

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN INFORMATICA DIENSTEN

Inhoudsopgave

1.	Definities en interpretatie	1
2.	Toepassing van de algemene voorwaarden en afsluiting van de Overeenkomst ...	4
3.	Adviesplicht en precontractuele informatie	5
4.	Voorwerp van de overeenkomst	5
5.	Vergoedingen en betalingen	6
6.	Reglementaire omgeving	8
7.	Operationele continuïteit van de Cliënt	8
8.	Personeel.....	9
9.	Onderaannemers van de Leverancier	9
10.	Partners en derde leveranciers	10
11.	Plichten van de Leveranciers.....	11
12.	Verklaringen en waarborgen van de Leverancier	12
13.	Suivi et exécution du Contrat	13
14.	Aanvaarding van diensten.....	14
15.	Overmacht.....	15
16.	Actiemiddelen van de Cliënt	16
17.	Aansprakelijkheid	16
18.	Verzekering	17
19.	Vertrouwelijkheid.....	17
20.	Persoonsgegevens. Privéleven	18
21.	Intellectuele eigendom en knowhow	21
22.	Informatiebeveiliging	23
23.	Audits	24
24.	Duur en beëindiging van de Overeenkomst	26
25.	Gevolgen van de beëindiging	26
26.	Overdracht van de Overeenkomst	27
27.	Deelbaarheid	28
28.	Talen.....	28
29.	Kennisgevingen	28
30.	Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	28

1. Definities en interpretatie

1.1 De begrippen met een beginhoofdletter in deze Voorwaarden of in elke Overeenkomst die zal worden afgesloten tussen de Cliënt en de Leverancier zullen de betekenis hebben die gedefinieerd wordt in artikel 1 van de Voorwaarden. De Partijen kunnen aan andere begrippen specifieke definities geven in de andere Contractuele Documenten.

- (a) **Cliënt:** is de NV Ethias, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in de rue des Croisiers 24 te 4000 Luik, bij de ECB ingeschreven onder het nummer 0404.484.654.
- (b) **Bestelling:** betekent het hoofddocument ondertekend door de Partijen om het afsluiten van de Overeenkomst te concretiseren.

- (c) **Overeenkomst:** is iedere overeenkomst en/of bestelling van Diensten afgesloten tussen de Cliënt en de Leverancier die verwijst naar de Voorwaarden.
- (d) **Algemene voorwaarden of Voorwaarden:** zijn de huidige algemene voorwaarden voor de levering van informaticadiensten.
- (e) **Begindatum:** is de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt volgens de bepalingen van de Partijen.
- (f) **Contractuele documenten:** zijn de Voorwaarden, de Bestelling en de Technische Documenten alsook, in voorkomend geval, alle bijkomende documenten die uitdrukkelijk als dusdanig door de Partijen zouden worden beoogd in de Bestelling.
- (g) **Technische Documenten:** zijn de technische en functionele vereisten die door de Partijen zijn aanvaard alsook de door de Cliënt verwachte resultaten en Deliverables conform de overeenkomst en met betrekking tot de Diensten.
- (h) **Documentatie:** is alle informatie die de Leverancier aan de Cliënt moet overmaken en leveren krachtens de Wetten, de verplichte wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de Overeenkomst of de bepalingen van de Overeenkomst alsook alle vereiste documentatie en software voor de controle en de opvolging van de invoering en de vooruitgang van de Diensten en Deliverables en Dienstverleningsniveau, en in het bijzonder, de technische documentatie en de gebruiksdokumentatie met betrekking tot de Specifieke Software alsook tot de Producten, Materialen en Software van Derden.
- (i) **Persoonsgegevens:** zijn de gegevens over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon in de zin van de Wetten inzake Gegevensbescherming.
- (j) **Persoonsgegevens van de Cliënt:** zijn de Persoonsgegevens waarvan de verwerking door de Cliënt wordt toevertrouwd aan de Leverancier voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- (k) **Intellectuele eigendomsrechten:** dit zijn alle literaire en artistieke eigendomsrechten en de industriële eigendomsrechten, inclusief, zonder hiertoe beperkt te zijn, de brevetten, tekeningen en modellen en merken (geregistreerd en niet-geregistreerd inclusief de registratie-aanvragen voor dergelijke rechten), auteursrechten (inclusief alle rechten op een software of een computerprogramma in de zin van de toepasselijke wetgeving), auteursrechten en sui generis rechten met betrekking tot de databases of rechten op topografieën van halfgeleiders (ongeacht zij gedeponeerd zijn, alsook de desbetreffende deponerings- of registratieaanvragen), alsook de wettelijke rechten of belangen die het zakegeheim van elke Partij beschermt, alsook alle rechten of types van gelijkaardige bescherming of met een gelijkaardig of equivalent effect als deze die in de wereld kunnen bestaan.
- (l) **Overmacht:** dit zijn onvoorspelbare en onoverkomelijke situaties die de uitvoering van de Overeenkomst overeenkomstig artikel 15 van de Voorwaarden onmogelijk maken.
- (m) **Leverancier:** dit is de rechtspersoon die een Overeenkomst met Cliënt afsluit of heeft afgesloten.
- (n) **Vertrouwelijke informatie:** dit is, op niet-limitatieve wijze, de volgende informatie: het bestaan, het doel en de inhoud van de Overeenkomst, de ontwikkelingen, de begrippen, de ontwerpen, de ideeën, de uitvindingen, de specificaties, de technieken, de ontdekkingen, de modellen, de gegevens, de broncode, de voorwerpcodes, de documentatie, de diagrammen, de stroomdiagrammen, het onderzoek, de ontwikkeling, het proces, de procedures, de knowhow, de informatie over nieuwe producten of nieuwe technologieën, de marketingtechnieken en -

supports, de marketingplannen, de uren, de strategieën en de ontwikkelingsplannen (inclusief de merknamen of toekomstige commerciële merken), het prijsbeleid, de financiële informatie en alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de zaken van elke Partij of van elk lid van de bedrijvengroep waartoe een Partij behoort.

- (o) **Dagen:** dit zijn de kalenderdagen en niet de werkdagen, behoudens uitdrukkelijke bepaling in de Overeenkomst. Bovendien, en steeds tenzij uitdrukkelijk vermeld, worden alle termijnen opgesteld in maanden of jaren in de Voorwaarden berekend vanaf een datum tot daags voor een datum. Alle termijnen bedoeld in een Overeenkomst worden berekend van middernacht tot middernacht, te rekenen vanaf de dag na de optekening van de gebeurtenis die de termijn in werking stelt. De vervalddag is in de termijn inbegrepen. Wanneer deze dag een zaterdag, een zondag of een wettelijke feestdag in België is, verstrijkt de termijn op de eerstvolgende werkdag.
- (p) **Delivrables:** Dit zijn alle analyseverslagen, studies, documenten, adviezen, informatie, in elektronische vorm en/of op papier, die aan de Cliënt moeten worden geleverd volgens de timing die in de Overeenkomst is bepaald, en hetzij uitdrukkelijk bepaald in de Overeenkomst als een element dat door de Leverancier moet worden aangeleverd, hetzij bestemd om de vooruitgang te formaliseren en de status van de invoering van de Diensten of de resultaten van de Diensten te controleren.
- (q) **Wetten:** dit zijn (i) alle wetten, decreten, regels en reglementeringen (inclusief de wetgeving van de Europese Unie) (ii) alle normen die van toepassing zijn op een Overeenkomst tijdens de uitvoeringsduur ervan.
- (r) **Wetten inzake gegevensbescherming:** dit is de Verordening EU/2016/679 van 27 april 2016 van het Europees Parlement en van de Raad met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen ten aanzien van verwerking van persoonsgegevens en de vrije circulatie van deze gegevens ("GDPR" of "RGDP" volgens de Engelse en de Franse acroniemen), en in voorkomend geval de uitvoeringsreglementen ervan alsook de andere wetten en verordeningen die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens in de zin van de RGDP.
- (s) **Partij(en):** dit is ofwel de Cliënt ofwel de Leverancier of beide samen naargelang er individueel of collectief naar hen wordt verwezen.
- (t) **Personeel:** dit zijn alle natuurlijke personen die activiteiten vervullen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier of van een onderaannemer van hem, en dit ongeacht hun statuut, inclusief en zonder beperking, de werknemers, uitvoeringsagenten, aangestelden, mandatarissen, onderaannemers en zelfstandige contractanten.
- (u) **Producten, materiaal en software van Derden:** de uitrustingen, het materiaal, de producten of de software die door een Derde wordt geproduceerd of ontwikkeld en die door de Leverancier wordt gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- (v) **Vergoedingen:** dit is de prijs die door de Cliënt verschuldigd is voor de levering van de diensten
- (w) **Resultaatsverplichting:** dit is de verplichting voor de Leverancier om de resultaten te bereiken en om aan de Cliënt de Deliverables, de Documentatie en/of het Dienstverleningsniveau te bieden die in de Overeenkomst zijn overeengekomen, alsook de resultaten die de Cliënt redelijkerwijs gerechtigd is te verwachten in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en van de Diensten, tenzij de Leverancier kan bewijzen dat de niet-uitvoering van deze verplichting te wijten is aan Overmacht of aan een andere derde dan de Leverancier.

- (x) Diensten: de meest diverse diensten en prestaties in het domein van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) die het voorwerp uitmaken van een Overeenkomst, met uitzondering van de goederen of diensten van andere aard die door de Cliënt zijn gekocht en onderworpen zijn aan andere algemene koopvoorwaarden.
- (y) Derde: dit is een externe leverancier die onafhankelijk van elke Partij handelt zelfs indien hij voor rekening van een van hen mag handelen.
- (z) **Schending van de persoonsgegevens:** dit is een veiligheidsincident dat leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot de persoonsgegevens van de Cliënt, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig

1.2 Via het afsluiten van een Overeenkomst met de Leverancier wil de Cliënt (i) de kosten verbonden aan de informatiesystemen verminderen overeenkomstig de strategie van de Cliënt, (ii) zich kunnen focussen op het verzekeringsberoep door het beheer van bepaalde aspecten van de informatiesystemen en de levering van bepaalde diensten toe te vertrouwen aan gespecialiseerde derden, (iii) gebruik maken van soepele en flexibele informaticadiensten die snel kunnen worden verbeterd en aangepast naargelang de technische, commerciële en operationele omstandigheden via een soepel “*IT procurement*”-beheer. Deze doelstellingen vormen een algemene beschrijving van de doelen die door de Cliënt worden nagestreefd via de Overeenkomst, die bijgevolg conform en coherent met deze doelstellingen moet worden geïnterpreteerd. De Leverancier erkent via de Overeenkomst om zich aan deze doelstellingen te houden en zal de Diensten verlenen rekening houdend met de naleving van deze doelstellingen.

2. Toepassing van de algemene voorwaarden en afsluiting van de Overeenkomst

2.1 De Voorwaarden zijn van toepassing op alle Dienstverleningsovereenkomsten afgesloten tussen de Cliënt en de Leverancier. De integrale aanvaarding zonder voorbehoud van de Voorwaarden door de Leverancier vormt een essentieel en bepalend element voor de aanvaarding van de Overeenkomst door de Cliënt.

2.2 Tenzij uitdrukkelijk bepaald zijn de Voorwaarden van toepassing in het kader van alle informatie- of prijsaanvragen, aanbestedingen, bestellingen of andere verzoeken van de Cliënt, ongeacht de vorm ervan (RFI, RFP, enz.) en zullen zij integraal deel uitmaken van iedere Overeenkomst afgesloten als antwoord op deze aanvragen, aanbestedingen of bestellingen. De Partijen kunnen niet van deze Voorwaarden afwijken, behoudens (i) het uitdrukkelijke akkoord van beide Partijen, (ii) vastgesteld in een schriftelijke en ondertekende overeenkomst tussen de toegelaten vertegenwoordigers van elke Partij en (iii) die uitdrukkelijk doelt op de clausules van de Voorwaarden waarvan de Partijen afwijken.

2.3 Door het afsluiten van de Overeenkomst ziet de Leverancier uitdrukkelijk af van de toepassing van zijn eigen algemene of bijzondere voorwaarden, dienstverleningstermijnen, facturatie- of betalingsvoorwaarden, en algemeen van elke andere toetredingsclausule of -overeenkomst opgesteld door de Leverancier, ongeacht de benaming of de vorm ervan. Bij interpretatiemoeilijkheden of tegenspreking zijn de Voorwaarden bovendien van toepassing op alle andere clausules of bepalingen, die niet vervat zijn in de Voorwaarden en die met name opgenomen zouden zijn in een aanbod of een commercieel voorstel van de Leverancier.

2.4 Een Overeenkomst wordt enkel afgesloten wanneer de Bestelling ondertekend is door de toegelaten vertegenwoordiger van elk van de Partijen. Elke Overeenkomst is samengesteld uit de volgende Contractuele Documenten, in volgorde van belangrijkheid: (i) de Voorwaarden, (ii) de Bestelling, (iii) de Technische Documenten (bijvoorbeeld; Statement of Work, Service Level Agreement, enz.).

2.5 Geen enkel ander document dan de bovenvermelde Contractuele Documenten zal de Partijen binden indien dit niet uitdrukkelijk wordt vermeld in de Bestelling, tenzij de Voorwaarden uitdrukkelijk bepalen dat dergelijke documenten geacht worden deel uit te maken van de Overeenkomst.

2.6 De Leverancier moet, vóór het afsluiten van de Overeenkomst, de Cliënt uitdrukkelijk in kennis stellen van elke voorwaarde, hypothese, postulaat of andere voorvereiste waarvan zijn aanbod zou afhangen of waaraan de goede uitvoering van het geheel of een deel van de verplichtingen van de Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst zou zijn gekoppeld. Bij gebreke hieraan zullen deze worden uitgesloten uit het veld van de Overeenkomst en zal de Leverancier alleen instaan voor de last en de risico's en zal hij hieruit geen argument kunnen halen om een eventuele vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst uit welke hoofde ook te rechtvaardigen.

2.7 Bij onverenigbaarheid of interpretatieproblemen tussen de clausules van een of meerdere Contractuele Documenten komen de Partijen overeen dat de Voorwaarden voorrang hebben op de Bestelling en op de Technische Documenten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Bij onverenigbaarheid of interpretatieproblemen tussen een Contractueel Document en de bijlagen of appendices bij dit document zal het Hoofddocument voorrang hebben op de bijlagen en appendices, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Hetzelfde geldt als de Partijen ervoor kiezen om de offerte(s) van de Leverancier als bijlage bij de Overeenkomst of een Contractueel Document te voegen.

3. Adviesplicht en precontractuele informatie

3.1 De Leverancier verklaart gespecialiseerd te zijn in het domein van de Dienstverlening die het voorwerp uitmaakt van de Overeenkomst en erkent, uit hoofde hiervan, gehouden te zijn tot een inlichtingen-, informatie- en adviesplicht ten aanzien van de Cliënt met name om aan deze laatste de meest geschikte diensten aan te bieden die aangepast zijn aan de behoeften van de Cliënt, zowel op functioneel en technisch vlak als op het vlak van strategische of financiële opportuniteit.

3.2 De Leverancier erkent bovendien dat hij vóór het afsluiten van de Overeenkomst de behoeften van de Cliënt zorgvuldig heeft onderzocht alvorens zijn commercieel voorstel over te maken, en verklaart dat dit op passende wijze inspeelt op de behoeften van de Cliënt.

3.3 De Cliënt deelt aan de Leverancier de informatie mee die nodig is voor de evaluatie van zijn behoeften onder allerhande voorbehouden. De Leverancier moet als specialist de informatie die door de Cliënt wordt geleverd controleren en indien nodig aanvullen, voor zover deze informatie nodig is om zijn commercieel voorstel op te stellen en Diensten te kunnen aanbieden die op passende wijze tegemoet komen aan de behoeften van de Cliënt conform de Overeenkomst. Wanneer de Cliënt uitdrukkelijk de informatie certificeert die hij aan de Leverancier meedeelt, dan is de Cliënt verantwoordelijk voor onjuiste, ontoereikende, onvolledige of verkeerde informatie, behalve als de Leverancier hiervan kennis had of redelijkerwijs kennis van had kunnen hebben vóór het afsluiten van de Overeenkomst.

3.4 De precontractuele documenten van de Leverancier, ongeacht zij opgenomen zijn in de Overeenkomst met een uitdrukkelijke vermelding in de Bestelling, mogen in geen geval de aansprakelijkheid van de Leverancier krachtens het gemeen recht uit hoofde van de precontractuele aansprakelijkheid en de adviesplicht. De Cliënt ziet niet af van enige waarborg of impliciete of expliciete verplichting, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4. Voorwerp van de overeenkomst

4.1 De Overeenkomst moet precies het doel bepalen van de Diensten, de uitvoeringstermijnen, de Deliverables en de Documentatie alsook het Dienstverleningsniveau en meer in het algemeen de resultaten die door de Cliënt worden verwacht. Mits een uitdrukkelijke afwijking in die zin kunnen de Partijen de inhoud van de verplichtingen van de Partijen detailleren of meer gedetailleerd beschrijven in andere documenten. In dat geval zullen zij evenwel de reikwijdte van de verplichtingen van de Leverancier verminderen, verkorten of beperken om Diensten te leveren, Deliverables af te leveren en de Dienstverleningsniveaus te bereiken, zoals deze verplichtingen voortspruiten uit de tussen hen overeengekomen Contractuele Documenten.

- 4.2** De Partijen kunnen de Overeenkomst in uitvoering geheel of gedeeltelijk wijzigen mits een uitdrukkelijk akkoord ondertekend door de wettelijke vertegenwoordigers van elke Partij. De Partijen kunnen in de Overeenkomst een beheerprocedure voor wijzigingen voorzien teneinde aanpassingen mogelijk te maken in de leveringstermijn, de Diensten, de Deliverables, de Documentatie of het Dienstverleningsniveau. In dat geval, en behoudens uitdrukkelijke afwijking, zal het akkoord van de Cliënt ten aanzien van dergelijke contractuele wijzigingen enkel verworven zijn mits de uitdrukkelijke aanvaarding van het hoogste beheerorgaan van de Cliënt op basis van het beheerschema dat de Partijen zullen bepalen om de uitvoering van de Overeenkomst te controleren of, bij gebrek aan een dergelijk orgaan, mits de uitdrukkelijke toelating van de wettelijke vertegenwoordiger van de Cliënt.
- 4.3** Principieel is de opdracht die krachtens de Overeenkomst aan de Leverancier wordt toevertrouwd steeds niet-exclusief en zonder minimum volumeverbintenis. De Cliënt blijft dus, niettegenstaande de Overeenkomst, vrij om de levering van allerhande diensten, producten, materialen of software toe te vertrouwen aan derden, of ze intern te laten realiseren door de teams van zijn keuze. Een exclusiviteitsverbintenis of een minimum volumeverbintenis kan enkel worden overeengekomen mits een schrijven ondertekend door de toegelaten vertegenwoordigers van de Cliënt en van de Leverancier. Onverminderd iedere andersluidende bepaling blijft de Cliënt vrij om, zonder volume of tijdsbeperking, resources en diensten van derden te zoeken en te selecteren die worden aangeboden in de vorm van diensten op verzoek, toegankelijke vanop afstand en ondergebracht in een omgeving van het type openbare “cloud computing” in al zijn modaliteiten zoals “Platform as a Service” , “Infrastructure as a Service” en “Software as Service”.
- 4.4** Wanneer de Cliënt een of meerdere Overeenkomsten heeft afgesloten met eenzelfde Leverancier, vormt dit voor de Leverancier geen enkele gewettigde verwachting dat hem Diensten worden toevertrouwd of dat hij andere volume- of exclusiviteitsverbintenissen zou genieten dat deze die in voorkomend geval uitdrukkelijk zouden zijn bepaald in de bedoelde Overeenkomst(en).
- 5. Vergoedingen en betalingen**
- 5.1** Als tegenprestatie voor de Dienstverlening zal de Cliënt aan de Leverancier de in de Overeenkomst bepaalde vergoedingen betalen. De Vergoedingen zullen ofwel forfaitaire verplichtingen ofwel verplichtingen in regie zijn, naargelang het uitdrukkelijke akkoord van de Partijen. Indien de Partijen dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst voorzien, zullen de vergoedingen het voorwerp kunnen uitmaken van een vergelijkende marktanalyse (“benchmarking”) conform de Overeenkomst.
- 5.2** De Vergoedingen zijn steeds een vaste prijs en kunnen niet worden herzien, tenzij andersluidende uitdrukkelijke overeenkomst. Mits een uitdrukkelijke afwijking in de Overeenkomst kunnen bepaalde Vergoedingen, als zij periodiek van aard zijn, het voorwerp uitmaken van een automatische aanpassing, maximum één keer per kalenderjaar, en steeds rekening houdend met de toepasselijke wetgeving. De Leverancier verbindt zich ertoe om, op het eerste verzoek van de Cliënt, alle bedragen terug te storten waarvoor hij niet het bewijs aanlevert dat dit voortvloeit uit een automatische aanpassing van de Vergoedingen overeenkomstig de wet.
- 5.3** De in de Overeenkomst overeengekomen Vergoedingen bevatten, naast de levering van Diensten, ook de volgende elementen: (i) de prijs van de Producten, Materialen of Software van Derden, met inachtnaam van artikel 10 van de Voorwaarden, (ii) de prijs van de prestaties van het volledige Personeel, (iii) de prijs van de instrumenten en uitrustingen die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, inclusief de instrumenten en uitrustingen die nodig zijn voor het beheer van de projecten, voor de levering van Diensten (bijvoorbeeld de instrumenten die gebruikt worden voor het onderhoud) en voor het meten en het controleren van de naleving van het Dienstverleningsniveau, (iv) de levering van de Documentatie en van de Deliverables, (v) de opleidingskosten voor het voltallige personeel, (vi) de prijs van de overdracht en/of de licentie inzake Intellectuele eigendomsrechten overeenkomstig artikel 21 van de Voorwaarden, en (vii) algemeen alle andere elementen die nodig zijn voor de levering van de Diensten conform de Overeenkomst.

- 5.4** In afwijking op het voorgaande, en mits het uitdrukkelijke akkoord van de Cliënt in die zin, kan de Leverancier worden toegelaten om de Cliënt bepaalde kosten of uitgaven aan te rekenen, op voorwaarde dat deze (i) voorafgaandelijk werden goedgekeurd door de Cliënt en (ii) de regels en principes naleven die door de Cliënt zijn bepaald voor al zijn andere leveranciers en aan de Leverancier werden meegedeeld. In het bijzonder de internationale verplaatsingskosten (zowel het transport als de verblijfskosten) kunnen enkel ten laste van de Cliënt worden gelegd (hetzij door ze op te nemen in de Vergoedingen hetzij in rekening te brengen als kosten of uitgaven) mits het voorafgaandelijke akkoord over de frequentie en de eenheidsprijs ervan.
- 5.5** De Vergoedingen worden steeds geacht alle taksen (met uitzondering van de BTW), bijdragen en allerhande inhoudingen te omvatten, tenzij andersluidende uitdrukkelijke vermelding.
- 5.6** De Partijen kunnen in de Overeenkomst overeenkomen dat de Vergoedingen enkel verschuldigd zijn na de levering van de Diensten, Deliverables of Documentatie. In dat geval is er geen enkele betaling door de Cliënt verschuldigd vóór de definitieve ontvangst (op kwantitatief en kwalitatief vlak), door de Cliënt, van de desbetreffende Dienst, Deliverable of Documentatie alsook van de resultaten van de Diensten of van de Dienstverleningsniveaus.
- 5.7** De Partijen kunnen in de Overeenkomst de betaling van een voorschot door de Cliënt aan de Leverancier overeenkomen. In dat geval zal de Leverancier automatisch gehouden zijn tot de betaling van een forfaitaire en onverminderbare boete voor laattijdige betaling van 10% van het bedrag van het voorschot per dag vertraging bij laattijdige levering van de Dienst, Deliverable of Documentatie die zou kunnen worden toegeschreven aan de Leverancier. Het voorgaande is onverminderd de actiemiddelen van de Cliënt volgens artikel 16 van de Voorwaarden.
- 5.8** De facturen van de Leverancier zullen worden uitgegeven ten vroegste tien dagen na de datum waarop de Vergoedingen opeisbaar worden volgens de Overeenkomst. Zij zijn betaalbaar binnen de negentig dagen na het einde van de maand (de ontvangstdatum van de factuur geldt als bewijs).
- 5.9** De Leverancier zal op de facturen voor de Cliënt spontaan de precieze identificatie vermelden van de in voorkomend geval aan Derden verschuldigde bedragen en diensten. De Leverancier moet geen globale bedragen vermelden, maar eenheidsbedragen, lijn per lijn met vermelding van de gefactureerde producten of diensten, met hetzelfde detailleringniveau als de Derde leverancier. Indien deze informatie niet vermeld wordt op de facturen van de Leverancier, zal deze laatste de informatie evenwel op het eerste verzoek van de Cliënt meedelen of de redenen vermelden waarom deze informatie niet moet worden meegedeeld (vb. afwezigheid van specifieke bedragen met betrekking tot overeenkomsten van derden die de Cliënt binden).
- 5.10** De Cliënt behoudt steeds, ongeacht andersluidende beding, het recht om elke som die nog uit hoofde van een Overeenkomst aan de Leverancier moet worden betaald te compenseren met alle sommen, boetes of schade en interesten die door de Leverancier aan de Cliënt verschuldigd zijn in hoofde van de contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheid van de Leverancier ten aanzien van de Cliënt.
- 5.11** Bij betalingsachterstand of wanbetaling vanwege de Cliënt zal de Leverancier de uitvoering van zijn eigen verplichtingen enkel kunnen opschorten mits de verzending van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven, waarin aan de Cliënt een remediëringstermijn van niet minder dan dertig (30) Dagen wordt gegeven en waarin de intentie van de Leverancier om zijn contractuele verplichtingen op te schorten uitdrukkelijk wordt gespecificeerd. De Leverancier zal de uitvoering van zijn verplichtingen evenwel niet langer dan dertig (30) Dagen kunnen opschorten, de Cliënt zal het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel [•] van de Voorwaarden.
- 5.12** Bij betalingsachterstand of wanbetaling zullen de facturen van de Leverancier enkel met een nalatigheidsinterest worden verhoogd mits een ingebrekestelling die per aangetekend schrijven wordt verstuurd naar de Cliënt, en op voorwaarde dat de rentevoet bepaald is in de Overeenkomst en in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving inzake betalingsachterstand bij handelstransacties.

6. Reglementaire omgeving

- 6.1** Elke Partij zal zich op elk moment van de uitvoering van de Overeenkomst schikken naar de Wetten en naar de reglementaire vereisten en wetten die van toepassing zijn op haar activiteiten en/of op de Diensten en meer algemeen op haar activiteiten, inclusief de regels inzake bescherming van de persoonsgegevens, en op haar verplichtingen die haar rusten krachtens de Overeenkomst.
- 6.2** De Leverancier verbindt zich er bovendien toe om aan de Cliënt op ieder moment van de uitvoering van een Overeenkomst, de nodige bijstand en medewerking te verlenen opdat deze zich zou kunnen schikken naar de wettelijke en reglementaire verplichtingen die van toepassing zijn op de Cliënt.
- 6.3** De Leverancier zal zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst uitvoeren met inachtnaam van zijn wettelijke en reglementaire verplichtingen op fiscaal en sociaal vlak, alsook op het vlak van gezondheid en veiligheid op het werk, bezoldiging van de werknemers, detachering of terbeschikkingstelling van werknemers, respect voor het milieu en de voorschriften inzake recyclage en verzamelen van afval, alsook in alle andere domeinen die de Cliënt aan de Leverancier zal melden. Als de Leverancier niet voldoet aan zijn bovenvermelde wettelijke of reglementaire verplichtingen zal de Cliënt het recht hebben om, op eigen keuze en naar eigen goeddunken, maar zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van de Voorwaarden, de uitvoering van de Overeenkomst tijdelijk op door middel van een schriftelijke kennisgeving per aangetekend schrijven, op te schorten gedurende een periode die de Cliënt redelijkerwijs zal bepalen; indien de Leverancier zich binnen deze termijn niet in regel stelt of de Cliënt hiervan een bewijs levert, zal de Cliënt het recht hebben om zelf de nodige maatregelen te treffen om de situatie te regulariseren of de uitvoering van de ervan toe te vertrouwen aan Derde en dit op kosten en op het risico van de Leverancier.

7. Operationele continuïteit van de Cliënt

- 7.1** De Partijen verklaren en erkennen dat de continuïteit van de operaties een essentieel element van de Diensten vormt en hier integraal deel van uitmaakt. Om de continuïteit van de operaties van de Cliënt te waarborgen ten aanzien van de prudentiële verplichtingen die op hem van toepassing zijn, zal de Leverancier er met name op toezien om zich in overeenstemming te brengen met de veiligheidsregels bepaald door of krachtens de Voorwaarden. Met inachtnaam van dit operationele continuïteitsbeginsel van de activiteiten van de Cliënt en met inachtnaam van de prudentiële verplichtingen die van toepassing zijn op de Cliënt zal de Leverancier erop toezien om technieken, instrumenten, methodes, materiaal en software te gebruiken die voldoende gebruikelijk en bewezen zijn in de informatica-industrie, opdat de Cliënt zelf de effectieve uitvoering van de Diensten zou kunnen overnemen of, indien nodig, de uitvoering ervan geheel of gedeeltelijk zou kunnen toevertrouwen aan een derde teneinde de operationele continuïteit van zijn activiteiten te waarborgen.
- 7.2** Onverminderd de Voorwaarden zullen de Partijen, bij incidenten die de systemen van de Leverancier of die van de Cliënt treffen en die een impact hebben op de continuïteit van de Diensten, de bijzondere bepalingen toepassen van alle Overeenkomsten bestemd om de operationele continuïteit van de activiteiten van de Cliënt te waarborgen. De financiële voorwaarden en de termijnen van deze verplichtingen zullen in gemeenschappelijk overleg door de Partijen worden bepaald in de Overeenkomst.
- 7.3** Om bij te dragen aan deze doelstelling van operationele continuïteit van de Cliënt zal de Leverancier, ten laatste op de startdatum, een exhaustieve en volledige inventaris opstellen en tijdens de duur van de Overeenkomst bijhouden van de Producten, Materialen en Software van Derden die gebruikt worden voor de uitvoering van de Overeenkomst of de levering van Diensten. De Leverancier zal een kopie (up-to-date en met een bruikbaarheidsdatum van minder dan 30 dagen) hiervan meedelen op het eerste schriftelijke verzoek van de Cliënt. Deze inventaris moet minstens de technische specificaties en de versies van de Producten, Materialen en Software van Derden bevatten. De Leverancier moet de Cliënt ook, op diens eerste verzoek, een kopie bezorgen van de gebruiks-, support- en onderhoudsvoorwaarden van de Software, in voorkomend geval door de elementen te verbergen die

door de Leverancier of de Derde als vertrouwelijk worden beschouwd (bijvoorbeeld, de financiële voorwaarden die toepassing zijn tussen de Leverancier en de Derde). De Leverancier zal erop toezien om deze continuïteitsvereisten na te leven doorheen de volledige Overeenkomst, alsook in alle situaties van contractbeëindiging om welke reden dan ook, onverminderd de bepalingen van artikel 25 van de Voorwaarden.

8. Personeel

8.1 De Leverancier zal enkel gebruik maken van gekwalificeerd Personeel dat over de vereiste competenties en een geschikt ervaringsniveau beschikken naargelang de aard van de Diensten. Hij zal de Cliënt, op diens eerste schriftelijke verzoek, alle bewijsstukken inzake opleiding, ervaring en zeden. De Leverancier kan het Personeel dat toegewezen is voor de uitvoering van de Overeenkomst vervangen, maar enkel door Personeel met hetzelfde opleidings-, ervarings- en moraliteitsniveau en door de in te staan voor de vereiste kennis- en informatieoverdracht om te garanderen dat de vervanging geen enkele negatieve impact heeft op de levering van Diensten, Deliverables, Documentatie, op de naleving van de uitvoeringstermijnen of op de naleving van het dienstverleningsniveau.

8.2 De uitzendkrachten, de zelfstandige contractanten en de onderaannemers waarop de Leverancier een beroep zou doen, moeten allen beantwoorden aan dezelfde competentie- en ervaringsvereisten, en de Leverancier zal hier persoonlijk toe gehouden zijn.

8.3 De Partijen kunnen de Sleutelpersonen identificeren in een bijlage bij de Overeenkomst. Tenzij anders bepaald, kunnen de Sleutelpersonen enkel worden verplaatst of vervangen door de Leverancier, of met de goedkeuring van de Leverancier, mits een voorafgaandelijke en schriftelijke informatie en akkoord van de Cliënt. De Cliënt zal zijn akkoord evenwel niet zonder redelijke motief kunnen weigeren of uitstellen. De Leverancier ziet er steeds op toe dat de vervanging van een Sleutelpersoon geen impact heeft op de uitvoering van zijn eigen verplichtingen krachtens de Overeenkomst. De Leverancier moet de Cliënt steeds verwittigen als een Sleutelpersoon langer dan vijf (5) werkdagen onbeschikbaar is. Indien deze onbeschikbaarheid langer duurt of langer dan tien (10) werkdagen zou kunnen duren moet de Leverancier zo snel mogelijk de overgang en de kennisoverdracht verzekeren naar de perso(o)n(en) die is(zijn) aangeduid om de zogenaamde Sleutelpersoon tijdelijk of definitief te vervangen. De Cliënt en de Leverancier zullen ter goeder trouw samenwerken om deze overgang en kennisoverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Alle kosten verbonden aan de verplichtingen met betrekking tot de Sleutelpersonen zijn ten laste van de Leverancier.

9. Onderaannemers van de Leverancier

9.1 De Leverancier kan, op volledig eigen verantwoordelijkheid, en uitsluitend op zijn eigen kosten en risico's, een beroep doen op elke onderneming of dienstverlener als onderaannemer in eerste rang, voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, mits het voorafgaandelijke en schriftelijke akkoord van de Cliënt, waarbij deze laatste het recht heeft om zijn akkoord te weigeren met name om operationele of technische veiligheidsredenen. Iedere uitbesteding in tweede rang (door de onderaannemer ten aanzien van een andere onderaannemer) is verboden zonder het voorafgaandelijke schriftelijke akkoord van de Cliënt. De Cliënt kan zijn akkoord koppelen aan de productie van elk document of relevant bewijsstuk die kunnen aantonen dat de onderaannemer (in eerste of tweede rang) naar behoren gemachtigd is om zijn activiteiten uit te oefenen en handelt conform de wetten en reglementen die op hem van toepassing zijn.

9.2 De Leverancier controleert eerst of de gevolgen van een dergelijke uitbesteding geen impact heeft op de goede uitvoering van de Overeenkomst. Hij stelt de Cliënt voorafgaandelijk schriftelijk in kennis van de lijst met onderaannemers waarop hij eventueel een beroep wil doen in de loop van de Overeenkomst. Ten aanzien van elke onderaannemer die niet in deze lijst is opgenomen is de Cliënt vrij om iedere uitbesteding naar goeddunken te weigeren.

- 9.3** De Leverancier zal de Cliënt schriftelijk inlichten over het bestaan van een uitbesteding alsook over de identiteit van de onderaannemer, het voorwerp en de reikwijdte van de aan de onderaannemer toevertrouwde werkzaamheden, de precieze beschrijving van de door de onderaannemer ten laste genomen activiteiten, de met de onderaannemer overeengekomen uitvoeringstermijnen, en alle nuttige of noodzakelijke informatie om de eventuele risico's te beoordelen die verbonden zijn aan de uitbesteding. Ongeacht de aldus aan de Cliënt geleverde informatie zal de Leverancier ten aanzien van de Cliënt volledig verantwoordelijk blijven voor de keuze van de onderaannemer alsook voor de handelingen en nalatigheden van deze laatste.
- 9.4** De Leverancier blijft volledig verantwoordelijk ten aanzien de Cliënt voor de naleving van al zijn verplichtingen, ongeacht de uitbestedingen. Het beroep doen door de Leverancier op een onderaannemer is de meest ruime zin heeft en mag geen impact hebben op de contractuele rechten van de Cliënt met de betrekking tot de Intellectuele Eigendom, de bescherming van de knowhow en van de vertrouwelijke informatie, zo ook wat de continuïteit en de omkeerbaarheid van de Diensten betreft, noch op enige bepaling van de Voorwaarden.
- 9.5** De Leverancier zal erop toezien dat elke onderaannemer die hij inschakelt geïnformeerd is over de gevolgen van de verplichtingen van de Leverancier ten aanzien van de Client uit hoofde van de Overeenkomst en dat hij deze beheerst. De Leverancier waarborgt bovendien dat de vereisten van de Cliënt zullen worden gerepercuteerd in zijn eigen Overeenkomsten met zijn onderaannemers met betrekking tot de opdrachten die aan hen worden toevertrouwd.
- 9.6** De Leverancier moet de Cliënt verzekeren dat hij alsook zijn eventuele onderaannemers onderworpen zijn aan de Belgische of de Europese wetgeving. De Leverancier waarborgt dat de informaticagegevens van de Cliënt niet zullen worden ondergebracht in datacenters buiten het grondgebied van de Europese Unie of van de Europese Economische Ruimte.
- 9.7** De bepalingen van artikel 9 van de Voorwaarden doen geen afbreuk aan de bepalingen van artikel 20 van de Voorwaarden inzake bescherming van de persoonsgegevens.
- 10. Partners en derde leveranciers**
- 10.1** Indien de Leverancier handelt als lid van een consortium, tijdelijke vereniging of iedere gelijkaardige vorm van partnerschap verbindt hij zich ertoe en maakt hij zich indien nodig sterk dat elk lid van dit consortium, vereniging of partnership, persoonlijk en solidair aansprakelijk is of aanvaard te zijn voor de uitvoering van alle verplichtingen bepaald in de Overeenkomst. Bovendien zullen de leden van dit consortium, vereniging of partnership een van hen moeten aanduiden als "leider" en deze laatste zal beschikken over de volledige vertegenwoordigingsbevoegdheden van alle leden en zal de coördinatie van de uitvoering van de Overeenkomst toevertrouwd krijgen. De identiteit van de leider zal voor het afsluiten van de Overeenkomst moeten worden meegedeeld aan de Cliënt.
- 10.2** De Leverancier zal conform de Overeenkomst zelf instaan voor de levering van de Diensten. Hiertoe zal hij de Producten, Materialen en Software van Derden kunnen gebruiken of aanwenden met inachtnaeme van de Voorwaarden. De akkoorden afgesloten door de Leverancier voor de aankoop van Producten, Materialen of Software van Derden, gebruikt voor de levering van Diensten aan de Cliënt, inclusief, zonder beperking, de voorwaarden en prijzen van Softwarelicenties van Derden of van door Derden gepresteerde onderhoudsdiensten, alsook de clausules en voorwaarden die al of niet een impact kunnen hebben op de levering van de Diensten of de Dienstverleningsniveaus zijn niet bindend voor de Cliënt en zijn hem niet tegenstelbaar.
- 10.3** Behoudens uitdrukkelijk bepaald zullen de Vergoedingen verschuldigd aan de Leverancier voor de levering Diensten en de uitvoering van de Overeenkomst niet kunnen worden herzien in de loop van de Overeenkomst noch rekening houdend met de prijs van de Producten, Materialen of Software van Derden onderschreven door de Leverancier noch met de ontoereikendheid van deze Producten, Materialen of Software van Derden ten aanzien van de overeengekomen Dienstverleningsniveaus. Het

voorgaande blijft van toepassing ook al had de Leverancier de Cliënt geraadpleegd of geïnformeerd vóór de keuze of de selectie van deze Producten, Materialen of Software van Derden of bij de onderschrijving van de overeenkomsten, licenties of toepasselijke voorwaarden tussen de Leverancier en deze Derden. De gebruiksvoorwaarden van de door de Leverancier gekozen Materialen, Producten of Software van Derden zijn evenmin tegenstelbaar aan de Cliënt en behoren uitsluitend tot de verantwoordelijkheid van de Leverancier, tenzij De Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

- 10.4** De enige gevallen waar de Cliënt persoonlijk gebonden kan zijn door een contract dat door de Leverancier werd onderschreven bij een Derde, zijn deze waar de Cliënt uitdrukkelijk aanvaard heeft om gebonden te zijn door dit contract of de overdracht van dit contract in zijn voordeel heeft aanvaard, met het akkoord van de Leverancier en van de Derde, en mits een schrijven ondertekend door de wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt voorafgaand aan deze overdracht.
- 10.5** Wanneer het gebruik door de Cliënt van bepaalde Materialen, Producten of Software van Derden onderworpen is aan, en geregeld wordt door specifieke gebruiksvoorwaarden opgelegd door deze Derden, zoals, zonder beperking, licentievoorwaarden en regels inzake goed gedrag (acceptable use policy), kan de Cliënt hier enkel toe gehouden worden mits (i) zijn schriftelijk en voorafgaandelijk akkoord en (ii) enkel voor zover dat deze voorwaarden van toepassing zijn op de Cliënt en voorafgaandelijk aan deze laatste werden meegedeeld. De Leverancier is als enige verantwoordelijk ten aanzien van de Derden voor de naleving van de gebruikslimieten van de licenties van Software van Derden zoals de limieten in de ontwikkeling, het aantal gebruikers, het gegevens- of transactievolume of de gebruikstijd van deze Software van Derden. Bij overschrijding van de bovenvermelde gebruikslimieten zal de Leverancier de Cliënt onmiddellijk inlichten en hem de acties meedelen die genomen moeten worden om de vastgestelde onregelmatigheid te verhelpen. De Cliënt zal ten aanzien van de Leverancier niet aansprakelijk worden gesteld voor een tekortkoming in de licentievoorwaarden of gebruiksregels van Materialen, Producten of Software van Derden, die zou voortvloeien uit een gebruik van deze Materialen, Producten of Software van Derden conform de instructies van of met de toelating of de goedkeuring, zelfs impliciet, van de Leverancier.
- 10.6** Bij wijziging van de gebruiksvoorwaarden of de prijs van de Materialen, Producten of Software van Derden die een impact heeft of kan hebben op de levering van de Diensten, zullen de kosten van deze wijziging uitsluitend ten laste zijn van de Leverancier die deze kosten op zich zal nemen.

11. Plichten van de Leverancier

- 11.1** De Leverancier zal loyaal en te goeder trouw samenwerken met de Cliënt alsook met alle door deze aangestelde derden, en zal aan de Cliënt de in de Overeenkomst overeengekomen Diensten, Deliverables, Documentatie en Dienstverleningsniveaus leveren binnen de overgekomen termijnen en met het prestatie- en kwaliteitsniveau dat in gemeenschappelijk overleg is vastgelegd door de Partijen, in voorkomend geval door middel van de dienstverleningsniveauvereisten bepaald in de Technische Documenten.
- 11.2** De Leverancier handelt in hoedanigheid van expert en specialist inzake Dienstverlening en heeft bovendien uit hoofde hiervan een bijzondere bijstands- en adviesplicht ten aanzien van de Cliënt, zowel in het precontractuele stadium als gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Wanneer de Leverancier aan de Cliënt de middelen heeft meegedeeld die hij wil invoeren voor de uitvoering van de Overeenkomst of wanneer de Cliënt op een andere wijze kennis heeft van deze middelen, beperkt dit geenszins de aansprakelijkheid van de Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst en stelt de Leverancier niet vrij van zijn verplichtingen, in het bijzonder niet van zijn Resultaatsverplichting in voorkomend geval.
- 11.3** Wanneer in de Overeenkomst uitvoeringstermijnen worden genoemd, dan zij deze in regel van kracht en verplichten zij de Leverancier om binnen de gestelde termijn te leveren wat de Cliënt verwacht als een Resultaatsverbintenis. Wanneer de Overeenkomst de Leverancier verplicht om de Diensten, Deliverables, Documentatie of Dienstenniveaus te leveren tegen betaling van forfaitaire Vergoedingen

("fixed price"), is deze verplichting ook, als stelregel, een Resultaatsverplichting. De Leverancier is er bijgevolg toe gehouden om alle nodige of nuttige maatregelen te nemen om de naleving van dergelijke verplichtingen te verzekeren.

- 11.4** De Partijen kunnen Dienstverleningsniveaus bepalen in de Technische Documenten. De Dienstverleningsniveaus moeten gepaard gaan met indicatoren die toelaten om de kwaliteit van de Diensten op objectieve wijze te meten alsook de beschikbaarheid en de performativiteit die de eindgebruiker geniet, overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst. De meting van de performativiteit en de berekening van de indicatoren van de Dienstverleningsniveaus zijn ten laste van de Leverancier en worden gerealiseerd (i) door middel van een precieze en gedocumenteerde procedure waarmee de Partijen op voorhand instemmen, en (ii) op voorwaarde dat de Cliënt in staat zou zijn om de toepassing en de naleving van deze procedure te controleren. In dat geval zullen de Partijen in de Technische Documenten de modaliteiten overeenkomen voor de meting en de controle van de Dienstverleningsniveaus. Wanneer de Leverancier nalaat om de Cliënt de meting van een Dienstverleningsniveau te realiseren of mee te delen, zak dit Dienstverleningsniveau, na een eerste ingebrekestelling door de Cliënt, als niet bereikt worden geacht voor de beschouwde tijdseenheid of beschouwde periode, behalve indien de Leverancier te gepasten tijde het tegengestelde bewijs hiervan levert.
- 11.5** Behalve uitdrukkelijke bepaling in tegengestelde zin in de Overeenkomst, wanneer de Leverancier verplicht is om Dienstverleningsniveaus te bereiken vormt deze verplichting voor de Leverancier een Resultaatsverplichting. Bij niet-naleving van de Dienstverleningsniveaus die kunnen worden toegeschreven aan de Leverancier zullen de in de Overeenkomst beschreven gevolgen van toepassing zijn.
- 11.6** Op algemene wijze, behalve in het geval van Resultaatsverplichtingen door toepassing van de Overeenkomst of in gemeenschappelijk overleg is de Leverancier gehouden aan een middelenverplichting. In dat geval moet hij (i) zijn beste inspanningen leveren om zijn verplichtingen uit te voeren conform de Overeenkomst en met inachtnaam van de Voorwaarden, (ii) alle faciliteiten, teams, resources en capaciteiten ter beschikking stellen die redelijkerwijs nodig zijn om zijn verplichtingen uit te voeren conform de Overeenkomst en de Voorwaarden, en (iii) in voorkomend geval de intensiteit van zijn inspanningen aanpassen naargelang de urgentiegraad, de complexiteit of de criticiteit van elke situatie.

12. Verklaringen en waarborgen van de Leverancier

- 12.1** De Leverancier verklaart en waarborgt dat hij de Diensten vakkundig zal uitvoeren met de zorgvuldigheid en de zorgen van een expert, en conform de meest recente staat van de technische knowhow en de beroepsnormen erkend in de betrokken sector.
- 12.2** Wanneer de Leverancier verklaart zich in overeenstemming te brengen met competentie- of opleidingsniveaus, bijzondere normen of labels, zal hij de Cliënt, op diens eerste verzoek, het bewijs leveren van de certificering en de hernieuwing van de certificering van de betrokken personen.
- 12.3** De Leverancier verklaart en waarborgt dat de Diensten conform zullen zijn aan de functionele en technische vereisten van de Cliënt beschreven in de Overeenkomst en de Technische Documenten en de resultaten zullen leveren die hierin zijn bepaald.
- 12.4** De Leverancier verklaart en waarborgt dat hijzelf, alsook zijn werknemers, uitvoeringsagenten, aangestelden, onderaannemers of zelfstandige contractanten die de diensten moeten leveren, tijdens de hele uitvoering van de Overeenkomst beschikken en zullen beschikken over de vereiste opleidings-, competentie- en ervaringsniveaus om de verplichtingen van de Leverancier uit te voeren binnen de gestelde termijnen, op professionele en competente wijze en conform alle bepalingen van de Voorwaarden en van de Overeenkomst.

- 12.5** De Leverancier verklaart en waarborgt dat de software die hij ontwikkelt alsook deze waarvan hij het Onderhoud verzekert voor de Cliënt in het kader van de Diensten regelmatig zullen worden geactualiseerd, en dat elke update of nieuwe versie dezelfde kwaliteits- en prestatieniveaus, of hogere niveaus zullen aanbieden als deze van de vorige versie, en dat elke update of nieuwe versie aan dezelfde waarborgen zal zijn onderworpen als de vorige versie van dezelfde door de Cliënt aanvaarde software. In het geval van toepassingen of softwareprogramma's zullen de Partijen bovendien de kwaliteits- en prestatievereisten bepalen alsook de aanvaardingscriteria en de modaliteiten voor voorlopige en definitieve ontvangst.
- 12.6** De Leverancier verklaart en waarborgt dat hij de Diensten zal leveren door actuele methodes, instrumenten en technieken in te voeren, die beproefd en betrouwbaar zijn, en dat hij regelmatig, mits het akkoord van de Cliënt, de vereiste wijzigingen zal invoeren om hem te kunnen laten genieten van de verbeteringen van deze technieken, instrumenten en methodes. Meer bepaald zal de Leverancier steeds software gebruiken die up-to-date is en waarvan de versie in productieomgeving steeds wordt ondersteund door de fabrikant, en waarvoor er een geldig contract loopt, behalve indien de Partijen in gemeenschappelijk overleg opteren voor het behoud van een vroegere versie en indien de Cliënt met kennis van zaken afziet van deze verbintenissen van de Leverancier.
- 12.7** De Leverancier verklaart en waarborgt dat op datum van de afsluiting van de Overeenkomst, de Deliverables, Documentatie en in ruimere mate de Diensten volledig compatibel en interoperabel zijn met de eigen producten, diensten en software alsook met de bestaande Producten, Materialen en Software van Derden op de Ingangsdatum van de Overeenkomst en dat zij de Dienstverlening mogelijk maken overeenkomstig de Overeenkomst en tijdens de duur ervan.
- 13. Opmvolging en uitvoering van de Overeenkomst**
- 13.1** De Leverancier zal voor de uitvoering van de Overeenkomst een of meerdere hooggeplaatste verantwoordelijken aanduiden die belast zijn met de supervisie van het voltallige Personeel en met de coördinatie van al zijn activiteiten. De aldus aangestelde perso(o)n(en) moet(en) beschikken over een technisch en professioneel competentieniveau alsook over een anciënniteits- en ervaringsniveau dat voldoende is om het Personeel te controleren en om een open, transparante en constructieve dialoog met de Cliënt te verzekeren.
- 13.2** De Leverancier is in ieder geval ertoe gehouden om de beschikbaarheid en de doeltreffendheid van de Personeelsleden toegewezen aan de uitvoering van de Overeenkomst op te volgen en te controleren en, indien nodig, de beschikbare resources te verhogen of te versterken op basis van wat noodzakelijk is om de termijnen, de conformiteit van de Diensten en Deliverables of de tussen de Partijen overeengekomen Dienstverleningsniveaus na te komen.
- 13.3** Behoudens specifieke bepalingen in de Overeenkomst zal de Leverancier de Cliënt maandelijks een verslag over de vooruitgang in de werkzaamheden bezorgen met hierin een beschrijving van de moeilijkheden, de oorzaken ervan en de genomen of voorgestelde maatregelen om deze te verhelpen.
- 13.4** De Leverancier zal te goeder trouw en op loyale wijze met de Cliënt samenwerken in de uitvoering van zijn door de Overeenkomst bepaalde verplichtingen. Wanneer het akkoord, de goedkeuring, de aanvaarding of de instemming van de Leverancier vereist is door een bepaling van de Overeenkomst, zal een dergelijke actie niet onredelijkerwijs of ten onrechte door deze laatste worden tegengehouden of vertraagd.
- 13.5** De Leverancier zal de Cliënt zo spoedig mogelijk alle informatie (inclusief werkdocumenten, documentatie, antwoorden op vragen, beslissingen en goedkeuringen) die deze laatste redelijkerwijs nodig kan hebben voor de uitvoering van zijn eigen verplichtingen die in de Overeenkomst worden bepaald. De Leverancier moet zich ervan vergewissen dat de informatie die hij overmaakt exact, volledig, adequaat is en binnen de vereiste termijnen wordt overgemaakt.

- 13.6** De Leverancier zal zich, op eigen kosten, kwijten van zijn taken, verplichtingen en activiteiten of verantwoordelijkheden die onder hem vallen. De Partijen kunnen verantwoordelijkheidsmatrices (“RACI”) overeenkomen in de Technische Documenten. In dat geval hebben deze verantwoordelijkheidsmatrices (“RACI”) als doel de verplichtingen van de Partijen te verduidelijken of te preciseren en kunnen zij niet leiden tot een vermindering of een beperking van de verplichtingen van de Leverancier als specialist op het vlak van Dienstverlening.
- 13.7** De Leverancier zal de Overeenkomst uitvoeren in een geest van samenwerking, stabiliteit en continuïteit. Dit houdt onder meer in dat hij zich op algemene wijze ertoe verbindt om de voorrang te geven aan de voortzetting van de uitvoering van de Overeenkomst door in overleg en op minnelijke wijze oplossingen te zoeken voor de uitvoeringsmoeilijkheden en de eventuele geschillen.
- 13.8** Wanneer de gehele of gedeeltelijke realisatie of uitvoering van de taken, verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Leverancier volgens deze laatste afhankelijk is van de realisatie van bepaalde taken of activiteiten van de Cliënt of van de naleving van bepaalde hypothesen, is het de plicht van de Leverancier om de Cliënt voorafgaand te informeren opdat de Partijen zouden. Het voorgaande doet geen afbreuk aan artikel 2.5 van de Voorwaarden.
- 13.9** De verplichtingen van de Cliënt in het kader van de Overeenkomst zijn hooguit deze bepaald door het gemeen recht ten laste van een koper of een bouwheer, niet meer, niet minder. De Cliënt zal de vereiste beschikbaarheid van zijn eigen personeel verzekeren door zich in overeenstemming te brengen met de Overeenkomst (governanceclausules, competente comités, enz.) en in ruimere mate door de beschikbaarheid van de teams te verzekeren naargelang de evolutie en de behoeften van de Overeenkomst. De Cliënt zal evenwel niet verplicht zijn om een bepaald niveau van resources of van technische middelen ter beschikking van de Leverancier te stellen voor de uitvoering van de rollen en verantwoordelijkheden die op hem rusten in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij het uitdrukkelijke akkoord van de Partijen en voor zover de Leverancier hem voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst een raming van deze resources van de Cliënt heeft meegedeeld.
- 14. Aanvaarding van de diensten**
- 14.1** De voorlopige aanvaarding van de Deliverables, Documentatie of Diensten zoals in overeenstemming met de Overeenkomst zal, in het algemeen, enkel verworven zijn mits een ondertekend schrijven per post of elektronisch door de toegelaten vertegenwoordiger van de Cliënt, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Indien de Cliënt Deliverables, Documentatie of resultaten van de Diensten begint te gebruiken in een productieomgeving. Dit leidt niet tot een stilzwijgende aanvaarding voor het verstrijken van een termijn van zestig (60) Dagen en deze voorlopige aanvaarding gebeurt steeds onder voorbehoud van definitieve aanvaarding.
- 14.2** De aanvaardingscriteria van de Diensten zullen in ieder Contract worden bepaald en kunnen worden gepreciseerd in de Technische Documenten. De Partijen kunnen eventueel gemeenschappelijk en schriftelijk de bijkomende aanvaardingscriteria definiëren na de ondertekening van een Contract, maar in ieder geval ten laatste zestig (60) Dagen voor de voorziene leveringsdatum van de betrokken Deliverables, Documentatie of Diensten. In ieder geval moeten de aanvaardingscriteria bestaan uit objectieve, meetbare en reproduceerbare criteria die overeenstemmen met de wettelijke verwachtingen van de Cliënt krachtens een Contract.
- 14.3** De Cliënt zal steeds beschikken over een periode van 60 Dagen na de levering van de Diensten, Deliverables of Documentatie om de conformiteit ervan met de aanvaardingscriteria te controleren. De Cliënt zal tests uitvoeren op de technische en applicatieomgeving die door de Partijen is overeengekomen bij de definiëring van de aanvaardingscriteria. De Cliënt zal de Leverancier schriftelijk (via post of elektronisch) in kennis stellen van alle gebreken en fouten die een impact hebben op de betrokken Deliverables, Documentatie of Diensten ten opzichte van de aanvaardingscriteria. De Leverancier zal op eigen kosten de Deliverables, Documentatie of Diensten rechtzetten of aanpassen

binnen een termijn van 20 Dagen na de ontvangst van de kennisgeving door de Cliënt, tenzij een andere termijn is overeengekomen tussen de Partijen.

- 14.4** De Leverancier zal dan een gecorrigeerde versie van de Deliverables, Documentatie of Diensten leveren. De Cliënt beschikt dan nog over 30 Dagen om de conformiteit van de genoemde Deliverables, Documentatie en Diensten met de aanvaardingscriteria te testen en te controleren. In voorkomend geval zal hij de Leverancier schriftelijk (via post of elektronisch) in kennis stellen van alle gebreken of fouten ten opzichte van de aanvaardingscriteria. De Leverancier zal de gebrekkige Deliverables, Documentatie en Diensten corrigeren en wijzigen binnen een termijn van 10 Dagen na deze nieuwe kennisgeving door de Cliënt.
- 14.5** De Cliënt zal binnen dezelfde termijn als deze bedoeld in artikel 14.4 van de Voorwaarden de Leverancier in kennis stellen van alle gebreken, fouten, blokkeringen of andere non-conformiteiten alsook over de eerder gemelde gebreken en fouten die niet volledig zijn opgelost ondanks de correctiemaatregelen van de Leverancier. Geen enkele definitieve aanpassing zal verworven zijn vooraleer alle fouten, blokkeringen of non-conformiteiten gecorrigeerd en door de Cliënt goedgekeurd zijn. De correctiemaatregelen van de Leverancier tijdens deze opeenvolgende fasen van nieuwe versies tussen de Cliënt en de Leverancier zullen uitsluitend op kosten en op het risico van de Leverancier zijn.

15. Overmacht

- 15.1** De Leverancier is niet verantwoordelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering die te wijten zijn aan Overmacht. De Partijen zijn uitdrukkelijk overeengekomen dat enkel de volgende gevallen als Overmacht worden beschouwd in de zin van de Voorwaarden: gebeurtenissen die (i) volledig buiten de wil van een Partij plaatsvinden, (ii) objectief onvoorzienbaar en onweerstaanbaar zijn, (iii) die de uitvoering van de Overeenkomst materieel onmogelijk of onredelijk kostelijk maken, (iv) en waarvan een Partij de gevolgen op de uitvoering van een Contract niet zou hebben kunnen voorkomen, met name door veiligheids- of risicopreventiemaatregelen die tussen de Partijen zijn overeengekomen (inclusief een *Disaster Recovery Plan*)
- 15.2** De Partijen zijn uitdrukkelijk en conform de bovenstaande definitie overeengekomen dat de volgende gebeurtenissen als Overmacht worden beschouwd: (i) aardbevingen, slechte weersomstandigheden, stormen, weerkundige fenomenen en andere natuurrampen indien zij uitzonderlijk en van ongekende omvang zijn in België, (ii) onderbrekingen in elektriciteits-, netwerk- of telecommunicatievoorzieningen, en andere essentiële voorzieningen, die verder reiken dan de capaciteit en de vereisten van de tussen de Partijen overeengekomen hulpsystemen, (iii) epidemieën, chemische of nucleaire waarschuwingen van regionale of nationale omvang, (iv) oorlogen, oproer, opstand, terreurdaden, sabotages, ontploffingen, of andere vernietigingen van installaties, kabels of uitrustingen die noodzakelijk zijn om de Diensten te leveren en die verder reiken dan de tussen de Partijen overeengekomen capaciteiten en de vereiste inzake weerstand en bestendigheid.
- 15.3** In een aldus bepaald geval van Overmacht zal de Leverancier, op eigen kosten, alles in het werk stellen om de impact van het geval van Overmacht op de uitvoering van de Overeenkomst zo veel mogelijk te beperken, en om zo spoedig mogelijk het herstel en de voortzetting te verzekeren van de Diensten die getroffen zijn door het geval van Overmacht.
- 15.4** Indien de Leverancier een geval van Overmacht inroept moet hij de Cliënt onmiddellijk, en ten laatste binnen de twee (2) werkdagen nadat het geval van Overmacht zich heeft voorgedaan, hiervan schriftelijk in kennis stellen. Hij motiveert hierbij de redenen en omstandigheden die de goede uitvoering van de Overeenkomst verhinderen en preciseert de Diensten of het deel van de Diensten die getroffen zouden kunnen zijn in het aldus gemelde geval van Overmacht.

Indien het geval van Overmacht de uitvoering van de verplichtingen door de Leverancier gedurende 30 Dagen verhindert, zal hij gerechtigd zijn om de Overeenkomst eenzijdig en zonder voorafgaandelijke gerechtelijke toelating te beëindigen overeenkomstig artikel 24 van de Voorwaarden.

16. Actiemiddelen van de Cliënt

- 16.1** Bij een vertraging te wijten aan de Leverancier in de levering van de Diensten, Deliverables of Documentatie zal de Cliënt gerechtigd zijn om van de Leverancier, als forfaitaire en onverminderbare boete, een vergoeding gelijk aan 5% van de totale prijs van de Overeenkomst per begonnen week vertraging, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Deze boete doet geen afbreuk aan alle rechten van de Cliënt om bijkomende schade en interesten te vorderen om de volledige vergoeding van de geleden schade te verzekeren, door toepassing van het gemeen recht.
- 16.2** In het geval van een gebrek of een tekortkoming, zelfs licht of ongebruikelijk, van de Leverancier, en indien de dringendheid van de situatie het vereist, of indien strategische doelstellingen voor de Cliënt ernstig worden ondermijnd door het in gebreke blijven van de Leverancier is de Cliënt gerechtigd om, zonder voorafgaande gerechtelijke vordering of toelating, en mits een gewone schriftelijke kennisgeving aan de Leverancier, de Leverancier of een van zijn onderaannemers onmiddellijk te vervangen of om een Derde van zijn keuze aan te stellen om deze te vervangen, dit alles op kosten en op het risico van de Leverancier. De Cliënt zal de uitgaven met betrekking tot de prestaties van de aldus aangestelde vervangende leverancier(s) voorschieten, en de Leverancier zal de Cliënt, op eenvoudig vertoon van de facturen, zelfs pro forma, de aan deze leveranciers betaalde sommen vergoeden ook al overschrijden zij het bedrag dat de Cliënt als Vergoeding voor deze vervangen diensten betaald zou hebben.

17. Aansprakelijkheid

- 17.1** De Leverancier is en blijft ten aanzien van de Cliënt volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, en met name voor de naleving van zijn Resultaatsverplichtingen zoals bepaald in de Overeenkomst, alsook voor de levering van Diensten, Deliverables, Documentatie en Dienstverleningsniveaus en voor de naleving van de uitvoeringstermijnen. De Leverancier zal niet aansprakelijk worden gesteld voor een tekortkoming in verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst indien hij, binnen een redelijke termijn, het bewijs levert dat deze tekortkoming uitsluitend te wijten is aan een geval van Overmacht, een nalatigheid van de Cliënt of een feit van een derde.
- 17.2** De Leverancier verzekert de aansprakelijkheid van de handelingen en nalatigheden van zijn organen, uitvoerend beambten, aangestelden en eventuele derden waarop hij een beroep zou doen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 17.3** De Leverancier zal volledig aansprakelijk blijven ten aanzien van de Cliënt los van het feit dat een deel van de Diensten werd uitgevoerd door een van zijn onderaannemers. De deelname van deze onderaannemers in het uitvoeren of in de afwerking van eender welk deel van een dienst, ontslaat de Leverancier, op geen enkele manier, van de aansprakelijkheden of verplichtingen onder een Contract, noch vermindert of beperkt zij deze.
- 17.4** In het geval dat de Leverancier zijn verplichtingen niet nakomt, en voor zover hij dit niet verhelpt binnen de vijftien (15) Dagen na de verzending van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven zal de Leverancier de Cliënt vergoeden in hoofdsom, interesten en kosten, voor de schade die deze laatste heeft geleden omwille van deze tekortkoming(en). Zijn als voorbeeld van deze schade inbegrepen: de kosten voor het herstel of de correctie van de systemen, materialen en Software, de kosten voor de recuperatie van de gegevens, de onbeschikbaarheid van het informaticapersoneel van de Cliënt, de onbeschikbaarheid van de andere personeelsleden of leden van het informaticapersoneel die niet konden worden toegewezen aan andere taken, en het verlies van of de vertraging in het innen van inkomsten of andere door de Cliënt verworven betalingen. Er is geen schade die door hun aard uitgesloten zijn van deze verplichting van de Leverancier.
- 17.5** Indien de Partijen overeenkomen om de aansprakelijkheid van de Leverancier ten aanzien van de Cliënt te beperken voor een schade omwille van een tekortkoming aan de bepalingen van de Overeenkomst, zal dit het voorwerp moeten uitmaken van een uitdrukkelijk en specifiek akkoord met een beschrijving van het type schade waarvoor deze beperking van toepassing is, en deze beperking zal in geen geval

lager mogen zijn dan het totaal van de Vergoedingen voorzien voor de ganse duur van de Overeenkomst.

17.6 Onverminderd elke andersluidende bepaling wordt de aansprakelijkheid van de Leverancier niet beperkt voor de schade die rechtstreeks voortvloeit uit arglist, ernstige fout of fraude die kan worden toegewezen aan de Leverancier of aan één van zijn onderaannemers, alsook de schending van de intellectuele rechten van derden of de niet-naleving door de Leverancier van de regels inzake bescherming van de persoonsgegevens (artikel 20 van de Voorwaarden) of inzake veiligheid (artikel 22 van de Voorwaarden).

17.7 De Leverancier waarborgt de Cliënt en zal hem in hoofdsom, interesten en kosten vergoeden voor de vergoedbare gevolgen van elke vordering die gegrond blijkt krachtens een definitieve juridische beslissing, en die door een derde tegen de Cliënt zou kunnen worden uitgeoefend voor feiten of ongevallen gebeurd als gevolg van een fout van de Leverancier in de uitvoering van een Contract alsook tegen iedere vordering van een derde uit hoofde van een vermeende inbreuk op een intellectueel recht of een gelijkaardig recht, omwille van een deel of het geheel van de activiteiten van de Leverancier met betrekking tot de uitvoering van een Contract. De Cliënt zal zo spoedig mogelijk, en ten laatste binnen de 15 werkdagen na de datum waarop hij hiervan in kennis zal worden gesteld, de Leverancier inlichten over een dergelijke vordering of eis van derden. Hij zal de Leveranciers de leiding in de onderhandelingen geven en, indien nodig, van het proces zonder afbreuk te doen aan het recht van de Cliënt om zijn eigen raadsman te zijner verdediging te laten tussenkomen.

18. Verzekering

18.1 Voor de aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst zal de Leverancier, naargelang het geval, alle verzekeringen nemen en/of aanhouden die vereist worden door de toepasselijke wetten en reglementen.

18.2 De Leverancier zal een adequate algemene Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering moeten nemen en/of aanhouden tegen eventuele verliezen en schade waarvoor de Leverancier aansprakelijk zou kunnen zijn, die alle directe of indirecte schade, gevolgschade of bijzondere schade dekt, waarvoor hijzelf of een van zijn onderaannemers verantwoordelijk kan zijn in het kader van de Overeenkomst.

18.3 De Leverancier zal meer bepaald een volledige verzekering nemen en/of aanhouden bij een vermaarde verzekeraar om zijn wettelijke aansprakelijkheid ten aanzien van de Cliënt of derden te dekken krachtens dit Contract.

18.4 In ieder geval zal de Leverancier aan de Cliënt, op diens eerste verzoek, certificaten afleveren die uitgegeven zijn door zijn verzekeraar(s) waarbij het bestaan wordt bevestigd van de verzekering die in artikel 18 wordt beoogd evenals de verzekeringsbeleidslijnen en een ontvangstbewijs voor de laatste premie.

19. Vertrouwelijkheid

19.1 De Leverancier zal de van de Cliënt ontvangen Vertrouwelijke Informatie als strikt vertrouwelijk behandelen, en met dezelfde zorg en veiligheid die hij voor zijn eigen Vertrouwelijke Informatie toepast, en in ieder geval met een hoge inspannings- en veiligheidsgraad. De Leverancier zal effectieve en doeltreffende veiligheidsmaatregelen invoeren om de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt te beschermen tegen iedere niet-toegelaten toegang of gebruik en zal de Derden die toegang hebben tot de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt hiertoe verplichten. De Leverancier zal geen Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt gebruiken of vrijgeven tenzij in overeenstemming met de Overeenkomst, onder de voorwaarden of voor zover dit strikt noodzakelijk is voor de behoeften van de uitvoering van de Overeenkomst of de Dienstverlening.

- 19.2** De Leverancier zal erop toezien om de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt enkel vrij te geven of er toegang toe te verlenen aan zijn werknemers, uitvoerend beambten, aangestelden of onderaannemers die de bedoelde Informatie daadwerkelijk en effectief moeten kennen om hun taken en de Overeenkomst uit te voeren, en enkel voor zover hiertoe nodig. De Leverancier zal bovendien van het volledige Personeel vertrouwelijkheidsverbintenissen bekomen die verplichtingen opleggen die minstens even strikt zijn als deze bepaald in artikel 19 en 22 van de Voorwaarden.
- 19.3** De vertrouwelijkheidsverbintenissen bepaald in de Voorwaarden zullen van kracht blijven tijdens een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging van een Contract, ongeacht de reden ervan.
- 19.4** Zonder afbreuk te doen aan de wettelijke verplichtingen inzake bewaring en archivering die op elke Partij van toepassing zijn bij de beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal de Leverancier onmiddellijk en definitief stoppen met het gebruik van alle Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt en zal hij elke kopie van de Vertrouwelijke Informatie waarover hij beschikt onmiddellijk vernietigen of aan deze laatste overmaken. Hij zal de Cliënt ook schriftelijk informeren dat hij het nodige heeft gedaan en dat hij geen enkele kopie van de Vertrouwelijke Informatie geheel of gedeeltelijk bewaart. Indien de Partijen gebonden blijft door een ander Contract mag de Leverancier de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt evenwel blijven gebruiken in de strikte mate dat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van dit andere Contract en overeenkomstig de Voorwaarden.
- 19.5** Voor zover dat dit vereist is in het kader van een regeling van een geschil, een arbitraire of juridische procedure, of overeenkomstig een wet, een decreet of een verordening, of dat dit vereist wordt door een reglementaire autoriteit zal elke Partij de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij mogen verspreiden op voorwaarde dat zij de andere Partij voorafgaandelijk hiervan in kennis stelt en dat zij aan de andere Partij de mogelijkheid biedt om haar bezwaren te uiten en/of een dergelijke verspreiding te beperken. De Leverancier zal erop toezien om enkel het deel van de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt te verspreiden die vereist wordt door de wettelijke, gerechtelijke of reglementaire autoriteit.
- 19.6** Is geen Vertrouwelijke Informatie: (i) de informatie die zich in het openbare domein bevindt op het ogenblik dat zij aan de geadresseerde Partij wordt gecommuniceerd of later, zonder fout van deze laatste, in het openbare domein terechtkomt; (ii) de informatie die reeds door de geadresseerde Partij gekend is alvorens hij aan de andere Partij wordt gecommuniceerd, onder voorbehoud dat de betrokken Partij hiervan het bewijs kan leveren; (iii) de informatie die een van de Partijen op zelfstandige wijze heeft kunnen verwerven, zonder rechtstreeks verband met de informatie die in het kader van de Overeenkomst wordt verspreid; (iv) de informatie die van een derde wordt ontvangen zonder dat de huidige vertrouwelijkheidsverbintenis wordt verbroken en (v) de informatie waarvan een Partij de verspreiding door de andere Partij heeft toegestaan.
- 19.7** Indien de Partijen een vertrouwelijkheidsverbintenis of een overeenkomst tot niet-verspreiding van vertrouwelijke informatie die nog steeds van kracht is, wordt deze overeenkomst geacht deel uit te maken van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Bij interpretatiemoeilijkheden wordt er voorkeur gegeven aan de bepalingen die de Vertrouwelijke Informatie van de Cliënt het meest beschermen.
- 20. Persoonsgegevens. Privéleven**
- 20.1** In artikel 20 van de Voorwaarden hebben de begrippen “verantwoordelijke voor de verwerking”, “onderaannemer”, “betrokken persoon” en “verwerking” of “verwerken” de betekenis die hieraan wordt gegeven door de Wetten inzake Gegevensbescherming.
- 20.2** In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en de Dienstverlening is de Cliënt de verantwoordelijke voor de verwerking en is de Leverancier de onderaannemer, ten aanzien van de Persoonsgegevens van de Cliënt. Bijgevolg is en blijft de Cliënt de enige verantwoordelijke voor de verwerking en is hij de enige die (i) de doeleinden en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens van de Cliënt bepaalt, (ii) beoordeelt of de door de Overeenkomst voorziene

veiligheidsmaatregelen bestaan uit technische en organisatorische maatregelen die toereikend zijn om de Persoonsgegevens van de Cliënt te beschermen zoals opgelegd door de Wetten inzake Gegevensbescherming en (iii) een de Leverancier instructies geeft over de verwerking en de overdracht van de Persoonsgegevens van de Cliënt, inclusief zoals bepaald in de Overeenkomst.

20.3 De Leverancier verbindt zich ten aanzien van de Cliënt ertoe om, op zijn eigen kosten, de verplichtingen na te komen die op hem rusten door of krachtens inzake Gegevensbescherming. De Leverancier mag de Cliënt, door geen enkele handeling of nalatigheid, in overtreding brengen met de Wetten inzake Gegevensbescherming, en de Leverancier zal op geen enkele wijze de Wetten inzake Gegevensbescherming schenden.

20.4 Wanneer de Leverancier geen vestiging heeft binnen de Europese Unie, dan benoemt hij een vertegenwoordiger binnen de Europese Unie als contactpunt voor de betrokken personen binnen de EU en voor de autoriteiten voor gegevensbescherming.

De Persoonsgegevens van de Cliënt alsook alle toepassingen die hierop betrekking hebben zijn en blijven strikt vertrouwelijk en zijn onderworpen aan de naleving van artikel 19 van de Voorwaarden. Deze gegevens behoren uitsluitend toe aan de Cliënt en de Leverancier verwerft geen enkel ander recht of gewettigd belang voor de verwerking van deze gegevens voor zijn eigen rekening dan wat uitdrukkelijk bepaald is in de Overeenkomst.

20.5 Als onderaannemer is de Leverancier ertoe gehouden om en verbindt hij zich ten aanzien van de Cliënt ertoe om:

- (a) de Persoonsgegevens van de Cliënt enkel te verwerken op basis van en in overeenstemming met de naar behoren gedocumenteerde instructies van de Cliënt;
- (b) te waarborgen dat de Personeelsleden die door hem of met zijn toelating gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens van de Cliënt te verwerken zich persoonlijk ertoe verbonden hebben om de vertrouwelijkheid te verzekeren of onderworpen zijn aan een wettelijke of contractuele verplichting die gepast en toereikend is en minstens gelijk is aan artikel 19 van de Voorwaarden. De Leverancier waarborgt ook dat ieder Personeelslid (i) de Overeenkomst naleeft alsof hij er persoonlijk deel van uitmaakt; (ii) gepaste opleidingen heeft gevolgd inzake bescherming van de persoonsgegevens en de nodige instructies heeft gekregen om de Persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de Overeenkomst en (iii) over een toegang beschikt die strikt beperkt is tot de Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van zijn functies;
- (c) de Cliënt, op zijn eigen kosten, bij te staan door hem de nodige hulp te bieden door middel van aangepaste technische en organisatorische maatregelen en procedures opdat de Cliënt zijn verplichtingen zou kunnen naleven om de verzoeken te beantwoorden en de individuele rechten van de betrokken personen zou kunnen respecteren krachtens de Wetten inzake Gegevensbescherming;
- (d) de Cliënt, op zijn eigen kosten, de nodige bijstand te verlenen om zich in overeenstemming te brengen met zijn verplichtingen met betrekking tot de kennisgeving van de schendingen van Persoonsgegevens of veiligheidsincidenten, voorafgaande impactanalyses met betrekking tot de gegevensbescherming, en voorafgaande raadplegingen van de controleautoriteiten inzake persoonsgegevens, in voorkomend geval;
- (e) aangepaste technische en organisatorische maatregelen in te voeren voor verwerkingsdoeleinden en waarborgen om deze maatregelen in te voeren conform de Wetten inzake Gegevensbescherming;

- (f) de Persoonsgegevens van de Cliënt enkel te verwerken en over te dragen voor zover dit nodig is voor de Dienstverlening krachtens de Overeenkomst en in overeenstemming met de Wetten inzake Gegevensbescherming;
- (g) een verwerking van Persoonsgegevens van de Cliënt niet toe te vertrouwen aan een Derde zonder voorafgaandelijk het schriftelijke en geïnformeerde akkoord van de Cliënt te hebben bekomen. Deze onderaannemer moet worden benoemd onder dezelfde voorwaarden als deze vermeld in de Overeenkomst, en in ieder geval in overeenstemming met de toepasselijke wetten. De Leverancier ziet er op zijn eigen kosten op toe dat deze verplichtingen worden nageleefd.
- (h) zich in overeenstemming te brengen met elke redelijke richtlijn van de Cliënt om een verwerking van Persoonsgegevens die niet conform deze verplichtingen is te regulariseren.

20.6 De Leverancier verbindt zich ertoe om geen Persoonsgegevens van de Cliënt over te maken aan een niet-lidstaat van de Europese Unie of de Europese Economische ruimte zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de Cliënt. De Leverancier blijft in ieder geval de enige verantwoordelijke om, op zijn eigen kosten, de conformiteit van een dergelijke overdracht te verzekeren ten aanzien van de Wetten inzake Gegevensbescherming.

20.7 De Leverancier moet de Cliënt toelaten om redelijke maatregelen te treffen om erop toe te zien dat de Leverancier zich in overeenstemming brengt met de verplichtingen die op hem rusten krachtens de Voorwaarden, inclusief door de installaties voor de verwerking van de persoonsgegevens, de procedures, de documentatie te inspecteren en bij te dragen aan de audits. Alle bepalingen van de Overeenkomst die van toepassing zijn op een audit zullen eveneens van toepassing zijn op de audits met betrekking tot de conformiteit met de Wetten inzake Persoonsgegevens. Bovendien moet de Leverancier ook onmiddellijk de Cliënt informeren wanneer een van de instructies van de Cliënt om de Persoonsgegevens te verwerken afbreuk zou kunnen doen aan de Wetten inzake Gegevensbescherming of elke andere Europese of nationale wetgeving die van toepassing op het vlak van bescherming van de persoonsgegevens.

20.8 Wanneer de Leverancier kennis neemt van een veiligheidsincident dat aanleiding kan geven tot een Schending van de Persoonsgegevens moet de Leverancier:

- (a) zonder onnodige vertraging en, in ieder geval, ten laatste 12 (twaalf) uur na kennisname van een dergelijk incident of dergelijke schending van de persoonsgegevens, en zo spoedig mogelijk, de Cliënt in kennis stellen van alle details van het incident en de aantasting van de persoonsgegevens, waarvan de Leverancier kennis heeft;
- (b) in voorkomend geval, deze kennisgeving vergezellen van een gedetailleerde uitleg van de redenen waarom deze niet binnen de hierboven vermelde termijn van 12 uur kon worden gedaan;
- (c) waarborgen dat de Cliënt over alle nodige informatie beschikt om deze schending van de persoonsgegevens te melden aan de controleautoriteit in overeenstemming met de Wetten inzake Gegevensbescherming, inclusief en zonder beperking, de categorieën en bij benadering het aantal betrokken personen, de categorieën en bij benadering het aantal records van betrokken Persoonsgegevens, de naam en de gegevens van de DPO van de Leverancier, de mogelijke gevolgen van deze schending van persoonsgegevens en de maatregelen die door de Leverancier werden getroffen of voorgesteld om de mogelijke negatieve gevolgen ervan te verminderen;
- (d) snel en op zijn eigen kosten een volledig onderzoek instellen naar de omstandigheden van het incident of de schending van de persoonsgegevens en zo spoedig mogelijk alle notaverslagen van het onderzoek ter beschikking te stellen van de Cliënt; en

- (e) op zijn eigen kosten zijn volledige medewerking verlenen aan het onderzoek van de Cliënt en deze laatste de gevraagde bijstand te verlenen opdat hij het incident en de schending van de persoonsgegevens zou kunnen onderzoeken en de bevoegde toezichtautoriteit zou kunnen verwittigen in overeenstemming met de Wetten inzake Gegevensbescherming.

20.9 De Leverancier moet de Cliënt onmiddellijk in kennis stellen van de ontvangst van briefwisseling van een toezichtautoriteit met betrekking tot de Persoonsgegevens of van een klacht van een particulier met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens. De Leverancier moet zijn medewerking verlenen aan de Cliënt en, in voorkomend geval, aan iedere toezichtautoriteit opdat deze de brief of de klacht kan beantwoorden.

20.10 Bovenop de verplichtingen van de Overeenkomst moet de Leverancier lijsten bijhouden van zijn verwerkingsactiviteiten uitgevoerd voor rekening van de Cliënt, in overeenstemming met de Wetten inzake Gegevensbescherming, inclusief en zonder zich hiertoe te beperken;

- (a) De details van de verantwoordelijke voor de verwerking/onderaannemer en van iedere vertegenwoordiger/Data Protection Officer (“DPO”);
- (b) De categorieën van de uitgevoerde verwerkingsactiviteiten;
- (c) Informatie over de grensoverschrijdende gegevensoverdracht; en
- (d) Een algemene beschrijving van de veiligheidsmaatregelen die werden ingevoerd ten aanzien van de verwerkte gegevens.

20.11 In de uitvoering van de Overeenkomst zal elke Partij gepaste maatregelen invoeren om te verzekeren dat, standaard, enkele de Persoonsgegevens waarvan de verwerking nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, het voorwerp zouden uitmaken van een dergelijke verwerking.

20.12 Indien, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, bepaalde Persoonsgegevens van de Cliënt niet meer nodig zijn voor de uitvoering van zijn verplichtingen, alsook in alle hypothesen van beëindiging van de Overeenkomst zal de Leverancier alle Persoonsgegevens van de Cliënt die aldus niet meer nodig zijn voor de naleving van zijn verplichtingen aan de Cliënt terugbezorgen, van alle supports verwijderen en zal hij aan de Cliënt, op diens eerste verzoek, bevestigen dat hij zich in overeenstemming heeft gebracht met deze verbintenis, behalve en enkel voor zover de toepasselijke wetgeving verplicht om bepaalde Persoonsgegevens te bewaren. In dat geval zal de Leverancier de Cliënt schriftelijk in kennis stellen van de lijst met bewaarde Persoonsgegevens en met vermelding van de archiveringsperiodes alsook de wettelijke grond van deze bewaring.

20.1 De Leverancier zal de Cliënt vergoeden en zal hem niet aansprakelijk stellen voor schade en uitgaven die voortvloeien uit een actie of een eis van een persoon op grond van een inbreuk op de bepalingen van de Wetten inzake Gegevensbescherming. Enkel de Leverancier, met uitsluiting van de Cliënt, zal aansprakelijk worden gesteld als:

- (a) hij de verplichtingen niet heeft nageleefd die voortvloeien uit de Wetten inzake Gegevensbescherming, of
- (b) gehandeld heeft buiten of tegen de instructies van de Cliënt heeft gehandeld als verantwoordelijke voor de verwerking.

21. Intellectuele eigendom en knowhow

21.1 Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Overeenkomst blijven alle Intellectuele Eigendomsrechten van een Partij de eigendom van deze Partij en/of van de licentieverleners. De Intellectuele

Eigendomsrechten worden op geen enkele wijze door een Partij afgestaan of overgedragen aan een andere Partij.

- 21.2** De Cliënt blijft eigenaar van de Intellectuele Eigendomsrechten die door de Cliënt zijn ontwikkeld of bij derden verworven (i) vóór of (ii) na de ondertekening van de Overeenkomst.
- 21.3** Tijdens de duur van de Overeenkomst kent de Leverancier aan de Cliënt, gratis of voor een prijs die inbegrepen is in de Vergoedingen, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie, die niet het voorwerp uitmaken van sublicenties, behalve aan vennootschappen verbonden aan de Cliënt, om de Intellectuele Eigendomsrechten van de Leverancier te gebruiken, voor zover dit strikt nodig is om de Diensten, Documentatie, Deliverables, en andere resultaten van Diensten verleend aan de Cliënt, in overeenstemming met hun bestemming.
- 21.4** Voor zover de Leverancier of zijn onderaannemers een gebruikslicentie op de Intellectuele Eigendomsrechten van de Cliënt moeten bekomen opdat de Leverancier de Diensten zou kunnen leveren, zal de Cliënt aan de Leverancier en/of aan de door de Partijen aangestelde onderaannemer(s) een niet-exclusieve licentie (vrij van vergoeding en niet-overdraagbaar) op de Specifieke Software en/of op de Intellectuele Eigendomsrechten van de betrokken Cliënt na het uitdrukkelijke schriftelijke akkoord van de Cliënt tijdens de duur van de Overeenkomst en uitsluitend bruikbaar in het kader van en voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 21.5** Onverminderd de bepalingen van de Overeenkomst inzake de Intellectuele Eigendomsrechten van de Cliënt en de Specifieke Software, heeft de Leverancier de mogelijkheid om de kennis, competenties, knowhow en ervaring te gebruiken alsook alle ideeën, concepten, methodologieën, procedés, instrumenten en technieken die verworven of gebruikt worden in het kader van de Dienstverlening.
- 21.6** Wanneer de Cliënt een originele bijdrage heeft geleverd aan een Software, in welke vorm dan ook, en met name, zonder enige beperking, de voorbereidende ontwerpen of de desbetreffende knowhow blijft enkel de Cliënt de titularis van de rechten die betrekking hebben op zijn bijdrage(n), inclusief wanneer de Software geen Specifieke Software is.
- 21.7** Niettegenstaande hetgeen voorafgaat, wordt elke Specifieke Software vanaf de levering ervan geacht de exclusieve eigendom van de Cliënt te worden, in die zin dat de desbetreffende Intellectuele Eigendomsrechten, van rechtswege en vanaf de betaling van de Vergoedingen voor de ontwikkeling van deze Specifieke Software of anders overeengekomen tussen de Partijen, in volle eigendom overgedragen aan de Cliënt, die dit aanvaardt, inclusief de rechten inzake reproductie, aanpassing, distributie en mededeling aan het publiek, in de zin van artikel XI.165 en volgende en XI.294 van het Wetboek van economisch recht. Deze rechten worden overgedragen voor alle grondgebieden en voor de volledige duur van de Intellectuele Eigendomsrechten volgens de toepasselijke wetgeving. De tegenprestatie voor van deze overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten is inbegrepen in de Vergoedingen vastgelegd in de Overeenkomst. Er is geen enkele vergoeding of bijkomende som door de Cliënt verschuldigd voor de overdracht van deze Intellectuele Eigendomsrechten. Overeenkomstig de Bepalingen worden de knowhow en het zakengeheim van de Leverancier met betrekking tot een Specifieke Software eveneens overgedragen aan de Cliënt die er de exclusieve eigenaar van wordt.
- 21.8** Bij uitdrukkelijke afwijking op hetgeen voorafgaat, indien de Leverancier in een voor de Cliënt ontwikkelde Specifieke Software softwareprogramma's of softwarecodes integreert die het voorwerp uitmaken van de Intellectuele Eigendomsrechten van de Leverancier, worden deze softwareprogramma's of softwarecodes niet met het geheel van de Specifieke Software in eigendom overgedragen aan de Cliënt. Met betrekking tot dergelijke elementen die deel uitmaken van de Intellectuele Eigendomsrechten van de Leverancier koopt de Cliënt een ruime gebruiks- en exploitatielicentie, die overdraagbaar maar niet exclusief is, die met name de rechten op reproductie, aanpassing, distributie en mededeling aan het publiek omvatten, in de zin van artikel XI.165 en volgende en XI.294 en volgende van het Wetboek van economisch recht, voor alle grondgebieden en voor de volledige duur van de rechten volgens de toepasselijke wetgeving. Onverminderd andersluidende

bepalingen is de tegenprestatie voor de licentie van deze elementen van de Intellectuele eigendomsrechten van de Leverancier geïntegreerd in een Specifieke Software inbegrepen in de Vergoedingen. De Leverancier mag dergelijke software of eigen software-bestanddelen enkel in een Specifieke Software integreren voor zover de Partijen dit voorafgaandelijk uitdrukkelijk zij overeengekomen.

- 21.9** Bij moeilijkheden om te bepalen of een Software Specifieke Software is, zullen de volgende regels worden toegepast: (i) tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is alle Software ontwikkeld door de Leverancier en waarvan de ontwikkeling integraal en exclusief door de Cliënt wordt gefinancierd na een verzoek van de Cliënt opgenomen in een Contract of in een bijlage van een dergelijk Contract Specifieke Software; (ii) alle interfaces ongeacht het type en de aard die de interoperabiliteit van een Specifieke Software met een andere Software is eveneens Specifieke Software; (iii) de Leverancier moet alle software nauwkeurig identificeren en aan de Cliënt melden, die volgens hem geen Specifieke Software omdat hij enkel door de Leverancier is ontwikkeld of omdat hij bestemd is om gebruikt te worden door andere personen dan de Cliënt.
- 21.10** Indien de Leverancier een Specifieke Software, of de knowhow met betrekking tot een dergelijke Specifieke Software wil exploiteren voor andere doeleinden dan de uitvoering van een Contract, zal hij de schriftelijke en specifieke toelating hiertoe aan de Cliënt moeten vragen. Deze zal al dan niet zijn akkoord kunnen geven en hieraan voorwaarden kunnen koppelen, onder meer, zonder enige beperking, met betrekking tot het type exploitatie en de begunstigden, de prijs enz.

22. Informatiebeveiliging

- 22.1** De Leverancier verbindt zich ertoe om een echte professionele aanpak op het vlak van operationele veiligheid te structureren en te organiseren.
- 22.2** De Leverancier waarborgt dat hij en het volledige Personeel een gepast veiligheidsniveau zal respecteren dat beantwoordt aan de vereisten inzake beschikbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, onweerlegbaarheid en conformiteit van het informatiesysteem van de Cliënt teneinde in overeenstemming te zijn met de beleidslijnen inzake veiligheid en conformiteit van de Cliënt, bepaald in de Overeenkomst of de Technische Documenten.
- 22.3** Zoals vereist door de regulatoren waaraan de Cliënt onderworpen is, beschikt de Cliënt over 3 defensielijnen die elk hun rol spelen ten aanzien van het informatiesysteem:
- (a) De eerste defensielijn: controle van de Directie Informatica ten aanzien van haar leveranciers
 - (b) De tweede defensielijn: controle van de Directie Risk Management op het vlak van risicobeheer van het informatiesysteem
 - (c) De derde defensielijn: audit van het informatiesysteem
- 22.4** Mits de naleving van de procedure voorzien in artikel 23 van de Voorwaarden zullen de 3 defensielijnen toegang hebben tot de informatie en de informaticasystemen die nodig zijn op hun opdracht te voeren, zonder enige beperking vanwege de Leverancier en zijn onderaannemers. In het kader van hun opdrachten zullen deze 3 defensielijnen: (i) bijzondere aandacht besteden aan de veiligheid van het informatiesysteem van de Cliënt en aan de continuïteit ervan en (ii) zullen zij bewijzen of bewijselementen kunnen verzamelen waarvan zij een kopie zullen nemen. Deze kopies zullen worden verwerkt rekening houdend met de deontologie van de rollen van elke defensielijn.
- 22.5** De Leverancier stelt alle elementen ter beschikking van de Cliënt die nodig zijn voor het goede verloop van de opdrachten van de 3 defensielijnen en verleent zijn medewerking aan de Cliënt om de doeltreffendheid van de ingevoerde controles en de beheersing van de risico's van het informatiesysteem te bewijzen.

- 22.6** De Leverancier laat de 3 defensielijnen van de Cliënt, alsook de externe auditoren die door de Cliënt of de regulator zijn gemandateerd, toe om toegang te hebben tot de informatiemiddelen van de Cliënt alsook tot de Data Centers die hen hosten teneinde de activiteiten van de 3 defensielijnen te realiseren. De Dienstverlener stelt alle logische en fysieke toegangen alsook de informatie die nodig is voor de realisatie van deze activiteiten ter beschikking van de Cliënt.
- 22.7** Indien dit nodig is in het kader van en voor de uitvoering van de Diensten verleent de Cliënt aan de Leverancier toegang tot bepaalde resources en systemen van de Cliënt, mits de naleving van de bijzondere veiligheidsbepalingen die in gemeenschappelijk overleg tussen de Partijen zullen worden vastgelegd.
- 22.8** Bovendien zal de Cliënt de Leverancier informeren over de bijzonder veiligheidsvereisten die de Leverancier moet naleven. De Cliënt kan de toegang van het Personeel tot zijn site, of de toegang van Personeel tot zijn informaticatools of tot zijn informatiesystemen koppelen aan de naleving van deze bijzondere veiligheidsvereisten.
- 22.9** De Leverancier zal de Cliënt schriftelijk in kennis stellen van iedere echte of veronderstelde schending van een veiligheidsregel die de Diensten of het tussen de Partijen overeengekomen veiligheidsniveau kan aantasten, en dit zodra de Leverancier hiervan kennis heeft kunnen nemen. De Leverancier zal alle technische verslagen hieromtrent aan de Cliënt meedelen, ongeacht dit afkomstig is van hemzelf of een externe bron. Het voorgaande doet geen afbreuk aan de bepalingen van artikel 20 van de Voorwaarden.
- 23. Audits**
- 23.1** De Leverancier erkent en aanvaardt dat de Cliënt onderworpen is aan wettelijk en reglementaire vereisten en aan prudentiële regels bepaald door de bevoegde regulator (voornamelijk NBB en FSMA, maar ook de autoriteit voor gegevensbescherming) en dat deze regulator(en), de erkende commissaris, de interne audit en de Compliance Officer, voor de uitvoering van hun controleopdracht, hun controle moeten kunnen uitvoeren, inclusief de controles ter plaatse, bepaald door de toepasselijke wet, de verordeningen en de prudentiële vereisten.
- 23.2** De 3 defensielijnen van de Cliënt vermeld in artikel 22 van de Voorwaarden hebben het recht om over te gaan tot veiligheidscontroles om zich te vergewissen van de conformiteit van de installaties en activiteiten van de Leverancier met de toepasselijke veiligheidsvereisten en -normen zoals beschreven in de Overeenkomst, volgens de procedure beschreven in dit artikel.
- 23.3** De controles gevraagd door de interne controlefuncties van de Cliënt worden beperkt tot één controle per periode van maximum drie maanden en per defensielijn. Onder "interne controlefuncties" wordt verstaan de directie informatica, het riskmanagement en de interne audit van de Cliënt.
- 23.4** De Leverancier verbindt zich er ook toe om zijn steun en actieve medewerking te verlenen om alle verzoeken, informatieaanvragen, audits of onderzoeken van de toezichtautoriteiten en bevoegde regulatoren, inclusief de NBB, de FSMA of de bevoegde toezichtautoriteit krachtens de Wetten inzake Gegevensbescherming.
- 23.5** De personen die controles uitvoeren zullen gehouden zijn tot een vertrouwelijkheidsverbintenis die verplichtingen oplegt die minstens even strikt zijn als deze bepaald in de Voorwaarden. De Cliënt mag voor de uitvoering van een controle geen beroep doen op een concurrent van de Leverancier. Op verzoek van de Cliënt zal de Leverancier zijn concurrenten identificeren voor de toepassing van deze bepaling. Dit is evenwel zonder afbreuk aan de beslissingen van een bevoegde regulator om een controle aan een dergelijke concurrent van de Leverancier toe te vertrouwen.
- 23.6** De Leverancier zal de behoefte om zijn vertrouwelijke informatie, zijn zakengeheimen of zijn intellectuele rechten te beschermen niet kunnen tegenwerpen om de uitoefening van deze controles te

vertragen of trachten te verhinderen. Hij erkent dat de naleving van artikel 19 van deze Voorwaarden met betrekking tot de vertrouwelijkheid in dat opzicht toereikend is.

- 23.7** De Cliënt bezorgt de Leverancier onmiddellijk iedere aanvraag met betrekking tot de Overeenkomst die uitgaat van een van zijn interne controlefuncties, zijn revisoren, externe audit of toezichtautoriteit of bevoegde regulatoren. De Leverancier zal instaan voor een reporting naar de Cliënt over de opvolging en de invoering van de aanbevelingen die uit deze controles voortvloeien en die de tekortkomingen van de Leverancier ten aanzien van zijn veiligheidsverplichtingen wil verhelpen.
- 23.8** Elke Partij zal alle redelijke middelen invoeren om de impact van de controles op de activiteiten van de andere Partij te minimaliseren. De verplichtingen van de Overeenkomst, inclusief de Dienstverleningsniveaus, worden in de regel niet geschorst of beperkt door de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
- 23.9** De Leverancier zal aan de Cliënt een kopie bezorgen van alle informatie die hij aan een toezichtautoriteit moet overmaken in naleving van de toepasselijke wetten. De Leverancier zal de Cliënt informeren over de geplande vergaderingen met een toezichtautoriteit en met betrekking tot het doel van een Contract of van de Diensten of tot de activiteit van de Cliënt. Op verzoek van de Cliënt zal de Leverancier de Cliënt toelating verlenen om zijn eigen vertegenwoordigers naar dergelijke vergaderingen te sturen.
- 23.10** Elke door de Cliënt gerealiseerde controle zal gebeuren in overeenstemming met de onderstaande procedure.
- 23.11** De Cliënt zal de Leverancier schriftelijk in kennis moeten stellen van de uitoefening van een controleopdracht of van zijn intentie om tot een audit te laten overgaan, mits inachtnaam van een minimale opzegtermijn van twintig (20) Dagen.
- 23.12** De Leverancier verbindt zich ertoe om de vertegenwoordigers van een van de 3 defensielijnen die bij de opdracht betrokken zijn toegang te verlenen tot de site(s) van de Leverancier en hen toegang te verlenen tot alle installaties en de informatie die nodig zouden zijn voor het goede verloop van de controle met dien verstande:
- (a) De controle- of auditopdracht en de raadpleging van de documenten zal moeten gebeuren in de kantoren van de Leverancier en tijdens de kantooruren van de Leverancier;
 - (b) De veiligheidsprocedures en -maatregelen van de Leverancier zullen moeten worden nageleefd door de vertegenwoordigers van de Cliënt;
 - (c) De Leverancier zal nooit verplicht worden om de volgende informatie ter beschikking te stellen van de vertegenwoordigers van de Cliënt: (i) informatiegegevens over andere Cliënten en prospects van de Leverancier, (ii) informatie over de kostenstructuur van de Leverancier en financiële en boekhoudkundige gegevens of (iii) alle andere gevoelige of vertrouwelijke informatie van de Leverancier die niet rechtstreeks en strikt relevant is ten aanzien van de doeleinden van de audit of de controleopdracht.
- 23.13** De informatie verzameld tijdens de controle- of auditopdracht alsook de resultaten ervan zal Vertrouwelijke Informatie zijn die onderworpen is aan de naleving van artikel 19 van de Voorwaarden en zal voor geen andere doeleinden mogen worden gebruikt dan deze beoogd in artikel 23 van de Voorwaarden.
- 23.14** Een exemplaar van het audit- of controleverslag zal aan de Leverancier worden overgemaakt.
- 23.15** Alle prestaties en alle plichten van de Leverancier die vereist zijn om te beantwoorden aan de redelijke informatieaanvragen van een van de controlefuncties van de Cliënt of in overeenstemming met dit artikel en met artikel [•] (Informatiebeveiliging), zullen uitsluitend ten laste van de Leverancier zijn.

24. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 24.1** Behalve een onmiddellijke uitvoering van de Overeenkomst wordt de duur van de Overeenkomst bepaald in de Bestelling of wordt deze, bij ontstentenis, geacht 12 maanden te zijn beginnend op de Startdatum. de Overeenkomst eindigt bij het verstrijken van de aldus overeengekomen termijn, zonder mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, en behalve in het geval van beëindiging van de Overeenkomst in toepassing van artikel 24.2, 24.3 en 24.4 van de Voorwaarden.
- 24.2** Bij enige tekortkoming van de Leverancier in zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst zal de Cliënt de ontbinding van de Overeenkomst kunnen vaststellen ten nadele van de Leverancier, zonder voorafgaande juridische toelating, mits de kennisgeving van een aangetekende ingebrekestelling, waarin de tekortkoming(en) word(t)(en) geïdentificeerd en de Leverancier wordt verzocht deze te verhelpen binnen een termijn van dertig (30) Dagen en waarin de Leverancier in kennis wordt gesteld van de wil van de Cliënt om de Overeenkomst te beëindigen bij het verstrijken van deze termijn behalve remediëring door de Leverancier tot algehele tevredenheid van de Cliënt.
- 24.3** Bij uitdrukkelijke afwijking van de regels van het gemeen recht zal de Cliënt op ieder ogenblik het recht hebben om de Overeenkomst te beëindigen om persoonlijke redenen, via de kennisgeving van de eenzijdige beslissing via een aangetekend schrijven en mits een opzegtermijn van drie (3) maanden. In dat geval, en bij uitdrukkelijke afwijking van het gemeen recht, zal de Cliënt geen enkele annulerings- of opzegvergoeding verschuldigd zijn aan de Leverancier.
- 24.4** de Overeenkomst zal van rechtswege worden opgezegd bij faillissement, vereffening of gerechtelijke reorganisatie van de Leverancier.

25. Gevolgen van de beëindiging

- 25.1** In het geval van de beëindiging van de Overeenkomst is artikel 25 van de Voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Bestelling.
- 25.2** Onder "Overgang" wordt verstaan de effectieve mogelijkheid voor de Cliënt om, in het geval van de beëindiging van de Overeenkomst, in voorkomend geval een nieuwe leverancier te kiezen en om alternatieve oplossingen, instrumenten of systemen in te voeren die voor de Cliënt hetzelfde of een groter nut hebben dan de Diensten, Deliverables, Documentatie en Dienstverleningsniveaus die het voorwerp uitmaken van de Overeenkomst, dit alles zonder de operationele continuïteit van de activiteiten van de Cliënt in gevaar te brengen.
- 25.3** De Leverancier zal ten laatste tegen de Startdatum en op zijn eigen kosten een voorstel van Overgangsplaan opstellen en aan de Cliënt meedelen. De Cliënt bepaalt de doelstellingen van de Overgang en de Leverancier moet op basis hiervan een Overgangsplaan voorbereiden. De Leverancier is verantwoordelijk voor de opstelling en de finalisatie van het Overgangsplaan, met dien verstande dat de Leverancier hiertoe nauw moet samenwerken met de Cliënt en de redelijke commentaren en opmerkingen van de Cliënt moet opnemen in het Overgangsplaan, dat het Overgangsplaan de schriftelijke goedkeuring van de Cliënt moet krijgen voor de invoering ervan en dat het Overgangsplaan door de Partijen moet worden ondertekend binnen de dertig (30) Dagen na de Begindatum. De opstellingskosten van het Overgangsplaan blijven ten laste van de Leverancier.
- 25.4** Het Overgangsplaan moet een beschrijving geven van de informatie-elementen die moeten worden overgedragen, van de te vervullen activiteiten, opdat de Cliënt in het geval van een beëindiging van de Overeenkomst zou kunnen beslissen over de beste Overgangsooplossing en de bijstand van de Leverancier zou kunnen genieten die redelijkerwijs noodzakelijk is om in voorkomend geval een nieuwe leverancier te kiezen, met deze laatste een Overgangsooplossing afsluiten en invoeren. Het Overgangsplaan moet aldus met name een precieze, volledige en gedetailleerde beschrijving bevatten van de volgende elementen: (i) de operaties, activiteiten of Diensten die het voorwerp uitmaken van de Overgang, (ii) de informatie die moet worden overgemaakt en de activiteiten die moeten worden

gevoerd om de Transitie mogelijk te maken, (iii) de duur van de Overgangperiode, (iv) de maatregelen die nodig zijn om de risico's en de mogelijke discontinuïteit of operationele onderbreking te minimaliseren of te beperken, (v) de gedetailleerde lijst van alle instrumenten, systemen en uitrustingen, contracten met Derden, software en andere applicaties, die getroffen worden door de Overgang, inclusief de inventaris waarvan sprake in artikel 7.3 van de Voorwaarden, (vi) de methodes, de procedures en het personeel waarvan de Leverancier gebruik zal maken om de Overgang te waarborgen, (vii) een planning van de Overgangsactiviteiten, (viii) een matrix van de rollen en verantwoordelijkheden van de Leverancier en van de Cliënt en (ix) alle andere informatie die nodig of nuttig is om een efficiënte en geordende Overgang van de betrokken Diensten te waarborgen binnen de tussen de Partijen overeengekomen termijnen en in overeenstemming met de vereisten inzake operationele continuïteit van de Cliënt krachtens artikel 7 van de Voorwaarden.

- 25.5** De Leverancier zal de Dienstverlening blijven voortzetten overeenkomstig het Overgangsplan bepaald door de Partijen teneinde de continuïteit van de operationele activiteiten van de Cliënt te verzekeren zonder onderbreken of met de minst mogelijke onderbreking. De Leverancier zal op loyale wijze en te goeder trouw samenwerken met de Cliënt en met elke vervangende leverancier die door deze laatste is aangesteld. Hij zal hen alle bijstand verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is om de geordende overdracht van de gegevens, systemen, Specifieke Software en van de operaties van de Cliënt en de overname ervan door de vervangende leverancier mogelijk te maken vanuit een perspectief van maximale continuïteit.
- 25.6** De duur van de Overgangperiode zal door de Partijen in de Overeenkomst worden vastgelegd of, bij ontstentenis, binnen de vijftien (15) dagen na de ontvangst van de kennisgeving van de opzeg bij het einde van de Overeenkomst. Behoudens een andere bepaling overeengekomen binnen deze termijn bedraagt de overgangperiode minimum zes(6) maanden te rekenen vanaf de beëindiging van de Overeenkomst. Deze duur kan door de Cliënt één keer worden verlengd met een identieke termijn, mits een eenvoudige schriftelijke kennisgeving ten laatste drie (3) maanden voor het verstrijken van de eerste periode.
- 25.7** Tijdens deze overgangperiode, en behoudens wat er door de Cliënt zal worden beslist om in voorkomend geval de reikwijdte van de Diensten tijdens deze Overgangperiode te verminderen zal de Leverancier het personeel, de aangestelden, de beambten, de zelfstandige contractanten en andere onderaannemers toegewezen aan de Dienstverlening betrokken bij de aldus beëindigde Overeenkomst worden behouden, zonder wijziging in hun contractuele samenwerkingsvoorwaarden. Tijdens dezelfde periode zal de Leverancier geen enkel initiatief nemen dat de resources toegewezen aan deze Dienstverlening zou kunnen verminderen of beperken, behoudens het schriftelijke en voorafgaandelijke akkoord van de Cliënt.
- 25.8** Tenzij anders overeengekomen zullen de Vergoedingen voor de Diensten tijdens deze overgangperiode voorts gefactureerd worden door de Leverancier overeenkomstig de Overeenkomst. De Vergoedingen voor de uitvoering van de overgangsactiviteiten van de Leverancier zullen conform de Overeenkomst worden berekend en, bij ontstentenis, worden bepaald door toepassing van de dagelijkse percentages die tijdens de 12 maanden voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst in het tariefrooster dat van toepassing is op de Overeenkomst werden bepaald voor de Diensten.

26. Overdracht van de Overeenkomst

- 26.1** De Leverancier mag het geheel of een deel van de Overeenkomst noch tegen betaling noch gratis, noch in de vorm van een overdracht of in de vorm van een inbreng aan een derde, afstaan of overdragen zonder de schriftelijke en voorafgaandelijke toelating van de Cliënt.
- 26.2** De Cliënt kan het geheel of een deel van de Overeenkomst aan elke vennootschap van zijn keuze afstaan of overdragen in het geval van fusie, splitsing, inbreng van algemeenheid of van activiteitstak, overdracht van algemeenheid of activiteitstak, of elke andere vorm van bedrijfsreorganisatie.

27. Deelbaarheid

- 27.1** Indien een bepaling van deze Overeenkomst onwettige, ongeldig of ontoepasbaar wordt zal in ieder geval (i) een dergelijke bepaling geen impact hebben op of schade berokkenen aan de wettelijkheid, geldigheid of toepasbaarheid van iedere andere bepaling van deze Overeenkomst en (ii) verbinden de Partijen zich ertoe te goeder trouw de vervanging te onderhandelen van deze bepaling door een andere geldige en toepasbare bepaling die in de mate van het mogelijke zal leiden tot hetzelfde resultaat als het resultaat dat de onwettige, ongeldige of ontoepasbare bepaling bereik zou hebben, en door minimaal af te wijken van de vervangen bepaling.
- 27.2** In het geval dat een onwettige, ongeldige of ontoepasbare bepaling juridisch geldig of toepasbaar zou zijn als een deel van deze bepaling zou worden geschrapt, zal een dergelijke bepaling van toepassing zijn met de minimale wijzigingen die noodzakelijk zijn om ze wettelijk, geldig en toepasbaar te maken.

28. Talen

De Overeenkomst is opgesteld in het Frans. Als de Technische Documenten of andere Contractuele Documenten zijn opgesteld in het Engels of in andere talen dan het Frans, een vertaling zal niet verplicht worden tussen de Partijen. De documenten die niet in het Frans zijn opgesteld moeten conform de Voorwaarden worden geïnterpreteerd.

29. Kennisgevingen

Elke mededeling van de Cliënt aan de Leverancier of van de Leverancier aan de Cliënt zal via gewone elektronische weg kunnen gebeuren, tenzij de Voorwaarde een aangetekend schrijven verplichten. Elke mededeling zal geldig gebeuren op het adres en aan de perso(o)n(en) vermeld in de Bestelling, tenzij hiervan uitdrukkelijk wordt afgeweken in de Overeenkomst.

30. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

- 30.1** Alle Overeenkomsten worden uitsluitend geregeld door het Belgisch recht, met uitzondering van de conflictregels en zonder toepassing het Verdrag van Wenen betreffende de internationale verkoop van goederen.
- 30.2** Alle meningsverschillen met betrekking tot de interpretatie, het afsluiten, de uitvoering, de geldigheid of de beëindiging van de Overeenkomst, inclusief alle meningsverschillen met betrekking tot een of meerdere Overeenkomsten afgesloten tussen de Leverancier en de Cliënt, die niet op minnelijke wijze worden opgelost, zullen definitief beslecht worden door de bevoegde hoven en rechtbanken van Luik.