratuitement pendant un (1) mois une sauvegarde des *Données* dans leur état au jour de la fin de la *Licence* du *Client*, délai à l'écoulement duquel cette copie sera supprimée,
- les opérations de réversibilité demandées par le *Client* et effectuées après la fin effective de la relation contractuelle donneront lieu à facturation au *Client* selon le temps de travail effectif nécessaire pour la réalisation de la prestation à un tarif de huit cent (800) euros hors taxes par jour de travail effectif ou entamé,
- le *Client* formulant une demande de réversibilité une fois sa relation contractuelle avec SYNOVO échue doit le faire par courrier recommandé avec accusé de réception. La réception de ce courrier prolongera une seule fois la durée de conservation de la dernière copie des *Données* concernant le *Client* de deux (2) mois, portant à trois (3) mois la durée totale de conservation des *Données*,
- SYNOVO restituera ainsi les *Données* dans un délai maximal de deux (2) mois, dans un format de fichier standard au regard de l'état de l'art technologique. Le format préconisé par SYNOVO à date de rédaction de la présente pour la restitution des *Données* est un fichier texte avec séparateurs de données par virgule (format .csv). Sur demande du *Client*, il pourra être convenu de formats spécifiques dont l'emploi pourra donner lieu à facturation en sus sur devis préalable,

- en aucun cas les *Données* ne pourront faire l'objet d'une transmission via les réseaux publics de télécommunication sans mesures de chiffrement appropriées,
- SYNOVO transmettra les *Données* restituées conformément à sa politique de transmission d'informations sécurisées. Le *Client* reconnaît et accepte que la nature des *Données* transmises pourra nécessiter des modes de transmission sécurisée conformément à l'état de l'art en date du transfert,
- le *Client* dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires après expédition par SYNOVO pour contester l'intégrité du fichier à l'échéance duquel il sera réputé conforme, fidèle aux *Données* copiées et intègre pour le *Client*. Le *Client* pourra toutefois solliciter des copies supplémentaires pendant la période précédant la date de suppression des *Données*, chacune pouvant donner lieu à une facturation en sus,
- SYNOVO s'engage à supprimer les *Données* une fois les délais susmentionnés échus. Le *Client* est toutefois informé que certaines *Données* peuvent être conservées par SYNOVO pour une durée supérieure à celles mentionnées aux fins exclusives d'archivage intermédiaire.
- SYNOVO s'engage à informer systématiquement le *Client* de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.