

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

1. Définitions

Conditions générales : le présent document portant le titre « *Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel* ».

Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe : les conditions générales (de licence) (y compris les conditions de paiement) portant sur le logiciel et/ou le matériel informatique du Fournisseur de services externe, ainsi que les conditions du Fournisseur de services externe relatives aux services d'entretien fournis par lui, telles qu'elles sont susceptibles d'être modifiées de temps à autre, que le Client accepte expressément par la présente et qui font partie intégrante du présent Contrat.

Services : les services que le Fournisseur de services fournira au Client, comme décrit dans les Conditions particulières. Ceux-ci sont toujours régis par les présentes Conditions générales (et particulières).

Services en régie : les services fournis en régie par le Fournisseur de services au Client, et ainsi facturés par heure et/ou par jour au client conformément au tarif convenu.

Services à prix fixe : les services fournis par le Fournisseur de services pour lesquels les Parties ont convenu d'un prix fixe.

Fournisseur de services Bryxx NV, ayant son siège social situé à Kontich, inscrit au registre des personnes morales à Anvers (Département d'Anvers) sous le numéro BE0526.904.691.

Produits de Tiers : le matériel informatique et/ou les logiciels d'un (de) Fournisseur(s) externe(s) mentionnés dans les Conditions particulières, pour lesquels le Fournisseur de services intervient en tant que revendeur et auxquels les Conditions (de licence) de Tiers sont pleinement applicables.

Client : le client cité dans les Conditions particulières.

Collaborateurs : les membres du personnel, membres du personnel des Entreprises affiliées, collaborateurs indépendants, sous-traitants, consultants, et toute autre personne physique ou morale directement ou indirectement impliquée dans la fourniture des Services.

Contrat : les présentes Conditions générales, les Conditions particulières et les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe.

Force majeure : la situation dans laquelle l'exécution du Contrat par l'une des Parties est empêchée en tout ou en partie, temporairement ou non, indépendamment de la volonté de la (des) Partie(s). Est notamment (sans s'y limiter) considéré comme un cas de force majeure : un incendie, une guerre, un attentat terroriste, des conditions météorologiques défavorables, une force majeure des Fournisseurs de services externes, une défectuosité des produits des Fournisseurs de services externes, du matériel, des logiciels ou matériels de tiers dont l'utilisation est prescrite par le Client au Fournisseur de services, des mesures gouvernementales, des défaillances d'Internet, de réseaux de données ou des installations de télécommunication, l'indisponibilité de serveurs tiers, des grèves, une indisponibilité de Collaborateurs et/ou de leur matériel, des problèmes de transport généraux et des perturbations électriques.

Partie(s) : le Fournisseur de services et/ou le Client.

Fournisseurs externes : les Tiers, plus spécifiquement les producteurs, vendeurs et/ou fournisseurs des Produits de Tiers cités dans les Conditions particulières, y compris les services d'entretien fournis par ces Fournisseurs externes pour les Produits.

Projet : l'ensemble des Services réciproques et de la collaboration entre les Parties, tels que décrits dans les Conditions particulières.

Conditions particulières : un contrat soumis aux présentes Conditions générales, qui décrit les modalités d'exécution spécifiques du présent Contrat.

Entrepreneur : le(s) Collaborateur(s) indiqué(s) dans les Conditions particulières au(x)quel(s) le Fournisseur de services fait appel pour l'exécution du présent Contrat.

Entreprise(s) affiliée(s) : les entreprises affiliées et associées au sens des articles 11 et 12 du Code des sociétés belge.

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

2. Conclusion et résiliation

Conclusion

2.1. Le Fournisseur de services est uniquement tenu à l'exécution du Contrat après l'acceptation expresse et écrite par les deux Parties de la commande des Produits et/ou des Services de Tiers.

2.2. Si, à la demande du Client, le Fournisseur de services traite la commande mentionnée dans les Conditions spécifiques et/ou reçoit des Produits de Tiers avant la signature du Contrat, alors le traitement de la commande et/ou la réception des Services et/ou des Produits de Tiers seront considérés comme une acceptation des Conditions générales, des Conditions spécifiques et des Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe.

Résiliation

2.3. Sans préjudice de son droit à une indemnisation, le Fournisseur de services peut suspendre, à son entière discrétion, l'exécution du Contrat ou dissoudre le Contrat de plein droit, sans préavis, sans intervention judiciaire et avec effet immédiat, et ce, par le simple envoi d'une lettre recommandée :

(a) en cas de non-paiement par le Client à une seule échéance ;

(b) en cas de demande de report de paiement du Client, ou s'il est en état de faillite ou de cessation de paiement, ou en cas de position financière instable, ou si le Client est en insolvabilité notoire ;

(c) si le Client refuse de signer, confirmer ou accepter la feuille de temps ou tout autre système d'enregistrement du temps pour des Services en régie sans raison fondée ;

(d) en cas de dissolution et/ou de liquidation de la société du Client ;

(e) si une saisie exécutoire et/ou conservatoire est prononcée sur la totalité ou une partie des actifs du Client, à la demande d'un créancier ou en cas d'autres mesures exécutives ou conservatoires à l'égard des biens du Client ;

(f) en cas de preuve ou de soupçons graves de fraude faite par le Client ;

(g) si le Client refuse de fournir les renseignements demandés ou si le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses.

2.4. Par ailleurs, chaque Partie peut mettre fin au Contrat si l'autre partie commet une faute grave avérée ou une violation contractuelle matérielle, et ne l'a pas corrigée dans un délai de trente (30) jours calendrier après avoir été mise en demeure par la Partie qui s'est prévaluée de la faute ou du manquement par courrier recommandé. Une prolongation du délai de réparation susmentionné ne sera pas refusée sans motif valable si la Partie défaillante, au cours du délai de réparation de trente (30) jours calendrier, a commencé la réhabilitation et la poursuit raisonnablement et équitablement.

2.5. Le Client renonce explicitement à l'application de l'article 1794 du Code civil belge.

2.6. Si le Client annule totalement ou partiellement sa commande ou reste en défaut de réceptionner et d'accepter une partie ou la totalité des Produits et/ou des Services livrés d'un Tiers sans raison valable, le Fournisseur de services a le droit d'exiger la dissolution ou le respect du Contrat. Les dommages subis par le Fournisseur de services s'élèvent à :
(i) au moins 50 % de la valeur de la commande des Services ou de la partie des Services non encore exécutée et (ii) le prix d'achat total dans le cas de Produits de Tiers et/ou de services d'entretien fournis par un Fournisseur tiers, sans préjudice du droit du Fournisseur de services de démontrer les dommages réellement subis, par tous les moyens de droit qui peuvent être engagés à cet effet, si les dommages sont supérieurs à ce montant.

Effets de la résiliation

2.7. À moins que le Client ne mette fin au Contrat pour faute grave démontrée ou manquement matériel dans le chef du Fournisseur de services, le Client indemniserà le Fournisseur de services pour tous les Services de Tiers commandés et tous les Services et services d'entretien effectivement prestés au moment de la résiliation. Les heures de travail effectivement prestées au moment de la résiliation seront portées en compte aux tarifs horaires du Fournisseur de services en vigueur, sans préjudice de la possibilité du Fournisseur de services de démontrer des dommages réels plus importants par tous les moyens de droit.

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

2.8. Si le Contrat est dissous par l'une des Parties, cette dissolution est réputée prendre effet à compter de la date du cachet de la poste sur la lettre recommandée qui notifie de la dissolution.

3. Droits intellectuels et licences

Droits de propriété intellectuelle relatifs aux services livrés

3.1. Sauf mention contraire dans les Conditions particulières, le Fournisseur de services reconnaît au Client un droit d'utilisation limité, non exclusif et non transférable concernant les résultats de ses Services à compter du moment du paiement complet de toutes les factures, ainsi que de tout autre montant dont le Client est redevable à la suite du non-respect de l'obligation de payer. Le Client utilisera uniquement les résultats des Services de la manière prescrite par le Fournisseur de services.

Droits de propriété intellectuelle relatifs aux Produits de Tiers livrés

3.2. Le Client prend connaissance des conditions de licence, des conditions et des limites de la propriété intellectuelle telles que déterminées dans les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe relatives aux Produits de Tiers commandés, lesquelles sont intégralement d'application.

3.3. En cas de manquements éventuels, le Client est responsable envers le Fournisseur externe. Le Client préservera le Fournisseur de services de toute action du Fournisseur externe envers le Fournisseur de services à la suite de manquements aux Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe pour quelque raison que ce soit, et le Client indemniserà intégralement le Fournisseur de services de tous les frais, dommages, débours et dépenses que le Fournisseur de services encourt en conséquence, y compris les frais d'avocat.

4. Confidentialité

4.1. Les informations confidentielles sont définies comme toutes les informations, sous quelque forme que ce soit (orales, écrites, graphiques, électroniques, etc.), commerciales, financières, techniques ou autres, échangées entre les Parties dans le cadre du présent Contrat, qui sont marquées ou autrement considérées, par implication expresse ou nécessaire, comme confidentielles ou propriété de la Partie qui les

divulgue, ou dont le caractère confidentiel peut raisonnablement être présumé.

4.2. Les Parties et leurs Collaborateurs doivent garder secrètes les informations confidentielles qu'ils ont reçues de l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. En outre, les Parties peuvent uniquement utiliser les informations confidentielles dans le cadre du présent Contrat. Les Parties ne peuvent pas divulguer à des tiers des informations confidentielles sans le consentement écrit de l'autre Partie. Les données sont, dans tous les cas, considérées comme confidentielles si elles sont désignées comme telles par l'une des Parties.

4.3. L'obligation de confidentialité persistera pour une période de trois (3) ans après la fin du présent Contrat, quelle que soit la cause de la résiliation du Contrat.

4.4. Les informations suivantes ne sont pas considérées comme des informations confidentielles, si et dans la mesure où cela peut être démontré au moyen de données écrites de la Partie réceptrice :

- (a) les informations légalement obtenues d'un tiers qui n'est lié par aucune obligation de confidentialité ;
- (b) les informations dont une Partie avait déjà connaissance avant qu'elles n'aient été fournies dans le cadre du présent Contrat ;
- (c) les informations développées par une Partie sans commettre d'infraction au présent Contrat ;
- (d) les informations rendues publiques sans intervention ou erreur de la Partie qui les a reçues ;
- (e) les informations qui doivent être rendues publiques en vertu d'une décision judiciaire ou administrative.

4.5. Le Fournisseur de services peut également inclure le Client dans sa liste de clients, publier une brève description de la mission et utiliser le nom et la marque du Client à des fins publicitaires et activités de RP.

4.6. Le Client ne peut ni supprimer ni modifier quelque désignation que ce soit relative au caractère confidentiel ou aux droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle à partir du

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

logiciel, des sites Web, des bases de données, des équipements, des matériels et/ou des Produits de Tiers.

4.7. Le Client reconnaît et accepte par la présente également expressément les clauses de confidentialité incluses dans les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe.

5. Modalités d'exécution

Généralités

5.1. Le Fournisseur de services s'engage à (i) exécuter les Services en faveur du Client et/ou (ii) faire livrer les Produits de Tiers mentionnés dans les Conditions particulières et les services (d'entretien) associés éventuels du Fournisseur externe, conformément aux Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe. Le Fournisseur de services tiendra compte des indications et directives techniques qu'il reçoit préalablement de la part du Client. Tous les frais y afférents sont à la charge du Client.

5.2. Le Client déclare avoir été pleinement informé par le Fournisseur de services des possibilités des Produits et/ou des Services de Tiers (type, caractéristiques, commande, possibilités et limitations d'utilisation, garanties, environnement exigé, frais), ainsi que des problèmes d'adaptation, d'installation ou d'intégration et d'extension qui peuvent se présenter, et leurs conséquences sur le matériel informatique et/ou le logiciel et/ou les licences qui sont déjà installés chez le Client. Les Parties conviennent que le Fournisseur de services ne peut pas en être rendu responsable.

5.3. Sauf dispositions légales contraires légalement contraignantes ou d'ordre public, le Fournisseur de services n'encourt aucune responsabilité relative aux Produits de Tiers et aux services d'entretien qui sont livrés par le Fournisseur externe. Le Client pourra exclusivement prendre contact avec les Fournisseurs externes dans les limites des Conditions générales (de licence) pertinentes du Fournisseur externe. Le Fournisseur de services ne peut pas être tenu responsable des Produits de Tiers et des services d'entretien fournis par le Fournisseur externe. Le Client est seul responsable de la livraison.

5.4. Le Client porte la pleine responsabilité des erreurs et/ou des omissions dans la commande de Produits de Tiers et/ou de Services. Le Fournisseur de services a été exclusivement et complètement

informé des besoins et des attentes du Client au moyen des Conditions particulières. Les obligations contractuelles du Fournisseur de services peuvent uniquement être déduites des Conditions particulières et des présentes Conditions générales. En conséquence, le Client est responsable des commandes et de l'adéquation des Produits de Tiers et/ou des Services livrés pour atteindre les résultats qu'il vise. En cas de choix erroné de produit ou de spécialisation de produit ou de description des Services dans les Conditions particulières lacunaires, le Fournisseur de services ne peut en aucun cas être tenu responsable.

5.5. Dans la mesure où les Conditions particulières ne stipulent pas d'autre capacité du Client, il sera irrévocablement considéré comme un utilisateur professionnel, agissant dans le cadre de ses activités professionnelles. Le Client est réputé disposer du savoir-faire pertinent en ce qui concerne les Produits de Tiers et/ou les Services à fournir, et disposer de collaborateurs avec l'expertise nécessaire.

5.6. En cas de modification, pendant la durée du Contrat, des spécifications de contenu pour l'exécution du Contrat, le Client remboursera le Fournisseur de services pour la formation additionnelle de l'Entrepreneur. Si le Client dispense lui-même une formation à l'Entrepreneur, les coûts de cette formation sont à la charge du Client, sauf indication contraire dans les Conditions particulières.

5.7. Le Fournisseur de services communiquera – dans la mesure du possible – en temps opportun au Client toutes interruptions planifiées éventuelles de l'exécution des Services (comme une maladie de courte durée, des jours de congé de l'Entrepreneur, etc.).

Lieu d'exécution

5.8. Sauf mention contraire dans les Conditions particulières, les Services seront exécutés dans les locaux du Client. Le cas échéant, le Client fournira au Fournisseur de services l'accès libre jusqu'à l'environnement de travail.

5.9. Le lieu de travail et les installations répondront à toutes les exigences légales. Le Client préservera le Fournisseur de services de toutes réclamations de tiers, en ce compris les Collaborateurs du Fournisseur de services qui, dans le cadre de l'exécution du Contrat, subissent un préjudice résultant d'actes ou d'omissions du Client ou de situations dangereuses dans son

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

organisation. Le Client informera l'Entrepreneur (les Entrepreneurs) du règlement intérieur et des règles de sécurité en vigueur dans son organisation avant le début des Services.

5.10. L'aménagement et l'adaptation du lieu où les Services seront réalisés sont à la charge du Client, qui est responsable de tous les dommages et frais complémentaires encourus par le Fournisseur de services à la suite de leur exécution tardive, incorrecte ou insuffisante.

Devoir de coopération

5.11. Les Parties reconnaissent et conviennent que la réussite des activités dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication dépend d'une coopération correcte et opportune. Le Client fournira à tout moment et en temps opportun toute la coopération raisonnablement requise par le Fournisseur de services. Si, dans le cadre de la coopération à l'exécution du Contrat, le Client a recours à ses Collaborateurs propres, ces Collaborateurs disposeront des connaissances, compétences et de l'expérience nécessaires.

5.12. Le Client est responsable de la fourniture en temps utile de toutes les informations utiles et nécessaires et doit prévoir suffisamment de temps à cet effet.

5.13. La coopération exigée du Client peut être très intensive à certains moments du Projet. Le Client doit en tenir compte pendant le Projet. Le Client doit réserver à cet effet suffisamment de moyens et d'effectifs.

5.14. Le Fournisseur de services fournira les Services dans les limites du présent Contrat et des informations fournies par le Client. Le Client garantit l'exactitude, la ponctualité et l'exhaustivité des informations fournies par lui, des mesures indiquées, des exigences, des spécifications des Services et d'autres informations indispensables pour remplir les obligations du Fournisseur de services en vertu du présent Contrat. Le Client déchargera le Fournisseur de services de la responsabilité de tout dommage qui résulterait d'informations incorrectes, tardives ou incomplètes.

5.15. Le Client doit désigner des Collaborateurs qui sont en mesure de fournir ces informations. Le Client doit en outre désigner une personne qui est en mesure d'évaluer l'exactitude et l'exhaustivité de ces informations et qui, en cas de discussion,

peut décider des informations qui tiendront lieu de règle. Le Fournisseur de services part toujours du principe que les informations fournies par les Collaborateurs du Client sont complètes et correctes. Le Client est toujours responsable des informations qu'il fournit.

5.16. Si un engagement spécial des Collaborateurs du Client ou du matériel du Client est nécessaire pour le Projet, il en sera convenu par écrit dans les Conditions particulières. Pour autant que nécessaire, le Client doit prévoir toutes les mesures de sécurité nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, un réseau privé virtuel et des jetons d'authentification.

5.17. Si le défaut de mise à disposition de Collaborateurs et/ou de matériel du Client entraîne des frais supplémentaires, y compris, mais sans s'y limiter, un investissement en temps supplémentaire de la part des Collaborateurs du Fournisseur de services, ces frais supplémentaires seront facturés au Client.

5.18. Le Client veille aux équipements nécessaires pour la conception, le test et l'utilisation opérationnelle du système informatique à développer. Il s'agit de matériel informatique, de logiciels systèmes et d'outils (tels que des PC et des imprimantes). L'Entrepreneur doit avoir accès, au moyen de plusieurs PC, aux installations informatiques, d'imprimante et de données du Client.

Si le Fournisseur de services l'estime nécessaire, le système et les services associés (gestion du système) doivent également être disponibles en dehors des heures de travail normales.

Si les Services font partie d'une mise en œuvre plus large de nouveaux systèmes informatiques, la planification dépendra partiellement de la bonne livraison de ces autres systèmes.

Contrat d'entretien et de mise à niveau

5.19. Le cas échéant, le Client peut conclure un contrat d'entretien et de mise à niveau avec le Fournisseur de services et/ou le Fournisseur externe en ce qui concerne les Produits de Tiers livrés.

5.20. Si le Client ne souhaite pas conclure de contrat d'entretien relatif aux Services avec le Fournisseur de services, chaque intervention sera facturée après réception et, le cas échéant, sur la

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

base des tarifs horaires alors en vigueur après la période de garantie.

Entrepreneur

5.21. Pour l'exécution du présent Contrat, le Fournisseur de services fait appel à un ou plusieurs Entrepreneurs. Le Fournisseur de services se réserve le droit de déterminer quel Entrepreneur sera engagé pour la mise en œuvre des Services, ainsi que de remplacer cet Entrepreneur à sa discrétion pendant la durée du Contrat.

5.22. Si les deux Parties l'estiment nécessaire ou utile, elles peuvent, en concertation mutuelle, à titre temporaire ou définitif, charger un autre Entrepreneur de l'exécution du Contrat.

5.23. Si l'Entrepreneur ne peut pas (plus) satisfaire aux exigences, discrédite le Client ou n'exécute pas (plus) les Services raisonnablement et conformément au présent Contrat, le Client a le droit de demander au Fournisseur de services de remplacer l'Entrepreneur. Cela ne dégage pas le Client de son obligation de payer les Services déjà fournis par l'Entrepreneur.

5.24. Si le Fournisseur de services accepte de remplacer l'Entrepreneur, il s'engage à mettre à la disposition du Client un remplaçant aussi rapidement qu'il est raisonnablement possible. Si le Fournisseur de services, dans un délai de deux (2) semaines, ne peut pas mettre de remplaçant qualifié à disposition, le Client a le droit de mettre un terme à la partie du Contrat portant sur l'Entrepreneur à remplacer.

6. Rémunération et modalités de paiement

Prix

6.1. Les prix des Produits de Tiers et des Services est fixé dans les Conditions particulières. Le Fournisseur de services peut modifier ces prix pour des Produits de Tiers et/ou des services d'entretien fournis par le Fournisseur externe en toutes circonstances, si cela fait suite à une adaptation des prix de ses Fournisseurs externes ou à des différences de change.

6.2. Le prix s'entend hors TVA, frais et taxes, accises, prix de transport (du Fournisseur externe), droits d'importation et prélèvements éventuellement imposés ou à imposer par les autorités. Toutes ces taxes relèveront de la

responsabilité financière exclusive du Client. Sauf mention contraire dans les Conditions particulières, le prix s'entend hors temps et/ou frais de déplacement, débours occasionnels et tous autres frais raisonnables. Ceux-ci sont à la charge du Client.

6.3. Le prix des Services fournis par le Fournisseur de services peut être facturé tant en régie qu'à prix fixe, conformément à ce qui est fixé dans les Conditions particulières.

Dans le cas de Services à prix fixe, ces Services seront facturés sur la base d'un prix fixe tel que spécifié dans les Conditions particulières.

Dans le cas de Services en régie, ces Services seront facturés sur la base du tarif journalier/horaire mentionné dans les Conditions particulières, multiplié par le nombre de jours/d'heures presté(e)s. Sauf disposition contraire dans les Conditions particulières, une intervention minimum comptera au moins quatre (4) heures. Les estimations éventuelles relatives notamment aux offres de prix du Fournisseur de services sont purement indicatives.

Facturation

a) Facturation de Services à prix fixe

6.4. À la signature des Conditions particulières, le Client s'engage à payer un acompte de 20 % du prix pour les Produits de Tiers commandés ainsi que pour les Services sur la base d'un Prix fixe. Le Fournisseur de services est uniquement tenu à l'exécution une fois que le paiement de l'acompte précité a été effectué.

6.5. Le solde impayé pour des Produits de Tiers et/ou des Services à prix fixe est facturé par le Fournisseur de services sur une base mensuelle, sauf s'il a été convenu d'un autre calendrier de paiements dans les Conditions particulières.

b) Facturation de services d'entretien

6.6. Sauf disposition contraire dans les Conditions particulières, les services d'entretien du Fournisseur externe portant sur des Produits de Tiers sont facturés annuellement.

c) Facturation de Services en régie

6.7. Si les Services en régie durent seulement un (1) mois, le Fournisseur de services les facturera au Client une fois que l'ensemble des Services

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

auront été prestés. Si les Services en régie couvrent une période de plus d'un (1) mois, le Fournisseur de services facturera chaque mois les Services qu'il aura prestés au Client sur la base d'un tarif journalier/horaire, comme convenu dans les Conditions particulières.

Modalités de paiement générales (d'application aux services en régie et aux services à prix fixe)

6.8. Le Fournisseur de services prendra toutes les mesures raisonnables pour mener à bien les Services conformément au plan de travail du Client. Sauf accord contraire entre les Parties, le Contrat se base sur un horaire de travail de 38 heures par semaine. S'il est question de plus de 38 heures par semaine, les augmentations suivantes s'appliquent (non cumulées) :

- Prestations > 38 heures/semaine : + 50 % ;
- Prestations > 7,6 heures/jour : + 50 % ;
- Prestations entre 22 h et 7 h : + 100 % ;
- Prestations le samedi : + 50 % ;
- Prestations le dimanche ou un jour férié légal : + 100 %.

6.9. Sauf accord contraire écrit entre les Parties, l'Entrepreneur fera signer pour accord ses prestations de travail par le Client, au moyen de feuilles de temps ou de tout autre système d'enregistrement du temps convenu entre les Parties.

6.10. Les prix pour les Services (à Prix fixe et en Régie) peuvent être adaptés chaque année au 1er janvier par le Fournisseur de services sur la base de la formule suivante :

Nouveau prix = Prix de base * (0,2 + 0,8 * (Nouvel indice/Indexe initial))

Où les définitions suivantes sont d'application :

- Prix de base : prix au début du Contrat ;
- Indice initial : l'indice publié par Agoria du « coût salarial moyen national de référence » du mois qui précède la signature du Contrat ;
- Nouvel indice : l'indice publié par Agoria du « coût salarial moyen national de référence » du mois qui précède la date de l'indexation.

6.11. Dans l'éventualité où des changements de circonstance fondamentaux et soudains auraient une influence sur le prix convenu, ces circonstances n'étant pas prévisibles au moment de la fixation du prix et perturbant en outre l'équilibre contractuel, les Parties se réuniront à la

première demande pour parvenir à une modification équitable du contrat. Si les Parties ne parviennent pas à un accord après trente (30) jours calendrier à compter de la demande de modification du Contrat, la Partie la plus diligente peut mettre fin au Contrat en envoyant une lettre recommandée avec un délai de préavis de trente (30) jours calendrier, sans qu'aucun dédommagement ne soit dû pour ce motif.

6.12. Toutes les factures sont payables dans les trente (30) jours calendrier après la date de la facture, sauf mention contraire dans les Conditions particulières. L'adaptation du délai de paiement dans les Conditions particulières est uniquement possible si les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe prévoient un délai de paiement plus court.

6.13. L'absence de contestation écrite d'une facture dans les huit (8) jours ouvrables à compter de son envoi implique l'acceptation irrévocable de la facture et des Produits de Tiers, des contrats d'entretien et/ou des Services éventuellement associés qui y sont mentionnés.

6.14. Le dépassement de l'échéance de paiement met le Client en défaut de plein droit et sans mise en demeure préalable. À l'expiration de l'échéance de paiement, le Client est redevable d'intérêts conventionnels équivalents au taux d'intérêt tel que prévu à l'article 5 de la Loi sur le retard de paiement (Loi du 2 août 2002, *Moniteur belge*, 7 août 2002), majoré de 3 %. Ces intérêts sont calculés à compter de la date d'échéance jusqu'à la date du paiement intégral.

6.15. En cas de retard de paiement d'une facture :

- (i) le Fournisseur de services a le droit de majorer le montant de la facture de 15 % à titre de compensation ;
- (ii) tous les coûts, le recouvrement extrajudiciaire de la facture, ainsi que les frais de procédure judiciaire et d'exécution sont à la charge du Client ;
- (iii) toutes les créances non échues du Client sont immédiatement dues, exigibles et payables ; et
- (iv) le Fournisseur de services a le droit de suspendre tous ses Services à

**Conditions générales pour la livraison de
services et/ou de matériel informatique
et/ou de logiciel**

l'égard du Client sans notification préalable.

6.16. Le Client n'a pas droit à une compensation ou à la suspension d'un paiement.

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

6.17. Le Fournisseur de services conserve la propriété des Produits de Tiers livrés jusqu'à ce que le Client ait payé la facture dans son intégralité, y compris les intérêts et la clause de dommages.

6.18. Le Fournisseur de services a le droit de suspendre automatiquement ses engagements par le simple envoi d'une notification au Client par lettre recommandée, si le Client ne respecte pas ses engagements découlant du présent Contrat. Le Fournisseur de services peut ainsi suspendre le service livré et/ou mettre hors service le matériel informatique et/ou le logiciel.

6.19. Si la solvabilité du Client le justifie selon le Fournisseur de services, celui-ci peut, même après la conclusion du Contrat, demander au Client qu'il lui fournisse la garantie demandée par le Fournisseur de services pour le paiement des Services qui restent encore à fournir, le Fournisseur de services pouvant suspendre l'exécution des Services tant que ladite garantie n'a pas été fournie.

6.22. Le Client décharge et préserve le Fournisseur de services de toute action du Fournisseur externe contre le Fournisseur de services pour des factures impayées du Fournisseur externe des Produits de Tiers et/ou des services d'entretien associés, pour quelque raison que ce soit, et le Client indemnisera intégralement le Fournisseur de services de tous les frais, dommages, débours et dépenses que le Fournisseur de services encourt en conséquence, y compris ses frais d'avocat.

7. Livraison, transfert de risque et de propriété et acceptation

7.1. Les délais de livraison indiqués dans les Conditions particulières – le cas échéant, par partie – ont une valeur purement indicative et ne sont pas contraignants pour le Fournisseur de services, sauf mention contraire explicite. Sauf si les Parties y dérogent explicitement et par écrit dans les Conditions particulières, l'engagement du Fournisseur de services de livrer chaque partie le plus rapidement possible après la finition constitue uniquement un engagement d'effort. Les livraisons partielles sont autorisées. La livraison partielle de la commande ne peut en aucun cas justifier le refus de payer les Produits de Tiers et/ou Services livrés.

7.2. Tout délai occasionné par un retard de remise d'informations nécessaires et/ou de remise de l'infrastructure nécessaire en matériel

informatique ou en logiciel par le Client ou un tiers ne relève pas de la responsabilité du Fournisseur de services. Par conséquent, le Client ne peut pas procéder à la dissolution du Contrat dans un tel cas.

7.3. Sauf mention contraire dans les Conditions particulières, tous les Produits de Tiers sont directement livrés par le Fournisseur externe concerné chez le Client et/ou à un site indiqué par le Client. Les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe portant sur la livraison et les tarifs sont directement applicables au Client. Le Fournisseur de services ne peut pas être tenu responsable des Produits de Tiers fournis par le Fournisseur externe.

7.4. Le Client est responsable de l'accessibilité des bâtiments où la livraison doit avoir lieu, et, le cas échéant, de la demande de panneaux de stationnement. Tous les frais supplémentaires encourus (comme notamment le recours à d'autres personnes, les monte-charges, etc.) à la suite de l'inaccessibilité des bâtiments sont à la charge du Client.

7.5. Le cas échéant, le Client sera responsable de la demande d'un éventuel permis d'urbanisme et de la désignation d'un architecte et/ou d'un expert et des prescriptions de sécurité. Si un permis d'urbanisme était nécessaire pour l'exécution de la commande (le Client s'adresse à cet effet aux services techniques de la Commune), le Client doit en faire part avant la signature des Conditions particulières et remettre le permis d'urbanisme au Fournisseur de services avant le début des travaux. Si le Client n'a pas mentionné de permis d'urbanisme et/ou s'il ne l'obtient pas, le Fournisseur de services est en droit de mettre fin au Contrat sans devoir tenir compte d'un délai de préavis et sans devoir payer de dédommagement.

7.6. Le cas échéant, le Client mettra à disposition un emplacement d'installation adapté pour les Produits de Tiers qui satisfait à toutes les prescriptions techniques et légales, comme notamment la résistance et la stabilité du bâtiment et les conditions du Fournisseur externe. À cet effet, le Client fera effectuer les études nécessaires et relève et décharge le Fournisseur de services de toute responsabilité en la matière.

7.7. Les risques associés aux Services et/ou aux Produits de Tiers livrés sont transférés au Client au moment de la livraison. Les conditions de livraison

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

du Fournisseur externe sont directement applicables au Client.

7.8. Le Client a un devoir de diligence relatif aux Produits de Tiers qui relèvent de la réserve de propriété, et doit les entreposer et les conserver en parfait état à un endroit adapté et bien entretenu, conformément aux normes les plus strictes et aux normes de sécurité d'application dans le secteur. Le Client doit en outre assurer ces Produits de Tiers au moment du transfert réel de propriété contre tous les risques habituels dans le secteur (y compris, sans toutefois s'y limiter, toute forme de déchéance, d'incendie, de dégât des eaux et de vol) et présenter la police d'assurance en question au Fournisseur de services à la première demande.

7.9. Le Client informera le plus rapidement possible tout tiers souhaitant prononcer une mesure conservatoire et/ou exécutoire sur les Produits de Tiers livrés, et au plus tard au moment de prononcer la saisie, de l'existence de la réserve de propriété. Le Client informera sans délai le Fournisseur de services de toute présomption d'un tiers souhaitant prononcer une mesure de saisie sur les Produits de Tiers.

7.10. Tous les frais complémentaires d'enlèvement des Produits de Tiers en cas de non-paiement par le Client sont à la charge du Client, et seront exigibles sans mise en demeure, tout comme les frais d'entreposage des Produits de Tiers si le Client refuse ou néglige de réceptionner ceux-ci.

8. Dispositions spécifiques uniquement applicables aux Services fournis à prix fixe

Acceptation

8.1. Au cas où un test d'acceptation est prévu dans les Conditions particulières pour les Services à prix fixe, le Client est responsable de l'organisation et de l'exécution du test, et ce, en concertation avec le Fournisseur de services et conformément aux dispositions et au calendrier des Conditions particulières.

8.2. Si ce test d'acceptation, qui doit toujours être exécuté en présence de l'Entrepreneur du Fournisseur de services, est en partie ou totalement réussi, la partie concernée des prestations sera considérée avoir été acceptée par le Client. En cas de retard d'exécution du test d'acceptation, les prestations sont considérées comme ayant été acceptées par le Client. Lors de la

période de test, le Client n'est pas autorisé à utiliser les Services et/ou les Produits de Tiers à des fins productives ou opérationnelles.

8.3. Le Client désignera une personne de contact qui sera également responsable de l'acceptation de chaque partie des Services à Prix fixe.

8.4. À défaut de test d'acceptation, le Client accepte les Services et/ou les Produits de Tiers dans l'état où ils se trouvent au moment de la livraison, donc avec tous leurs défauts et manquements visibles et invisibles. La mise en service et/ou en production de (i) les Services à Prix fixe et/ou (ii) le résultat des Services à Prix fixe par le Client implique également une acceptation complète.

8.5. Lors de l'acceptation, il sera jugé si les prestations livrées expressément convenues satisfont aux Conditions particulières. Des critères d'acceptation ne peuvent être ajoutés qu'à la condition d'une approbation écrite préalable des deux Parties.

8.6. Il y a trois types d'acceptation :

- (a) une acceptation inconditionnelle ;
- (b) une acceptation conditionnelle ; ou
- (c) une non-acceptation inconditionnelle.

L'acceptation conditionnelle doit être complétée par une liste de remarques du Client sur les Services soumis à acceptation. Après adaptation et résolution de ces points ou après réfutation des remarques par le Fournisseur de services, les prestations sont de nouveau soumises à évaluation, et, en cas d'absence de message écrit dans les cinq (5) jours calendrier, elles sont considérées comme étant acceptées.

En cas de non-acceptation inconditionnelle, une description claire des raisons fondées de la non-acceptation doit être incluse. Après adaptation du Fournisseur de services en tenant compte de ces points, le Fournisseur de services est encore en droit d'obtenir l'acceptation du Client.

8.7. Les Parties reconnaissent qu'il est essentiel que des manquements dans les Services soient communiqués à temps afin de permettre la prise de mesures correctives dans les plus brefs délais. Une évaluation et une acceptation tardives entraînent automatiquement des frais

**Conditions générales pour la livraison de
services et/ou de matériel informatique
et/ou de logiciel**

supplémentaires qui seront traités comme une demande d'adaptation, sans préjudice du droit du Fournisseur de services de soumettre au Client tous les dommages directs et indirects qui en découlent.

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

Comité de pilotage

8.8. Si les Parties en ont convenu par écrit dans les Conditions particulières, un Comité de pilotage se réunira périodiquement pendant le Projet. Ce Comité de pilotage est responsable du suivi des activités, de la direction du projet et de l'accompagnement de l'équipe de projet lors de décisions stratégiques.

8.9. Ce Comité de pilotage se compose au minimum des membres suivants :

- a) un représentant des utilisateurs ;
- b) un chef de projet mandaté par le Client ;
- c) un chef de projet du Fournisseur de services.

Le Comité de pilotage peut inviter à tout moment d'autres personnes à assister aux réunions.

8.10. Dans le cadre du Contrat, seul ce Comité de pilotage dispose du le pouvoir de décision pour approuver d'éventuelles adaptations et/ou extensions des Produits de Tiers et/ou des Services. Pour assurer un bon déroulement du Projet, les deux Parties mandatent une personne habilitée à prendre d'éventuelles décisions urgentes au nom du Client et du Fournisseur de services sans devoir préalablement consulter le Comité de pilotage. Ces personnes peuvent également convoquer le Comité de pilotage en dehors du calendrier normal pour discuter de points spécifiques et forcer d'éventuelles décisions.

Le Comité de pilotage doit évaluer et éventuellement approuver tous les changements et/ou toutes les extensions proposées selon la procédure de changement décrite ci-dessous.

8.11. Les décisions du Comité de pilotage, signées par des personnes mandatées des deux Parties, sont considérées comme des annexes contraignantes aux Conditions générales et particulières.

8.12. Lors de chaque Comité de pilotage, le Fournisseur de services est tenu de discuter des progrès du Projet avec les membres et de présenter les éventuels points problématiques et les options possibles lors de la réunion.

Procédure de changement

8.13. Tous les changements et/ou toutes les extensions aux spécifications et changements d'origine des conditions-cadres des Services sont

soumises à ces dispositions. Un changement visé est, notamment, un changement clair des conditions de travail de l'équipe de projet qui a pour conséquence une perte de production avérée.

8.14. Si le Client souhaite un changement des ou un complément aux spécifications comme convenu dans les Conditions particulières, ceci sera formalisé au moyen de la présente procédure de changement. La présente procédure de changement s'appliquera également si les critères auxquels les Services doivent répondre comme prévu dans les Conditions spécifiques sont modifiés par le Client.

8.15. La procédure de changement implique que le changement apporté aux spécifications ou à la mission soit d'abord décrit et que les conséquences sur l'ampleur et la durée du Projet soient ensuite estimées.

Après approbation des documents décrivant la spécification modifiée, le Client devra également approuver le nouveau budget sous la forme d'une Annexe aux Conditions particulières.

8.16. Le temps nécessaire pour ces activités et Services seront facturés au Client sur une base horaire, selon les tarifs en vigueur du Fournisseur de services. Ce temps sera préalablement déterminé par le chef de projet du Fournisseur de services et soumis à l'approbation du Client. L'autorisation accordée au Fournisseur de services d'entamer ces activités et Services supplémentaires constitue une preuve suffisante de leur commande par le Client et de l'autorisation du Client de facturer ces activités et Services.

8.17. Un changement est effectué à la demande du Client.

8.18. Une proposition de changement contient les éléments suivants :

- 1) une description du changement ;
- 2) le soumissionnaire et la date de la demande de changement ;
- 3) la raison du changement ;
- 4) une estimation éventuelle du temps nécessaire pour déterminer l'impact et les conséquences du changement ;
- 5) l'approbation éventuelle de l'estimation sous le point 4 ;
- 6) une description complète du changement, y compris les spécifications et les possibilités d'utilisation ;

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

- 7) le cas échéant, le surcoût ou la réduction entraîné(e) par le changement ;
- 8) un calendrier pour l'implémentation et le test éventuel du changement ;
- 9) le cas échéant, un calendrier de paiement ;
- 10) les conséquences éventuelles sur d'autres parties du Projet ;
- 11) un champ pour la signature du Client et du Fournisseur de services.

8.19. Les situations et conditions-cadres qui relèvent de la responsabilité du Client, comme notamment la dispense de formations aux Entrepreneurs, et qui donnent lieu à des efforts supplémentaires, seront facturées en supplément au Client.

Garantie

8.20. En cas de livraison de Produits de Tiers, le Client prend aussi expressément connaissance des dispositions de garantie des Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe, qui sont exclusivement d'application. Le Client reconnaît que le Fournisseur de services ne peut être soumis à une quelconque obligation de garantie relative aux Produits de Tiers livrés.

8.21. Sans autorisation écrite préalable, le Fournisseur de services n'est pas tenu d'accepter des retours à l'expéditeur en raison de manquements durant la période de garantie du Client. La réception des retours à l'expéditeur n'implique nullement une reconnaissance par le Fournisseur de services du motif indiqué par le Client pour justifier le retour à l'expéditeur pour des manquements durant la période de garantie. Le risque de l'envoi de Produits de Tiers en retour à l'expéditeur repose sur le Client. Après la période de garantie, le Fournisseur de services et/ou le Fournisseur externe ne peuvent plus être tenus responsables pour d'éventuels manquements cachés.

Si et pour autant que les Parties ont explicitement convenu dans les Conditions particulières qu'une garantie est offerte, les dispositions suivantes seront d'application :

8.22. Le Fournisseur de services garantit que les Services à Prix fixe sont livrés conformément aux normes en vigueur dans le secteur qui sont d'application à ce moment et satisferont substantiellement aux exigences décrites dans les Conditions particulières, et ce, pendant une

période de la moitié du temps de développement prévu avec un maximum de trois (3) mois à partir de la livraison, sous réserve que tout manquement soit rapporté dans ce délai, conformément à ce qui est stipulé dans le présent article.

8.23. Au cas où les Services fournis ne satisfont pas à la garantie susmentionnée, la seule obligation dans le chef du Fournisseur de services consiste à fournir des efforts raisonnables pour rectifier le manquement ou prévoir le remplacement de la partie concernée – au choix du Fournisseur de services.

8.24. Des réparations sont effectuées gratuitement uniquement pour des Services à prix fixe. En cas de Services en régie, le Fournisseur de services facturera les frais de réparation selon ses tarifs habituels. Le Fournisseur de services peut facturer les frais de réparation à ses tarifs habituels s'il est question d'une utilisation erronée ou inappropriée par le Client, ou d'autres causes qui ne peuvent pas être imputées au Fournisseur de services, ou si les erreurs auraient pu avoir été découvertes lors de l'exécution du test d'acceptation éventuellement convenu. Le devoir de réparation échoit si le Client apporte ou fait apporter des modifications sans l'autorisation écrite du Fournisseur de services, cette autorisation n'étant pas refusée sans motif valable.

8.25. Cette garantie s'applique uniquement pour le logiciel développé par le Fournisseur de services ou pour le compte du Fournisseur de services tel que décrit dans le Project Order. Seule la garantie fournie par le fabricant, l'importateur ou le principal distributeur s'applique aux logiciels et/ou aux licences de logiciels et/ou au matériel non développés par le Fournisseur de services.

8.26. Tous les changements apportés pendant la période de garantie sont compris dans cette garantie.

8.27. Si une période de garantie est convenue dans les Conditions particulières pour les Services à Prix fixe, le Client rapportera toutes les déficiences alléguées relatives aux Services livrés par le Fournisseur de services pendant la période de garantie dans les plus brefs délais et sous peine de déchéance dans les sept (7) jours calendrier, par écrit et de manière détaillée, après constatation de ces déficiences.

8.28. S'il est question de sécurité dans les Conditions particulières, le Fournisseur de services, ses préposés ou ses sous-traitants ont le droit de

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

tester ou de contrôler les Services à Prix fixe livrés. Le Client apportera toute sa collaboration pour permettre au Fournisseur de services, à ses préposés ou à ses sous-traitants de respecter leurs engagements.

8.29. Au vu du caractère technique des programmes informatiques, le Fournisseur de services ne peut pas garantir un fonctionnement ininterrompu. En outre, compte tenu de la nature de chaque programme informatique, il est admis et également reconnu par le Client qu'il n'est pas possible, dans l'état actuel de la technique et des connaissances, de garantir qu'un logiciel déterminé ne présentera aucun bogue ou faute et qu'il fonctionnera dans toutes les circonstances conformément à ce qui a été convenu ou prévu.

8.30. Le Fournisseur de services ne garantit en aucun cas l'adéquation ou la négociabilité des Services pour exécuter des tâches spécifiques prévues par le Client, à moins que ces tâches ne soient explicitement incluses dans les Conditions particulières et/ou dans la description des spécifications fonctionnelles.

8.31. Ne sont en aucun cas couvertes les interventions à la suite d'une cause étrangère aux Services livrés, comme notamment, mais sans s'y limiter :

- une utilisation ou commande incorrecte ou anormale ; une négligence du Client ou de ses préposés ; un incendie ; des pannes électriques ; des accidents ; une utilisation dans une atmosphère poussiéreuse ; de l'électricité statique ; un environnement inadéquat ; le non-respect par le Client des spécifications locales ;
- toute réparation ou tout entretien, changement ou modification apporté(e) par des personnes qui ne font pas partie du personnel du Fournisseur de services et/ou des sous-traitants du Fournisseur de services, sans l'autorisation du Fournisseur de services. Dans ce cas, le Client supporte tous les risques pour tout dommage en découlant ;
- la force majeure ;
- une réparation des fichiers de données ;
- une infrastructure inadaptée (matérielle, logicielle, etc.) du Client et/ou son fonctionnement irrégulier et des dommages plus généraux causés par du matériel et/ou un (des) logiciel(s) qui n'a (n'ont) pas été livré(s) par le Fournisseur de services ;

Aucune garantie n'est donnée pour les Services en régie, ou si les Parties n'ont pas convenu d'une garantie dans les Conditions particulières. Ces Services sont livrés « en l'état », avec tous leurs défauts et manquements visibles et invisibles.

8.32. De manière générale, les dispositions de l'article 8 ne s'appliquent pas aux Services fournis en régie.

9. Relation entre les Parties

9.1. Le Fournisseur de services exécute le présent Contrat en toute liberté et indépendance. Il n'existe aucune relation hiérarchique entre le Fournisseur de services et le Client ou entre le Client et l'Entrepreneur (les Entrepreneurs) au(x)quel(s) le Fournisseur de services fait appel. Le Fournisseur de services ne transfère en aucun cas au Client quelque autorité d'employeur que ce soit sur ses collaborateurs, sous réserve de ce qui est permis par la législation en vigueur telle qu'exposée ci-dessous.

9.2. Les Parties déclarent connaître, reconnaître et accepter la Loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, les modifications apportées par la Loi-programme du 27 décembre 2012, et les modifications qui pourront y être apportées de temps à autre et publiées au Moniteur belge. Les Parties s'engagent à respecter les dispositions de ces lois.

9.3. Le Client ne peut dès lors donner aucune instruction aux collaborateurs du Fournisseur de services (et/ou aux collaborateurs des sous-traitants auxquels le Fournisseur de services fait appel) autre que les indications citées dans le présent Contrat concernant les normes de comportement et de sécurité, la gestion du temps, les normes de politique en vigueur conformément au présent Contrat et les procédures du Client ou les activités exécutées par ces collaborateurs.

9.4. Le Client n'est pas habilité à prendre des décisions concernant :

- le processus de recrutement ;
- le dispositif salarial (définition des salaires et émoluments, remboursement des frais, etc.) ;
- les questions disciplinaires ;
- la formation et les politiques en matière de formation (à l'exception des aspects nécessaires à l'exécution des services) ;

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

- les politiques de licenciement et les politiques associées ;
- la gestion des présences et absences au travail (vacances, congés de maladie et autres types d'absences) ;
- les relations de travail et les aspects de l'organisation concernant les collaborateurs du Fournisseur de services (et/ou les collaborateurs des sous-traitants auxquels le Fournisseur de services fait appel).

9.5. Toutes les instructions éventuelles données par le Client aux collaborateurs du Fournisseur de services (et/ou aux collaborateurs des sous-traitants auxquels le Fournisseur de services fait appel) concernant les activités à exécuter se limitent strictement aux aspects opérationnels et techniques de la livraison des Services, ne peuvent en aucun cas être relever de l'autorité d'un employeur et portent uniquement sur les éléments suivants :

- le calendrier des Services à livrer ;
- la période pendant laquelle les Services doivent être livrés, le cas échéant ;
- les processus et les procédures du Client, tels qu'ils ont été convenus par les Parties et doivent être pris en considération lors de la livraison des Services (p. ex. concernant les règles de sécurité ou d'accès) ;
- l'accès aux sites et aux installations du Client aux fins de la livraison des Services ;
- l'utilisation du matériel, de l'infrastructure, des outils et des installations du Client aux fins de la livraison des Services.

En cas de doute, les Parties doivent se concerter sur l'applicabilité d'une instruction du Client.

9.6. Les Conditions particulières peuvent contenir des informations plus précises sur les instructions qui peuvent être données par le Client. Cette liste peut être modifiée à tout moment pendant la durée du Contrat.

9.7. Le Client préservera le Fournisseur de services de toutes réclamations, tous dommages et toutes responsabilités découlant d'un non-respect des dispositions de l'article 9 des présentes Conditions générales.

10. Responsabilité

10.1. La responsabilité du Fournisseur de services découle d'une obligation d'effort qui doit

être démontrée de manière satisfaisante par le Client.

10.2. Dans la mesure maximale autorisée par la loi en vigueur, la responsabilité totale du Fournisseur de services en raison d'une lacune imputable relative au respect du Contrat est limitée à l'indemnisation des dommages directs, celle-ci s'élevant au maximum jusqu'à l'indemnisation redevable par le Client pour les Services spécifiques qui ont causé les dommages (hors TVA). Si le Contrat devait courir sur plusieurs années, le Fournisseur peut être tenu d'indemniser les dommages directs au maximum à hauteur de la valeur des montants facturés pour l'exécution du présent Contrat pour la commande (hors TVA) sur une période de douze (12) mois précédant le jour où l'événement ayant entraîné les dommages s'est produit. La responsabilité totale pour tous les dommages directs pendant toute la durée du Contrat ne dépassera toutefois en aucun cas les frais payés par le Client pour les Services spécifiques (hors TVA). Pour les dommages qui sont partiellement imputables au Client et/ou à un tiers, le Fournisseur de services sera au plus responsable à l'égard du Client pour et au plus tenu d'indemniser, dans les limites posées ci-dessus, la partie des dommages qui a été causée par sa faute avérée, à l'exclusion de tout caractère contraignant in solidum avec les autres débiteurs, et ce, indépendamment du fait que la demande a été introduite sur une base contractuelle ou extracontractuelle.

10.3. Le Client est tenu d'informer par écrit et dans les plus brefs délais le Fournisseur de services de tout événement qui pourrait entraîner quelque responsabilité que ce soit ou de tout inconvénient subi par le Client, au plus tard dans les quinze (15) jours calendrier à compter de l'apparition de cet événement ou de cet inconvénient, ou au moins à compter du moment où le Client en a pris connaissance ou aurait raisonnablement pu en prendre connaissance, et ce, afin de permettre au Fournisseur de services de constater dans un délai raisonnable l'origine et les causes des dommages. A défaut, le Fournisseur de services se réserve le droit de refuser toute indemnisation et ne peut pas être tenu responsable.

10.4. Le Fournisseur de services ne sera en aucun cas responsable de (i) dommages indirects, incidents ou consécutifs, dont, sans s'y limiter, les pertes financières ou commerciales, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, les pertes d'économies, les pertes de survalueur, les

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

pertes dues à une stagnation industrielle, les dommages découlant d'accords d'acquéreurs du Client, les perturbations de planning, les pertes de profits anticipés, les pertes de capital, les pertes de Clients, les pertes d'opportunités, les pertes d'avantages, les dommages et pertes de fichiers découlant de l'exécution du présent Contrat, (ii) les dommages causés par une faute ou une négligence du Client, (iii) l'indemnisation de tous les dommages directs ou indirects causés par l'utilisation du Produit et/ou le résultat des Services, (iv) l'indemnisation de tous les dommages directs et indirects causés en tout ou en partie par les Produits d'un Tiers, des logiciels ou du matériel informatique livrés ou fabriqués par des tiers, ou par tout autre élément introduit dans l'entreprise du Client après la conclusion du Contrat, et (v) toutes les actions intentées par des tiers contre le Client.

10.5. Les limitations de responsabilité telles qu'exposées dans les présentes Conditions générales ne seront pas applicables en cas de dommages causés par une erreur délibérée et/ou frauduleuse du Fournisseur de services.

10.6. Si les développements livrés sont mobilisés en vue de développements additionnels ou d'une commercialisation, le Client préservera le Fournisseur de services de toute exigence de réparation de dommages introduite par des tiers, même s'il devait être établi que celle-ci trouve son origine dans les Services fournis par le Fournisseur de services.

10.7. Le Fournisseur de services ne peut pas être assigné pour une violation de droits de propriété intellectuelle sur la base de :

(a) l'utilisation d'une version modifiée ou ancienne (d'une partie) des développements, si l'infraction pouvait être empêchée par l'utilisation de la version non modifiée ou de la dernière version mise à disposition par le Fournisseur de services ;

(b) les informations, les concepts, les spécifications, les instructions, les logiciels, les données ou d'autres matériels qui n'ont pas été développés par le Fournisseur de services.

10.8. Ces limitations de responsabilité restent applicables dans le cas où le Fournisseur de services a été informé par le Client de l'existence d'un risque réel de dommages. Les Parties reconnaissent que ceci représente une répartition raisonnable des risques.

10.9. Les dispositions du présent article ainsi que toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité indiquées dans les présentes Conditions générales sont également applicables en faveur des Collaborateurs du Fournisseur de services et de ses Entreprises affiliées.

10.10. Le Client est seul responsable de la mise en place de procédures afin de reconstruire à tout moment des fichiers, des données ou des programmes perdus ou modifiés, indépendamment de la cause de la perte ou de la modification. Le Client doit disposer des copies de sauvegarde nécessaires de ses programmes informatiques, fichiers et données sur une base journalière. En cas de perte de données, le Fournisseur de services peut uniquement être tenu responsable pour les données qui ont été perdues entre le moment de la dernière sauvegarde journalière et le moment de la constatation du manquement démontré dans le logiciel fourni.

10.11. En matière de virus, la responsabilité du Fournisseur de services est limitée à l'installation de programmes antivirus si ceux-ci ont explicitement été commandés dans le Project Order. Le Fournisseur de services ne peut jamais être tenu responsable de virus présents dans le système du Client et de leurs conséquences.

10.12. Le Client est toujours responsable de son infrastructure existante (par exemple, sans s'y limiter : le matériel informatique, les logiciels, les sites Web, les fichiers de données, les procédures de contrôle et de sécurité, une gestion du système adéquate, etc.) et de la bonne fonctionnalité et de la sécurité de l'ensemble de son matériel de travail.

11. Protection de la vie privée

11.1 Chaque Partie doit, en tout temps, respecter ses obligations respectives en vertu de la législation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel par rapport à toutes les données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat. Le Client s'engage à ne pas donner accès au Fournisseur et à l'Entrepreneur aux données à caractère personnel dans le cadre du présent Contrat, sauf si l'exécution du Contrat s'avère impossible sans un tel accès. Le Client s'engage dans un tel cas à donner seulement accès aux données à caractère personnel qui sont

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

strictement nécessaires pour l'exécution du Contrat. Le Client reste seul responsable de la définition des fins auxquelles le Fournisseur de services traite les données à caractère personnel en vertu du Contrat. Pour éviter toute ambiguïté, les Parties reconnaissent que le Client agit en tant que responsable du traitement et le Fournisseur de services en tant que sous-traitant des données à caractère personnel qui doivent être conservées, utilisées ou traitées de toute autre manière dans le cadre du présent Contrat, tel que ces termes sont définis dans la législation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel. Tous les coûts liés à et/ou découlant de l'application et/ou de la mise en œuvre de la législation et de la réglementation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel sont exclusivement à la charge du Client.

11.2. Le Client déclare qu'il a obtenu toutes les autorisations nécessaires pour l'utilisation et le traitement des données à caractère personnel transférées au Fournisseur de services dans le cadre du Contrat, et le Client garantit également que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données à caractère personnel n'est pas illégal et n'enfreint pas de droits de tiers.

11.3. En ce qui concerne les Produits de Tiers, le Client prend connaissance des Conditions générales (de licence) applicables du Fournisseur externe, dont notamment les conditions relatives à la protection des données à caractère personnel, qui sont pleinement et directement applicables au Client. Le Fournisseur de services n'encourt aucune responsabilité concernant la protection des données à caractère personnel relatives à des Produits de Tiers livrés par le Fournisseur externe.

12. Force majeure

12.1. Aucune des deux Parties n'est tenue de respecter quelque obligation que ce soit si elle en est empêchée à la suite d'une situation de Force majeure.

12.2. S une situation de Force majeure devait durer plus de soixante (60) jours calendrier, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat par

écrit. Les services déjà prestés en vertu du Contrat seront alors proportionnellement portés en compte, sans que les Parties ne soient mutuellement redevables par ailleurs.

13. Non-débauchage

13.1. Le Client accepte de ne pas aborder activement, dans le but de les engager, les Collaborateurs du Fournisseur de services qui sont directement ou indirectement impliqués dans la fourniture des Services, et ce, dès le début de l'exécution des Services jusqu'à douze (12) mois après la date de fin des Services et/ou la résiliation du Contrat, la dernière date étant retenue, à moins que les deux Parties n'en conviennent autrement par écrit.

13.2. Si le Client conclut un contrat avec ou engage un Collaborateur du Fournisseur de services, ou utilise les services de ce(s) Collaborateur(s), sur base salariée et/ou indépendante et/ou via une société, le Client paiera au Fournisseur de services un montant équivalent à six mois de salaire/d'indemnités de ce Collaborateur. Cette somme devra être payée à la date à laquelle le Collaborateur a été engagé pour la première fois ou à la date à laquelle ses services ont été utilisés pour la première fois.

13.3. Le Client s'engage à imposer les obligations découlant des articles 13.1 et 13.2 des présentes Conditions générales aux tiers avec lesquels il collabore et/ou a conclu ou conclut des contrats. Le Client veille à ce que ces tiers n'abordent pas de Collaborateurs du Fournisseur de services dans le but d'engager ces personnes.

14. Dispositions générales

14.1. Le présent Contrat est régi par le droit belge. Le présent Contrat est régi par le droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 (CVIM).

14.2. Le Client s'engage à respecter toutes les réglementations d'application en matière d'importation et d'exportation. En outre, le Client décharge le Fournisseur de services de toute responsabilité en vertu d'une infraction aux règlements en vigueur en matière d'importation et d'exportation. À l'exclusion explicite du Fournisseur de services, le Client est considéré comme étant l'exportateur et/ou l'importateur en cas d'importation ou d'exportation des Produits de Tiers.

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

14.3. En cas de litiges relatifs à l'exécution et/ou à l'interprétation du présent Contrat qui ne peuvent être réglés à l'amiable, seuls les Tribunaux d'Anvers (département d'Anvers) sont compétents. Toute réclamation du Client concernant les Services livrés est prescrite six (6) mois après la date à laquelle le Client a pris connaissance ou aurait raisonnablement pu prendre connaissance du fait dommageable qui a donné lieu à cette réclamation.

14.4. Ni le présent Contrat, ni les droits ou obligations qui en découlent ne peuvent être transférés en tout ou en partie sans le consentement écrit explicite des deux Parties. Nonobstant ce qui précède, le Fournisseur de services est en tout temps habilité à transférer le présent Contrat ou tout ou partie des droits ou obligations qui en découlent à l'une de ses Entreprises affiliées sans le consentement écrit explicite du Client.

14.5. Aux fins de l'exécution du Contrat, le Fournisseur de services peut faire appel à des sous-traitants sans le consentement écrit préalable du Client.

14.6. La nullité éventuelle d'une des dispositions du présent Contrat ou d'une partie d'une disposition n'affectera en rien la validité du reste de la disposition et des autres clauses. Les Parties mettront tout en œuvre pour remplacer de commun accord la clause nulle par une clause valide avec un impact économique égal ou en grande partie égal à celui de la clause nulle.

14.7. Une Partie ne peut pas être réputée avoir renoncé à un droit ou une prétention en vertu du présent Contrat ou concernant une faute professionnelle de l'autre Partie, à moins que ce renoncement ne soit explicitement effectué et communiqué par écrit.

Si une Partie renonce, en application de l'alinéa précédent, à des droits ou à des prétentions en vertu du présent Contrat qui trouvent leur origine dans un manquement ou dans toute autre faute professionnelle de l'autre Partie, ce renoncement ne pourra jamais être interprété comme un renoncement à tout autre droit en vertu du présent Contrat ou relatif à un manquement ou à toute autre faute professionnelle d'une autre Partie, et ce, même si les deux cas présentent une grande similitude.

14.8. Sauf clause contraire, tous les moyens de droit prévus dans le présent Contrat seront

cumulatifs et à la disposition des Parties en plus d'autres moyens de droit (et non à leur place).

14.9. Les présentes Conditions générales contiennent, conjointement avec les Conditions particulières et les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe, une représentation complète des droits et des obligations des Parties, et remplacent tous les contrats et toutes les propositions antérieures, qu'ils soient oraux ou écrits. Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe et les accepter. Le Client ne peut puiser plus de droits des Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe que ceux qui y sont prévus. Le Client déchargera entièrement le Fournisseur de services de toutes les indemnités, pertes, responsabilités, dommages, frais ou dépenses que le Fournisseur de services pourrait subir ou encourir à la suite d'une violation des Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe et des actions qui en découleraient.

Les dérogations et les ajouts aux Conditions générales et aux Conditions particulières ne sont valables qu'à condition que les Parties en ont convenu par écrit. Les dérogations aux Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe ne sont en principe pas possibles.

En cas de contradiction entre les Conditions générales, les Conditions particulières et les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe, les Conditions particulières primeront sur les Conditions générales et les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe primeront sur les Conditions particulières.

Si et pour autant que les Conditions générales (de licence) du Fournisseur externe sont estimées ne pas être applicables ou sont déclarées inapplicables, pour quelque raison que ce soit, dans le rapport entre le Client et le Fournisseur externe, les dispositions des Conditions générales et des Conditions particulières s'appliquent dans leur intégralité.

14.10. L'applicabilité des conditions d'achat ou d'autres conditions du Client est explicitement rejetée, même si les présentes conditions en disposent autrement.

14.11. Toutes les notifications, demandes et autres communications en vertu du présent Contrat (à l'exception des communications opérationnelles journalières) seront effectuées par

Conditions générales pour la livraison de services et/ou de matériel informatique et/ou de logiciel

écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par tout autre moyen de communication habituel convenu entre les Parties.

14.12. Toutes les dispositions du Contrat qui sont explicitement indiquées comme la résiliation (y compris la dissolution) ou l'expiration du Contrat, ainsi que toutes les dispositions du Contrat qui visent son exécution ou son respect après la résiliation ou l'expiration du Contrat, survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat et demeureront pleinement en vigueur. En particulier, mais sans s'y limiter, toutes les dispositions relatives à la responsabilité, à la confidentialité et au non-débauchage resteront d'application après la fin du Contrat, de quelque manière que ce soit.

14.13. Indépendamment de la nature et/ou la valeur de l'acte juridique à prouver, le Fournisseur de services peut toujours le prouver au moyen des éléments probants complémentaires suivants : des

copies ou reproductions sous quelque forme que ce soit (copie carbone, photocopie, microfilm, numérisation, etc.), des supports d'information, des fax, des télex et des courriels. Ces éléments probants ont la même force probante qu'un acte sous seing privé établi conformément aux dispositions du Code civil belge. Au cas où un exemplaire signé du Contrat est envoyé par courriel au moyen d'un fichier de données « .pdf » ou « .jpeg » ou via une autre copie conforme, la signature qui y est reprise créera un engagement valable et contraignant dans le chef du signataire (ou au nom et pour le compte de qui la signature a été apposée), ayant les mêmes valeur, force et effet qu'une signature originale.

14.14. Les titres et divisions du présent Contrat sont purement indicatifs et n'influencent en aucune façon le contenu ou l'applicabilité des dispositions et des droits et obligations qui en découlent.