

CONDITIONS GÉNÉRALES ETHIAS POUR LA FOURNITURE DE SERVICES INFORMATIQUES

Table des matières

1.	Définitions et interprétation	1
2.	Application des conditions générales et conclusion du Contrat	4
3.	Devoir de conseil et information précontractuelle	5
4.	Objet du contrat	5
5.	Redevances et paiements	6
6.	Environnement réglementaire	7
7.	Continuité opérationnelle du Client	8
8.	Personnel.....	8
9.	Sous-traitants du Fournisseur	9
10.	Partenaires et fournisseurs tiers	10
11.	Devoirs du Fournisseur.....	11
12.	Déclarations et garanties du Fournisseur.....	11
13.	Suivi et exécution du Contrat	12
14.	Acceptation des services	13
15.	Force majeure	14
16.	Moyens d'action du Client.....	15
17.	Responsabilité	15
18.	Assurance	16
19.	Confidentialité	16
20.	Données à caractère personnel. Vie privée	17
21.	Propriété intellectuelle et savoir-faire	20
22.	Sécurité de l'information.....	21
23.	Audits	22
24.	Durée et terminaison du Contrat	24
25.	Conséquences de la terminaison	24
26.	Cession du Contrat	26
27.	Divisibilité	26
28.	Langues	26
29.	Notifications	26
30.	Droit applicable et juridictions compétentes	26

1. Définitions et interprétation

1.1 Les termes rédigés avec une lettre majuscule initiale dans les présentes Conditions ou dans tout Contrat qui sera conclu entre le Client et le Fournisseur, auront la signification définie dans l'article 1 des Conditions. Les Parties peuvent donner à d'autres termes des définitions spécifiques dans les autres Documents Contractuels.

- (a) **Client:** signifie la S.A. Ethias, dont le siège social est établi à 4000 Liège, rue des Croisiers 24, enregistrée à la BCE sous le numéro 0404.484.654.
- (b) **Commande:** signifie le document principal signé par les Parties pour matérialiser la conclusion du Contrat.
- (c) **Contrat:** signifie toute convention et/ou toute commande de Services conclue entre le Client et le Fournisseur et faisant référence aux Conditions.

- (d) **Conditions générales ou Conditions:** signifie les présentes conditions générales pour la fourniture de services informatiques.
- (e) **Date de démarrage:** signifie la date à laquelle le Contrat entre en vigueur selon les stipulations des Parties.
- (f) **Documents Contractuels:** signifie les Conditions, la Commande et les Documents Techniques, ainsi que, le cas échéant, tout document supplémentaire qui serait expressément visé comme tel par les Parties dans la Commande.
- (g) **Documents Techniques:** signifie les exigences techniques et fonctionnelles acceptées par les Parties ainsi que les résultats et Livrables attendus par le Client conformément au Contrat et concernant les Services.
- (h) **Documentation:** signifie toutes les informations que le Fournisseur doit transmettre et livrer au Client en vertu des Lois, des prescriptions légales impératives applicables au Contrat ou des dispositions du Contrat, ainsi que toute documentation et tous logiciels nécessaires pour contrôler et suivre la mise en œuvre et la progression des Services et des Livrables et Niveaux de Service, et en particulier, la documentation technique et la documentation utilisateur relative aux Logiciels Spécifiques ainsi qu'aux Produits, Matériels et Logiciels de Tiers.
- (i) **Données à caractère personnel:** signifie les données relatives à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens des Lois de Protection des Données.
- (j) **Données Personnelles du Client:** signifie les Données à caractère personnel dont le traitement est confié par le Client au Fournisseur pour l'exécution du Contrat.
- (k) **Droits de Propriété Intellectuelle:** signifie, l'ensemble des droits de propriété littéraire et artistique et les droits de propriété industrielle, en ce inclus, sans y être limité, les brevets, dessins et modèles et marques (enregistrés et non enregistrés, y compris les demandes d'enregistrement pour de tels droits), droits d'auteur (en ce compris tous droits sur un logiciel ou programme d'ordinateur au sens de la législation applicable), droits d'auteur et droits *sui generis* relatifs aux bases de données ou droits sur les topographies de semi-conducteurs (qu'ils soient déposés ou non, ainsi que les demandes de dépôt ou d'enregistrement y afférentes), de même que les droits ou intérêts légitimes protégeant les secrets d'affaires de chaque Partie, ainsi que tous droits ou types de protection similaires ou ayant un effet similaire ou équivalent à ceux qui peuvent exister dans le monde.
- (l) **Force Majeure:** signifie les situations imprévisibles et insurmontables qui rendent impossible l'exécution du Contrat, conformément à l'article 15 des Conditions.
- (m) **Fournisseur:** signifie la personne morale concluant ou ayant conclu un Contrat avec le Client.
- (n) **Informations confidentielles:** signifie, de façon non limitative, les informations suivantes: l'existence, l'objet et le contenu du Contrat, les conceptions, les concepts, les dessins, les idées, les inventions, les spécifications, les techniques, les découvertes, les modèles, les données, le code source, le code objet, la documentation, les diagrammes, les diagrammes de flux, la recherche, le développement, les processus, les procédures, le savoir-faire, les informations relatives aux nouveaux produits ou aux nouvelles technologies, les techniques et supports de marketing, les plans marketing, les horaires, les stratégies et les plans de développement (y compris les noms de marque ou marques commerciales futurs), les politiques de prix, les informations financières et toutes informations confidentielles relatives aux affaires de chaque Partie ou de tout membre du groupe d'entreprises auquel appartient une Partie.

- (o) **Jours:** signifie les jours calendaires et non les jours ouvrables, sauf stipulation expresse dans le Contrat. Par ailleurs, et toujours sauf stipulation expresse, tous les délais établis en mois ou en années dans les Conditions, se calculent de quantième à veille de quantième. Tous les délais visés dans un Contrat se calculent de minuit à minuit, à compter du lendemain du jour de l'acte de l'événement déclencheur du délai. Le jour de l'échéance est compris dans le délai. Lorsque ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié légal en Belgique, le délai expire le plus prochain jour ouvrable.
- (p) **Livrables:** Signifie l'ensemble des rapports d'analyse, études, documents, avis, informations, sous format électronique et/ou papier, devant être fournis au Client selon le calendrier prévu dans le Contrat, et soit expressément définis dans le Contrat comme un élément à livrer par le Fournisseur, soit destinés à formaliser la progression et à contrôler le statut de mise en œuvre des Services ou les résultats des Services.
- (q) **Lois:** signifie (i) toutes les lois, décrets, règles et réglementations (en ce compris la législation de l'Union Européenne) (ii) toutes les normes, applicables à un Contrat pendant sa durée d'exécution.
- (r) **Lois de Protection des Données:** signifie le Règlement UE/2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("GDPR" ou "RGDP" selon ses acronymes anglais et français), et le cas échéant ses règlements d'exécution ainsi que les autres lois ou règlements nationaux applicables au traitement de données à caractère personnel au sens du RGDP.
- (s) **Partie(s):** signifie, soit le Client soit le Fournisseur ou les deux ensemble selon qu'il y est fait référence individuellement ou collectivement.
- (t) **Personnel:** signifie toutes les personnes physiques accomplissant des activités, dans le cadre de l'exécution du Contrat, sous la responsabilité du Fournisseur ou d'un sous-traitant de celui-ci, et ce quel que soit leur statut, en ce compris, et sans limitation, les employés, agents d'exécution, préposés, mandataires, sous-traitants et contractants indépendants.
- (u) **Produits, Matériels et Logiciels de Tiers:** signifie les équipements, matériels, produits ou logiciels produits ou développés par un Tiers et utilisés par le Fournisseur dans l'exécution du Contrat.
- (v) **Redevances:** signifie le prix dû par le Client en contrepartie de la fourniture des Services.
- (w) **Obligation de Résultat:** signifie l'obligation pour le Fournisseur d'atteindre les résultats et de fournir au Client les Livrables, Documentations et/ou Niveaux de Service convenus dans le Contrat, ainsi que les résultats que le Client est raisonnablement en droit d'attendre dans le cadre de l'exécution du Contrat et des Services, sauf le Fournisseur à prouver que l'inexécution de cette obligation résulte d'un cas de Force majeure ou du fait d'un tiers autre que le Fournisseur.
- (x) **Services:** signifie le(s) service(s) et prestation(s) les plus divers dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (ICT), et faisant l'objet du Contrat, à l'exception des biens ou services d'autre nature acquis par le Client et soumis à d'autres conditions générales d'achat.
- (y) **Tiers:** signifie un fournisseur externe, agissant de façon indépendante de chaque Partie même s'il peut agir pour le compte de l'une d'Elles.

(z) **Violation des Données Personnelles:** signifie un incident de sécurité entraînant de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à des Données Personnelles du Client

1.2 À travers la conclusion du Contrat avec le Fournisseur, le Client poursuit l'objectif de (i) réduire les coûts liés aux systèmes d'information, conformément à la stratégie du Client, (ii) pouvoir se concentrer sur son métier d'assureur en confiant à des tiers spécialisés la gestion de certains aspects des systèmes d'information et la fourniture de certains services, (iii) bénéficier de services informatiques souples et flexibles, susceptibles d'une amélioration et d'une adaptation rapides en fonction des circonstances techniques, commerciales et opérationnelles, à travers une gestion souple du *IT procurement*. Ces objectifs constituent une description générale des finalités poursuivies par le Client à travers le Contrat; celui-ci doit donc être interprété et exécuté d'une manière conforme à, et cohérente avec, ces objectifs. Le Fournisseur reconnaît adhérer à ces objectifs à travers le Contrat, et fournira les Services en ayant à l'esprit le respect de ces objectifs.

2. Application des conditions générales et conclusion du Contrat

2.1 Les Conditions sont applicables à tous les Contrats pour la fourniture de Services conclus entre le Client et le Fournisseur. L'acceptation intégrale et sans réserve des Conditions par le Fournisseur constitue un élément essentiel et déterminant de l'acceptation du Contrat par le Client.

2.2 Sauf stipulation expresse, les Conditions sont applicables dans le cadre de toute demande d'informations ou de prix, appels d'offres, commandes ou autres requêtes du Client, quelle qu'en soit la forme (RFI, RFP, etc.), et feront partie intégrante de tout Contrat conclu en réponse à ces demandes, appels d'offres ou commandes. Les Parties ne peuvent déroger à des dispositions des Conditions, sauf (i) accord exprès des deux Parties, (ii) constaté par un écrit signé entre les représentants autorisés de chaque Partie et (iii) visant expressément les clauses des Conditions auxquelles les Parties dérogent.

2.3 Par la conclusion du Contrat, le Fournisseur renonce expressément à l'application de ses propres conditions générales ou particulières, termes de service, conditions de facturation ou de paiement, et généralement à toute autre clause ou contrat d'adhésion rédigé(e)(s) par le Fournisseur, quelle qu'en soit la dénomination ou la forme. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction, les Conditions prévalent en outre sur toutes autres clauses ou stipulations, non contenues dans les Conditions, et qui seraient reprises notamment dans une offre ou une proposition commerciale du Fournisseur.

2.4 Tout Contrat est conclu uniquement lorsque la Commande est signée par le représentant autorisé de chacune des Parties. Tout Contrat se compose des Documents Contractuels suivants, par ordre de primauté: (i) les Conditions, (ii) la Commande, (iii) les Documents Techniques (par exemple, Statement of Work, Service Level Agreement, etc.).

2.5 Aucun autre document que les Documents Contractuels précités, ne liera les Parties s'il n'est pas expressément visé dans la Commande, sauf si les Conditions prévoient explicitement que de tels documents sont réputés faire partie du Contrat.

2.6 Le Fournisseur est tenu de notifier expressément au Client, avant la conclusion du Contrat, toute condition, hypothèse, postulat ou autre prérequis dont son offre serait dépendante, ou à laquelle la bonne exécution de tout ou partie des obligations du Fournisseur au titre du Contrat serait conditionnée, à défaut de quoi ceux-ci seront exclus du champ contractuel, le Fournisseur en assumera seul la charge et les risques et il ne pourra en tirer argument pour justifier un éventuel retard ou défaut d'exécution du Contrat à quelque titre que ce soit.

2.7 En cas d'incompatibilité ou de difficulté d'interprétation entre les clauses d'un ou plusieurs Documents Contractuels, les Parties conviennent que les Conditions prévalent sur la Commande et sur les Documents Techniques, sauf mention expresse en sens contraire. De même, en cas d'incompatibilité ou de difficulté d'interprétation entre un Document Contractuel et les annexes ou appendices à ce

document, le Document principal prévaudra sur les annexes et appendices, sauf mention expresse en sens contraire. Il en va de même si les Parties choisissent de joindre en annexe au Contrat ou à un Document Contractuel la ou les offres du Fournisseur.

3. Devoir de conseil et information précontractuelle

- 3.1** Le Fournisseur déclare être un spécialiste dans le domaine des Services formant l'objet du Contrat et reconnaît, à ce titre, être tenu à un devoir de renseignement, d'information et de conseil envers le Client, afin notamment de proposer à ce dernier les Services les plus appropriés et adaptés aux besoins du Client, tant sur les plans fonctionnel et technique que sur le plan de l'opportunité stratégique ou financière.
- 3.2** Le Fournisseur reconnaît par ailleurs avoir soigneusement examiné les besoins exprimés par le Client avant la conclusion du Contrat avant d'émettre sa proposition commerciale, et déclare que celle-ci répond adéquatement aux besoins du Client.
- 3.3** Le Client communique au Fournisseur les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins sous toutes réserves généralement quelconques. Le Fournisseur, en tant que spécialiste, doit contrôler et au besoin faire compléter les informations fournies par le Client, dans la mesure où elles lui sont nécessaires pour établir sa proposition commerciale et être à même de proposer des Services rencontrant de façon adéquate les besoins du Client conformément au Contrat. Lorsque le Client certifie expressément les informations qu'il communique au Fournisseur, le Client assume la responsabilité du caractère inexact, insuffisant, incomplet ou erroné desdites informations, sauf dans la mesure où le Fournisseur en avait eu connaissance ou aurait pu raisonnablement en avoir connaissance avant la conclusion du Contrat.
- 3.4** Les documents précontractuels du Fournisseur, qu'ils soient ou non intégrés au Contrat par une mention expresse dans la Commande, ne peuvent en aucun cas limiter la responsabilité du Fournisseur en vertu du droit commun au titre de la responsabilité précontractuelle et du devoir de conseil. Le Client ne renonce à aucune garantie quelconque ni obligation implicite ou explicite, sauf mention expresse en sens contraire.

4. Objet du contrat

- 4.1** Le Contrat doit définir précisément l'objet des Services, les délais d'exécution, les Livrables et la Documentation ainsi que les Niveaux de Service et plus généralement les résultats attendus par le Client. Moyennant une dérogation expresse en ce sens, les Parties peuvent détailler ou décrire plus en détail le contenu des obligations des Parties dans d'autres documents ; en un tel cas, elles ne pourront toutefois en rien diminuer, restreindre ou réduire la portée des obligations du Fournisseur de fournir les Services, de délivrer les Livrables et d'atteindre les Niveaux de Service, telles que ces obligations résultent des Documents Contractuels convenus entre Elles.
- 4.2** Les Parties peuvent modifier tout ou partie du Contrat en cours d'exécution, moyennant un accord exprès signé par les représentants légaux de chaque Partie. Les Parties peuvent prévoir dans le Contrat une procédure de gestion des changements afin de permettre des adaptations des délais de livraison, des Services, des Livrables, de la Documentation ou des Niveaux de Service. Dans ce cas, et sauf dérogation expresse, l'accord du Client envers de telles modifications contractuelles ne sera acquis que moyennant l'acceptation expresse de l'organe de gouvernance du Client le plus élevé selon le schéma de gouvernance que les Parties définiront pour superviser l'exécution du Contrat ou, à défaut d'un tel organe, moyennant l'autorisation expresse du représentant légal du Client.
- 4.3** Par principe, la mission confiée au Fournisseur en vertu du Contrat est toujours non exclusive et sans engagement de volume minimal. Le Client reste donc libre, nonobstant le Contrat, de confier à tout tiers de son choix la fourniture de services, produits, matériels ou logiciels quelconques, ou de les faire réaliser en interne par les équipes de son choix. Un engagement d'exclusivité ou un engagement de

volume minimal ne peut être convenu qu'au moyen d'un écrit signé par les représentants autorisés du Client et du Fournisseur. Nonobstant toute stipulation contraire, le Client reste libre de rechercher et sélectionner, sans limitation de volume ni de durée, des ressources et des services de tiers offerts sous la forme de services à la demande, accessibles à distance et hébergés dans un environnement de type « cloud computing » public, sous toutes modalités telles que « Platform as a Service », « Infrastructure as a Service » et « Software as Service ».

4.4 Lorsque le Client a conclu un ou plusieurs Contrats avec un même Fournisseur, il n'en résulte pour le Fournisseur aucune attente légitime de se voir confier des Services ni de bénéficier d'engagements de volume ou d'exclusivité, autres que ceux qui seraient le cas échéant expressément stipulés dans le(s)dit(s) Contrat(s).

5. Redevances et paiements

5.1 En contrepartie de la fourniture des Services, le Client paiera au Fournisseur les Redevances déterminées dans le Contrat. Les Redevances seront soit des engagements forfaitaires, soit des engagements en régie, selon l'accord exprès des Parties. Si les Parties le prévoient expressément dans le Contrat, les Redevances pourront faire l'objet d'une analyse comparative de marché (« benchmarking ») conformément au Contrat.

5.2 Les Redevances constituent toujours un prix ferme et ne sont pas susceptibles de révision, sauf convention expresse en sens contraire. Moyennant dérogation expresse dans le Contrat, certaines Redevances, si elles ont un caractère périodique, peuvent faire l'objet d'une adaptation automatique, au maximum une fois par année civile, et toujours dans le respect de la législation applicable; le Fournisseur s'engage à rembourser à première demande du Client tout montant dont il ne rapporte pas la preuve qu'il résulte d'une adaptation automatique des Redevances conformément à la loi.

5.3 Les Redevances convenues au Contrat incluent aussi, outre la fourniture des Services, tous les éléments suivants: (i) le prix des Produits, Matériels ou Logiciels de Tiers, dans le respect de l'article 10 des Conditions, (ii) le prix des prestations de tout le Personnel, (iii) le prix des outils et équipements nécessaires à l'exécution du Contrat, y compris des outils et équipements nécessaires pour la gestion des projets, pour la livraison des Services (par exemple, les outils utilisés pour la maintenance) et pour la mesure et le contrôle du respect des Niveaux de Service, (iv) la livraison de la Documentation et des Livrables, (v) les frais de formation de tout le Personnel, (vi) le prix du transfert et/ou de la licence des Droits de Propriété Intellectuelle conformément à l'article 21 des Conditions, et (vii) généralement tous les autres éléments nécessaires pour la fourniture des Services de manière conforme au Contrat.

5.4 Par dérogation à ce qui précède, et moyennant un accord exprès du Client en ce sens, le Fournisseur peut être autorisé à porter en compte au Client certains coûts ou dépenses, à condition que ceux-ci (i) soient approuvés au préalable par le Client et (ii) respectent les règles et principes déterminés par le Client pour l'ensemble de ses autres fournisseurs et notifiés au Fournisseur. En particulier, les frais de déplacement internationaux (incluant tant le transport que les frais de séjour) ne peuvent être mis à charge du Client (soit en étant inclus dans les Redevances, soit en étant portés en compte en tant que coûts ou dépenses) que moyennant un accord préalable concernant leur fréquence et leur coût unitaire.

5.5 Les Redevances sont toujours réputées inclure toutes les taxes (à l'exception de la TVA), contributions et prélèvements quelconques, sauf mention expresse en sens contraire.

5.6 Les Parties peuvent convenir dans le Contrat que les Redevances ne seront dues qu'après la fourniture des Services, des Livrables ou de la Documentation. En ce cas, aucun paiement ne sera dû par le Client avant la réception définitive (sur le plan quantitatif et qualitatif), par le Client, du Service, Livrable, ou Documentation concerné ainsi que des résultats des Services ou des Niveaux de Service correspondant(e)s attendus par le Client et définis au Contrat.

- 5.7** Les Parties peuvent convenir dans le Contrat le paiement d'un acompte par le Client au Fournisseur. En ce cas, le Fournisseur sera automatiquement tenu au paiement d'une pénalité de retard forfaitaire et irréductible de 10 % du montant de l'acompte par jour de retard, en cas de retard dans la livraison du Service, Livrable, ou Documentation qui serait imputable au Fournisseur. Ce qui précède est sans préjudice aux moyens d'action du Client selon l'article 16 des Conditions.
- 5.8** Les factures du Fournisseur seront émises au plus tôt dix Jours après la date à laquelle les Redevances deviennent exigibles selon le Contrat. Elles sont payables à nonante Jours fin de mois, la date de réception de la facture faisant foi.
- 5.9** Le Fournisseur mentionnera spontanément sur les factures adressées au Client l'identification précise des montants et des services dus à des Tiers le cas échéant. Le Fournisseur doit renseigner non des montants globaux mais des montants unitaires, ligne par ligne avec indication des produits ou services facturés, avec le même niveau de détail que celui communiqué par le fournisseur Tiers. Si ces informations ne sont pas mentionnées sur les factures du Fournisseur, ce dernier les communiquera néanmoins à la première demande du Client ou indiquera les motifs pour lesquels ces informations ne doivent pas être communiquées (par ex. absence de montants spécifiques liés à des contrats de Tiers liant le Client).
- 5.10** Le Client conserve toujours, nonobstant toute clause contraire, le droit de compenser toute somme restant à payer au Fournisseur au titre d'un Contrat, avec toute somme, pénalité ou dommages et intérêts dus par le Fournisseur au Client au titre de la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du Fournisseur envers le Client.
- 5.11** En cas de retard ou de défaut de paiement de la part du Client, le Fournisseur ne pourra suspendre l'exécution de ses propres obligations que moyennant l'envoi d'une lettre de mise en demeure par courrier recommandé, donnant au Client un délai de remédiation de non moins de trente (30) Jours et spécifiant expressément l'intention du Fournisseur de suspendre ses obligations contractuelles. Le Fournisseur ne pourra toutefois pas suspendre l'exécution de ses obligations pendant plus de trente (30) Jours, le Client sera en droit de mettre fin au Contrat conformément à l'article 24.2 des Conditions.
- 5.12** En cas de retard ou de défaut de paiement, les factures du Fournisseur ne pourront être majorées d'un intérêt de retard que moyennant une mise en demeure adressée par courrier recommandé au Client, et à condition que le taux d'intérêt soit stipulé dans le Contrat et soit conforme à la législation applicable aux retards de paiement dans les transactions commerciales.
- 6. Environnement réglementaire**
- 6.1** Chaque Partie se conformera, à tout moment de l'exécution du Contrat, aux Lois et aux exigences réglementaires et légales applicables à ses activités et / ou aux Services et plus largement à ses activités, y compris les règles de protection des données personnelles, et aux obligations qui lui incombent en vertu du Contrat.
- 6.2** Le Fournisseur s'engage en outre à fournir au Client, à tout moment de l'exécution d'un Contrat, l'assistance et la collaboration nécessaires pour permettre au Client de se conformer aux obligations légales et réglementaires qui sont applicables au Client.
- 6.3** Le Fournisseur exécutera ses obligations au titre du Contrat dans le respect de ses obligations légales et réglementaires en matière fiscale et sociale, ainsi qu'en matière de santé et de sécurité au travail, de rémunération des travailleurs, de détachement et de mise à disposition de travailleurs, de respect de l'environnement et des prescriptions en matière de recyclage et de collecte des déchets, ainsi qu'en toutes autres matières que le Client notifiera au Fournisseur. En cas de manquement par le Fournisseur à ses obligations légales ou réglementaires reprises ci-avant, le Client sera en droit, à son choix et à son entière discrétion, mais sans préjudice aux autres dispositions des Conditions, de suspendre temporairement l'exécution du Contrat, au moyen d'une notification écrite par courrier recommandé,

pendant une période que le Client déterminera raisonnablement ; si le Fournisseur ne se met pas en règle ou n'en apporte pas la preuve au Client endéans ce délai, le Client sera en droit de prendre lui-même ou de confier à un Tiers de son choix l'exécution des mesures nécessaires pour régulariser la situation, le tout aux frais et risques du Fournisseur.

7. Continuité opérationnelle du Client

7.1 Les Parties déclarent et reconnaissent que la continuité des opérations du Client constitue un élément essentiel de, et font partie intégrante, des Services. Afin d'assurer la continuité des opérations du Client au regard des obligations prudentielles qui lui sont applicables, le Fournisseur veillera notamment à se conformer aux règles de sécurité prévues par ou en vertu des Conditions. Dans le respect de ce principe de continuité opérationnelle des activités du Client, et dans le respect des obligations prudentielles qui sont applicables au Client, le Fournisseur veillera à utiliser des techniques, outils, méthodes, matériels et logiciels suffisamment courants et éprouvés dans l'industrie informatique, que pour permettre au Client de reprendre effectivement l'exécution des Services lui-même ou d'en confier le cas échéant l'exécution en tout ou en partie à un tiers en cas de nécessité, en vue d'assurer la continuité opérationnelle de ses activités.

7.2 Sans préjudice aux Conditions, les Parties appliqueront les dispositions particulières de tout Contrat destiné à assurer la continuité opérationnelle des activités du Client, dans les cas d'incident affectant les systèmes du Fournisseur ou ceux du Client et ayant un impact sur la continuité des Services. Les conditions financières et les délais de ces obligations seront définis de commun accord par les Parties dans le Contrat.

7.3 Afin de contribuer à cet objectif de continuité opérationnelle du Client, le Fournisseur établira, au plus tard à la Date de démarrage, et tiendra à jour durant le Contrat, un inventaire exhaustif et complet des Produits, Matériels et Logiciels de Tiers qui sont utilisés pour l'exécution du Contrat ou la fourniture des Services. Le Fournisseur en communiquera une copie mise à jour et possédant une date de fraîcheur de moins de 30 jours à première demande écrite du Client. Cet inventaire doit détailler au moins les spécifications techniques et les versions des Produits, Matériels et Logiciels de Tiers. Le Fournisseur doit également communiquer au Client, à première demande de celle-ci, une copie des conditions d'utilisation, de support et de maintenance des Logiciels, le cas échéant en masquant les éléments jugés confidentiels par le Fournisseur ou le Tiers (par exemple, les conditions financières applicables entre le Fournisseur et le Tiers). Le Fournisseur veillera à respecter ces exigences de continuité à travers l'ensemble du Contrat, ainsi que dans toutes les situations de terminaison du Contrat pour quelque cause que ce soit, sans préjudice aux dispositions de l'article 25 des Conditions.

8. Personnel

8.1 Le Fournisseur utilisera uniquement du Personnel qualifié, possédant les compétences requises et un niveau d'expérience adéquat, en fonction de la nature des Services. Il fournira au Client, à première demande écrite de celui-ci, tout justificatif de formation, d'expérience et de moralité. Le Fournisseur peut remplacer le Personnel assigné à l'exécution du Contrat, mais uniquement par du Personnel présentant le même niveau de formation, d'expérience et de moralité, et en prenant à sa charge le transfert des connaissances et informations nécessaires pour assurer que le remplacement n'ait aucun impact négatif sur la fourniture des Services, Livrables, Documentations, sur le respect des délais d'exécution ou sur le respect des Niveaux de Service.

8.2 Le personnel intérimaire, les contractants indépendants et les sous-traitants auxquels le Fournisseur ferait appel, devront tous répondre aux mêmes exigences de compétence et d'expérience, et le Fournisseur en sera personnellement tenu.

8.3 Les Parties peuvent identifier dans une annexe du Contrat des Personnes Clés. Sauf stipulation contraire, les Personnes Clés ne peuvent être déplacées ou remplacées par le Fournisseur, ou avec l'assentiment du Fournisseur, que moyennant une information et un accord écrits et préalables du Client. Le Client ne

pourra toutefois refuser ou retarder son accord sans motif raisonnable. Le Fournisseur veille en tout temps à ce que le remplacement d'une Personne Clé n'affecte pas l'exécution de ses propres obligations en vertu du Contrat. Le Fournisseur doit toujours avertir le Client en cas d'indisponibilité d'une Personne Clé qui excède cinq (5) jours ouvrables. Si cette indisponibilité se prolonge ou risque de se prolonger plus de dix (10) jours ouvrables, le Fournisseur doit le plus rapidement possible, assurer la transition et le transfert de connaissances envers la ou les personnes désignées pour remplacer temporairement ou définitivement ladite Personne Clé. Le Client et le Fournisseur collaboreront de bonne foi pour permettre cette transition et ce transfert de connaissances dans les meilleures conditions. Tous les coûts liés aux obligations relatives aux Personnes Clés sont à la charge du Fournisseur.

9. Sous-traitants du Fournisseur

- 9.1** Le Fournisseur peut faire appel, sous sa seule et entière responsabilité, et à ses propres frais et risques exclusivement, à toute entreprise ou prestataire à titre de sous-traitant de premier rang, pour la bonne exécution du Contrat, moyennant l'accord écrit et préalable du Client, ce dernier étant en droit de refuser son accord notamment pour des raisons de sécurité opérationnelle ou technique. Toute sous-traitance de second rang (par le sous-traitant envers un autre sous-traitant) est interdite sans l'accord exprès et préalable du Client. Le Client peut conditionner son accord à la production de tout document ou preuve pertinente de nature à établir que le sous-traitant (de premier ou de second rang) est dûment autorisé à exercer ses activités et agit conformément à l'ensemble des lois et règlements qui lui sont applicables.
- 9.2** Le Fournisseur vérifie préalablement que les conséquences d'une telle sous-traitance ne portent pas atteinte à la bonne exécution du Contrat. Il notifie par écrit au Client, au préalable, la liste des sous-traitants auxquels il entend faire éventuellement appel en cours de Contrat. À l'égard de tout sous-traitant qui n'est pas mentionné dans cette liste, le Client est libre de refuser discrétionnairement toute sous-traitance.
- 9.3** Le Fournisseur informera le Client par écrit de l'existence d'une sous-traitance, ainsi que de l'identité du sous-traitant, de l'objet et de l'étendue des travaux confiés au sous-traitant, de la description précise des activités prises en charge par le sous-traitant, des délais d'exécution convenus avec le sous-traitant, et de toute information nécessaire ou utile pour apprécier les risques opérationnels éventuels liés à la sous-traitance. Nonobstant l'information ainsi fournie au Client, le Fournisseur restera entièrement responsable envers le Client du choix du sous-traitant ainsi que des actions et omissions de ce dernier.
- 9.4** Le Fournisseur reste pleinement et entièrement tenu envers le Client au respect de toutes ses obligations, nonobstant toute sous-traitance. Le recours par le Fournisseur à un sous-traitant au sens le plus large n'affecte pas et ne peut affecter les droits contractuels du Client en ce qui concerne la Propriété Intellectuelle, la protection du savoir-faire et des renseignements confidentiels, de même qu'en ce qui concerne la continuité et la réversibilité des Services, ni généralement aucune disposition des Conditions.
- 9.5** Le Fournisseur s'assurera que chaque sous-traitant auquel il fait appel a été informé de et maîtrise les implications des obligations du Fournisseur envers le Client au titre du Contrat. Le Fournisseur garantit en outre que les exigences du Client seront répercutées dans ses propres contrats avec ses sous-traitants en liaison avec les missions qui leur sont confiées.
- 9.6** Le Fournisseur doit fournir au Client l'assurance que lui ainsi que ses éventuels sous-traitants sont assujettis à la législation Belge ou de l'Union européenne. Le Fournisseur garantit que les données informatiques du Client ne seront pas hébergées dans des centres de données situés hors du territoire de l'Union européenne ou de l'Espace Economique Européen.
- 9.7** Les dispositions de l'article 9 des Conditions sont sans préjudice aux dispositions de l'article 20 des Conditions en matière de protection des données à caractère personnel.

10. Partenaires et fournisseurs tiers

- 10.1** Si le Fournisseur agit comme membre d'un consortium, association momentanée ou toute forme de partenariat similaire, il s'engage et en tant que de besoin se porte fort que chaque membre dudit consortium, association ou partenariat, accepte d'être et soit personnellement et solidairement responsable de l'exécution de toutes les obligations stipulées au Contrat. De plus, les membres dudit consortium, association ou partenariat, devront désigner l'un d'eux en qualité de "chef de file" et ce dernier sera doté des pleins pouvoirs de représentation de tous les membres, et se verra confier la coordination de l'exécution du Contrat; l'identité du chef de file devra être notifiée au Client avant la conclusion du Contrat.
- 10.2** Le Fournisseur assurera lui-même la fourniture des Services conformément au Contrat. Il peut à cette fin utiliser ou recourir aux Produits, Matériels et Logiciels de Tiers, dans le respect des Conditions. Les accords conclus par le Fournisseur pour l'achat de Produits, Matériels ou Logiciels de Tiers, utilisés pour la fourniture des Services au Client, y compris, sans limitation, les conditions et prix de licences de Logiciels de Tiers ou de services de maintenance prestés par des Tiers, ainsi que les clauses et conditions susceptibles ou non d'avoir un impact sur la fourniture des Services ou les Niveaux de Service, ne lient pas le Client et ne lui sont pas opposables.
- 10.3** Sauf disposition expresse, les Redevances dues au Fournisseur pour la fourniture des Services et l'exécution du Contrat, ne pourront pas être révisées en cours de Contrat en considération ni du prix des Produits, Matériels ou Logiciels de Tiers souscrits par le Fournisseur ni de l'insuffisance de ces Produits, Matériels ou Logiciels de Tiers au regard des Niveaux de Service convenus. Ce qui précède reste d'application même si le Fournisseur avait consulté ou informé le Client avant le choix ou la sélection de ces Produits, Matériels ou Logiciels de Tiers ou la souscription des contrats, licences ou conditions applicables entre le Fournisseur et ces Tiers. Les conditions d'usage des Matériels, Produits ou Logiciels de Tiers choisis par le Fournisseur, ne sont pas non plus opposables au Client et relèvent exclusivement de la responsabilité du Fournisseur, sauf accord exprès des Parties en sens contraire.
- 10.4** Les seuls cas où le Client peut être lié personnellement par un contrat souscrit par le Fournisseur auprès d'un Tiers, sont ceux où le Client a expressément accepté d'être lié par ce contrat ou a accepté le transfert dudit contrat à son bénéfice, avec l'accord du Fournisseur et du Tiers, et moyennant un écrit signé par le représentant légal du Client préalablement à ce transfert.
- 10.5** Lorsque l'usage par le Client de certains Matériels, Produits ou Logiciels de Tiers est soumis à, et régi par, des conditions spécifiques d'usage imposées par ces Tiers, telles que, sans limitation, des conditions de licence et des règles de bonne conduite (acceptable use policy, etc.), le Client peut y être tenu uniquement (i) moyennant son accord écrit et préalable, et (ii) dans la seule mesure où ces conditions sont applicables au Client et ont été portées préalablement à la connaissance de ce dernier. Le Fournisseur est seul responsable envers les Tiers du respect des limites d'utilisation des licences de Logiciels de Tiers telles que les limites dans le déploiement, le nombre d'utilisateurs, le volume de données ou de transactions ou encore le temps d'utilisation desdits Logiciels de Tiers. En cas de dépassement des limites d'utilisation susmentionnées, le Fournisseur informera immédiatement le Client et lui indiquera les actions à prendre à ce propos pour faire cesser l'irrégularité constatée. Le Client ne sera pas tenu envers le Fournisseur d'un manquement à des conditions de licence ou règles d'utilisation de Matériels, Produits et Logiciels de Tiers, qui résulterait d'une utilisation de ces Matériels, Produits ou Logiciels conformément aux instructions de ou avec l'autorisation ou l'approbation, même implicite, du Fournisseur.
- 10.6** En cas de changement aux conditions d'usage ou au prix des Matériels, Produits ou Logiciels de Tiers ayant ou étant susceptible d'avoir un impact sur la fourniture des Services, les coûts engendrés suite à ce changement seront exclusivement à charge du Fournisseur qui en fera son affaire et les prendra à sa charge exclusive.

11. Devoirs du Fournisseur

- 11.1** Le Fournisseur collaborera loyalement et de bonne foi avec le Client, ainsi qu'avec tout tiers désigné par celui-ci, et fournira au Client les Services, Livrables, Documentations et Niveaux de Services convenus dans le Contrat, dans les délais convenus, et avec le niveau de performance et de qualité qui sont fixés de commun accord par les Parties, le cas échéant à travers les exigences de Niveau de Service définies dans les Documents Techniques.
- 11.2** Le Fournisseur agit en qualité d'expert et de spécialiste de la fourniture des Services et a en outre, à ce titre, un devoir particulier d'assistance et de conseil envers le Client, tant au stade précontractuel que tout au long de l'exécution du Contrat. Lorsque le Fournisseur a notifié au Client les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour l'exécution du Contrat, ou lorsque le Client a autrement connaissance desdits moyens, cela ne limite en rien la responsabilité du Fournisseur au titre du Contrat et ne libère pas le Fournisseur de ses obligations, en particulier pas de ses Obligations de Résultat le cas échéant.
- 11.3** Lorsque des délais d'exécution sont stipulés dans le Contrat, ces délais sont, en règle, de rigueur et obligent le Fournisseur à livrer ce qui est attendu du Client endéans le délai ainsi fixé, à titre d'Obligation de Résultat. Lorsque le Contrat oblige le Fournisseur à fournir les Services, les Livrables, les Documentations ou les Niveaux de Service contre le paiement de Redevances forfaitaires ("fixed price"), cette obligation est aussi, en règle, une Obligation de Résultat. Le Fournisseur est dès lors tenu de prendre toutes les mesures nécessaires ou utiles pour assurer le respect de telles obligations.
- 11.4** Les Parties peuvent définir des Niveaux de Service dans les Documents Techniques. Les Niveaux de Services doivent être assortis d'indicateurs permettant de mesurer objectivement la qualité des Services et notamment la disponibilité et la performance dont bénéficie l'utilisateur final, conformément aux dispositions du Contrat. La mesure de performance et le calcul des indicateurs des Niveaux de Services incombent au Fournisseur et sont réalisés (i) au moyen d'une procédure précise et documentée sur laquelle les Parties s'accordent au préalable, et (ii) à condition que le Client soit en mesure de vérifier l'application et le respect de cette procédure. Les Parties conviendront dans ce cas, dans les Documents Techniques, des modalités de mesure et de contrôle des Niveaux de Service. Lorsque le Fournisseur est en défaut de réaliser ou de communiquer au Client la mesure d'un Niveau de Service, après une première mise en demeure par le Client, ce Niveau de Services est réputé non atteint pour l'unité de temps ou l'intervalle considéré, sauf le Fournisseur à en rapporter la preuve contraire en temps utile.
- 11.5** Sauf stipulation expresse en sens contraire dans le Contrat, lorsque le Fournisseur est tenu d'atteindre des Niveaux de Service, cette obligation constitue pour le Fournisseur une Obligation de Résultat. En cas de non-respect des Niveaux de Service imputables au Fournisseur, les conséquences décrites dans le Contrat seront applicables.
- 11.6** D'une manière générale, sauf en cas d'Obligations de Résultat par application du Contrat ou du droit commun, le Fournisseur est tenu à une obligation de moyens. Dans ce cas, il doit alors (i) fournir ses meilleurs efforts pour exécuter ses obligations conformément au Contrat et dans le respect des Conditions, (ii) mettre à disposition du Client toutes les facilités, les équipes, les ressources et les capacités raisonnablement nécessaires pour exécuter ses obligations conformément au Contrat et aux Conditions, et (iii) adapter le cas échéant l'intensité de ses efforts en fonction du degré d'urgence, de complexité ou de criticité de chaque situation.

12. Déclarations et garanties du Fournisseur

- 12.1** Le Fournisseur déclare et garantit qu'il exécutera les Services en suivant les meilleures règles de l'art, avec la diligence et les soins d'un expert, et en conformité avec l'état le plus récent du savoir-faire technique et des standards professionnels reconnus dans le secteur concerné.

- 12.2** Lorsque le Fournisseur déclare se conformer à des niveaux de compétence ou de formation, des standards ou des labels particuliers, il fournira au Client, à première demande de celui-ci, la preuve de la certification et du renouvellement des certifications des personnes concernées.
- 12.3** Le Fournisseur déclare et garantit que les Services seront conformes aux, et livreront les résultats définis dans les, exigences fonctionnelles et techniques du Client décrites dans le Contrat et les Documents Techniques.
- 12.4** Le Fournisseur déclare et garantit que lui-même, ainsi que ses employés, agents d'exécution, préposés, sous-traitants ou contractants indépendants, amenés à fournir les Services, disposent et disposeront tout au long de l'exécution d'un Contrat, des niveaux de formation, de compétences et d'expérience requis pour exécuter les obligations du Fournisseur dans les délais impartis, de manière professionnelle et compétente et conformément à toutes les dispositions des Conditions et du Contrat.
- 12.5** Le Fournisseur déclare et garantit que les logiciels qu'il développe ainsi que ceux dont il assure la maintenance pour le Client dans le cadre des Services seront mis à jour de façon régulière, et que chaque mise à jour ou nouvelle version offrira les mêmes niveaux de qualité et de performance que, ou des niveaux supérieurs à, ceux de la version précédente, et que chaque mise à jour ou nouvelle version sera soumise aux mêmes garanties que la version précédente des mêmes logiciels acceptée par le Client. En cas de livraison d'applications et de progiciels, les Parties définiront en outre les exigences de qualité et de performance ainsi que les critères d'acceptation et les modalités de réception provisoire et définitive.
- 12.6** Le Fournisseur déclare et garantit qu'il fournira les Services en mettant en œuvre des méthodes, des outils et des techniques actuelles, éprouvées et fiables, et qu'il mettra en œuvre régulièrement, moyennant l'accord du Client, les modifications requises pour lui permettre de bénéficier des améliorations de ces techniques, outils et méthodes. En particulier, le Fournisseur utilisera toujours des logiciels à jour et dont la version en environnement de production fait toujours l'objet d'un support par le fabricant, et pour lequel un contrat valable est en cours, sauf si les Parties optent de commun accord pour le maintien d'une version antérieure et que le Client renonce en connaissance de cause à ces engagements du Fournisseur.
- 12.7** Le Fournisseur déclare et garantit qu'à la date de conclusion du Contrat, les Livrables, Documentations et plus largement les Services sont entièrement compatibles et interopérables avec ses propres produits, services et logiciels, ainsi qu'avec les Produits, Matériels et Logiciels de Tiers existant à la Date de démarrage du Contrat, et qu'ils permettent la fourniture des Services conformément au Contrat tout au long de celui-ci.
- 13. Suivi et exécution du Contrat.**
- 13.1** Le Fournisseur désignera pour l'exécution du Contrat un ou plusieurs responsable(s) de haut niveau chargé(s) de superviser l'ensemble du Personnel et de coordonner l'ensemble des activités qui lui incombent. La ou les personnes ainsi désignée(s) doivent avoir un niveau de compétence technique et professionnelle ainsi qu'un niveau d'ancienneté et d'expérience suffisants pour contrôler le Personnel et pour assurer un dialogue ouvert, transparent et constructif avec le Client.
- 13.2** Le Fournisseur est dans tous les cas tenu de suivre et contrôler la disponibilité et l'efficacité des Personnels affectés à l'exécution du Contrat et, au besoin, d'accroître ou de renforcer les ressources disponibles selon ce qui est nécessaire pour respecter les délais, la conformité des Services et des Livrables ou les Niveaux de Service convenus entre les Parties.
- 13.3** Sauf dispositions spécifiques dans le Contrat, le Fournisseur remettra mensuellement au Client un rapport d'avancement des travaux décrivant les difficultés rencontrées, leurs causes et les mesures prises ou proposées pour y remédier

- 13.4** Le Fournisseur coopérera avec le Client de bonne foi et de façon loyale dans l'exécution de ses obligations prévues par le Contrat. Lorsque l'accord, l'approbation, l'acceptation ou le consentement du Fournisseur est requis par une disposition du Contrat, une telle action ne sera pas déraisonnablement ou indûment retenue ou retardée par ce dernier.
- 13.5** Le Fournisseur fournira au Client, dans les meilleurs délais, toutes les informations (y compris documents de travail, documentation, réponses aux questions, décisions et approbations) dont ce dernier peut raisonnablement avoir besoin pour lui permettre d'exécuter ses propres obligations prévues par le Contrat. Le Fournisseur est responsable de s'assurer que les informations qu'il transmet sont exactes, complètes, adéquates et qu'elles sont transmises dans les délais requis.
- 13.6** Le Fournisseur s'acquittera, à ses frais, des tâches, obligations et activités ou responsabilités qui sont de son ressort. Les Parties peuvent convenir de matrices de responsabilité (« RACI ») dans les Documents Techniques. Dans ce cas, ces matrices de responsabilité ou « RACI » ont pour objectif de clarifier ou préciser les obligations des Parties et ne peuvent aboutir à diminuer ou restreindre les obligations du Fournisseur en tant que spécialiste de la fourniture des Services.
- 13.7** Le Fournisseur exécutera le Contrat dans un esprit de coopération, de stabilité et de continuité, ce qui implique notamment qu'il s'engage de manière générale à privilégier la poursuite de l'exécution du Contrat en recherchant des solutions concertées et à l'amiable aux difficultés d'exécution et aux litiges éventuels.
- 13.8** Lorsque la réalisation ou l'exécution, partielle ou totale, des tâches, obligations et responsabilités du Fournisseur est, selon ce dernier, dépendante de la réalisation de certaines tâches ou activités par le Client ou du respect de certaines hypothèses, le Fournisseur a le devoir d'en informer le Client au préalable, afin que les Parties puissent convenir en temps utile des hypothèses et dépendances acceptables et fixer de commun accord leurs droits et obligations à cet égard. Ce qui précède est sans préjudice à l'article 2.5 des Conditions.
- 13.9** Les obligations du Client dans le cadre du Contrat sont tout au plus celles prévues par le droit commun à charge d'un acheteur ou d'un maître d'ouvrage, ni plus, ni moins. Le Client assurera la disponibilité nécessaire de son propre personnel en se conformant au Contrat (clauses de gouvernance, comités compétents, etc.) et plus largement en assurant la disponibilité des équipes en fonction de l'évolution et des besoins du Contrat. Toutefois, le Client n'aura pas l'obligation de mettre à disposition du Fournisseur un niveau déterminé de ressources, ni des profils spécifiques, pour l'exécution des rôles et responsabilités qui lui incombent dans le cadre de l'exécution du Contrat, sauf accord explicite des Parties et pour autant que le Fournisseur lui ait communiqué une estimation de ces ressources du Client préalablement à la conclusion du Contrat.

14. Acceptation des services

- 14.1** L'acceptation provisoire des Livrables, Documentations ou Services comme conformes au Contrat sera, en règle, acquise uniquement au moyen d'un écrit signé envoyé par courrier postal ou par voie électronique par le représentant autorisé du Client, sauf stipulation expresse en sens contraire. Si le Client commence à utiliser des Livrables, Documentations ou résultats des Services dans un environnement de production, il n'en résulte pas une acceptation provisoire tacite avant l'expiration d'un délai de soixante (60) Jours, et cette acceptation provisoire se fera toujours sous réserve d'acceptation définitive.
- 14.2** Les critères d'acceptation des Services seront définis dans chaque Contrat et peuvent être précisés dans les Documents Techniques. Les Parties peuvent éventuellement définir en commun et par écrit des critères d'acceptation complémentaires après la signature d'un Contrat, mais dans tous les cas au plus tard soixante (60) Jours avant la date prévue pour la livraison des Livrables, Documentations ou Services concernés. Dans tous les cas, les critères d'acceptation doivent consister dans des critères objectifs, mesurables et reproductibles, correspondant aux attentes légitimes du Client en vertu d'un Contrat.

- 14.3** Le Client disposera toujours d'une période de 60 Jours après la livraison des Services, Livrables ou Documentations, pour en vérifier la conformité aux critères d'acceptation. Le Client effectuera des tests sur l'environnement technique et applicatif convenu par les Parties lors de la définition des critères d'acceptation. Le Client notifiera par écrit (par voie postale ou électronique) au Fournisseur tous les défauts et erreurs affectant les Livrables, Documentations ou Services concernés par rapport aux critères d'acceptation. À ses frais, le Fournisseur corrigera ou adaptera les Livrables, Documentations ou Services, dans un délai de 20 Jours suivant la réception de la notification par le Client, sauf autre délai convenu entre les Parties.
- 14.4** Le Fournisseur livrera alors une version corrigée des Livrables, Documentations ou Services. Le Client disposera alors encore de 30 Jours pour tester et vérifier la conformité desdits Livrables, Documentations et Services aux critères d'acceptation. Le cas échéant, il notifiera par écrit (par voie postale ou électronique) au Fournisseur tous les défauts ou erreurs subsistants par rapport aux critères d'acceptation. Le Fournisseur corrigera et modifiera les Livrables, Documentations et Services défectueux, dans un délai de 10 Jours suivant cette nouvelle notification par le Client.
- 14.5** Le Client pourra, dans les mêmes délais que ceux visés à l'article 14.4 des Conditions, notifier au Fournisseur tous les défauts, erreurs, blocages ou autres non-conformités ainsi que les défauts et erreurs précédemment notifiés et non complètement résolus malgré les actions correctives du Fournisseur. Aucune acceptation définitive ne sera acquise avant que la totalité des erreurs, blocages ou non-conformités ait été corrigée et approuvée par le Client. Les actions correctives du Fournisseur pendant ces phases successives d'itérations entre le Client et le Fournisseur seront aux frais et risques exclusifs du Fournisseur.
- 15. Force majeure**
- 15.1** Le Fournisseur n'est pas responsable des retards ou des défauts d'exécution qui sont dus à un cas de Force Majeure. Toutefois, de convention expresse entre les Parties, ne constituent des cas de Force Majeure au sens des Conditions, que les événements (i) totalement indépendants de la volonté d'une Partie, (ii) objectivement imprévisibles et irrésistibles, (iii) qui rendent l'exécution du Contrat matériellement impossible ou déraisonnablement coûteuse, (iv) et dont une Partie n'aurait pas pu prévenir les effets sur l'exécution d'un Contrat, notamment au moyen de des mesures de sécurité ou de prévention des risques convenues entre les Parties (y compris un *Disaster Recovery Plan*).
- 15.2** De convention expresse entre Parties, et conformément à la définition qui précède, constituent des cas de force majeure, notamment, (i) les tremblements de terre, intempéries, tempêtes, phénomènes météorologiques et autres catastrophes naturelles s'ils sont exceptionnels et d'une ampleur inhabituelle en Belgique, (ii) les ruptures de fourniture d'électricité, de réseau et/ou de télécommunications, et autres approvisionnements essentiels, allant au-delà de la capacité et des exigences des systèmes de secours convenus entre Parties, (iii) les épidémies, alertes chimiques ou nucléaires d'ampleur régionales ou nationale, (iv) les guerres, émeutes, rébellions, actes de terrorisme, sabotages, explosions, ou autres destructions des installations, câbles ou équipements nécessaires pour fournir les Services, et qui vont au-delà des capacités et exigences de résistance et de résilience convenues entre les Parties.
- 15.3** En cas de survenance d'un événement de Force Majeure ainsi défini, le Fournisseur mettra tout en œuvre, à ses propres frais, pour limiter autant que possible l'impact du cas de Force Majeure sur l'exécution du Contrat, et pour assurer la restauration ou la continuation des Services affectés par le cas de Force Majeure dans les meilleurs délais.
- 15.4** Si le Fournisseur invoque un cas de Force Majeure, il est tenu d'en donner notification écrite au Client sans délai, et au plus tard dans les deux (2) jours ouvrables de la survenance du cas de Force Majeure, en motivant les raisons et circonstances empêchant la bonne exécution du Contrat et en précisant les Services ou la partie des Services susceptibles d'être affectés par le cas de Force Majeure ainsi notifié.

Si la situation de Force Majeure empêche l'exécution de ses obligations par le Fournisseur pendant 30 Jours sera en droit de mettre fin unilatéralement et sans autorisation judiciaire préalable au Contrat conformément à l'article 24 des Conditions.

16. Moyens d'action du Client

- 16.1** En cas de retard imputable au Fournisseur dans la livraison des Services, Livrables ou Documentations, le Client sera en droit de réclamer au Fournisseur à titre de pénalité forfaitaire et irréductible, une indemnité équivalente à 5% du prix total du Contrat par semaine de retard entamée, sauf stipulation expresse en sens contraire. Cette pénalité est sans préjudice de tous droits du Client de réclamer des dommages et intérêts complémentaires afin d'assurer la réparation intégrale du préjudice qu'il subit, par application du droit commun.
- 16.2** En outre, en cas de manquement ou de défaillance, même légère ou inhabituelle, du Fournisseur, et si l'urgence de la situation l'impose, ou si des objectifs stratégiques pour le Client sont gravement mis en péril par la carence du Fournisseur, le Client est autorisé, sans recours ni autorisation judiciaires préalables, et moyennant une simple notification écrite au Fournisseur, à remplacer immédiatement le Fournisseur ou l'un de ses sous-traitants, ou à désigner un Tiers de son choix pour le remplacer, le tout aux frais et risques du Fournisseur. Le Client avancera les dépenses relatives aux prestations du ou des fournisseurs de remplacement ainsi désignés, et le Fournisseur remboursera le Client, sur simple présentation des factures, même *pro forma*, des sommes payées à ces fournisseurs de remplacement, même si elles dépassent le montant que le Client aurait payé comme Redevance pour ces services remplacés.

17. Responsabilité

- 17.1** Le Fournisseur est et reste pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution du Contrat, et notamment du respect de ses Obligations de Résultat, telles que définies dans le Contrat, ainsi que de la fourniture des Services, Livrables, Documentations et Niveaux de Service et du respect des délais d'exécution. Le Fournisseur ne sera pas tenu responsable d'un manquement à ses obligations au titre du Contrat s'il apporte la preuve, dans un délai raisonnable, que ce manquement résulte exclusivement d'un cas de Force Majeure, d'une négligence du Client ou du fait d'un tiers.
- 17.2** Le Fournisseur assure la responsabilité des actes et omissions de ses organes, agents d'exécution, préposés et éventuels tiers auxquels il ferait appel dans l'exécution du Contrat.
- 17.3** Le Fournisseur demeurera pleinement responsable vis-à-vis du Client indépendamment du fait qu'une partie des Services ait été exécutée par l'un de ses sous-traitants. La participation desdits sous-traitants à la réalisation ou la finalisation de toute partie des Services ne libérera, ne restreindra ni ne limitera en aucune manière la responsabilité ou les obligations du Fournisseur au titre d'un Contrat.
- 17.4** En cas de manquement par le Fournisseur à ses obligations, et pour autant qu'il n'y soit pas porté remède dans les quinze (15) Jours de l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé, le Fournisseur indemniserà le Client, en principal, intérêts et frais, des préjudices subis par ce dernier en raison de ce ou ces manquements. Sont inclus dans ces préjudices, à titre illustratif, les coûts de réfection ou de correction des systèmes, matériels et Logiciels, les coûts de récupération des données, l'indisponibilité du personnel informatique du Client, l'indisponibilité des autres membres du personnel ou des membres du personnel informatique qui n'ont pu être affectés à d'autres tâches, et la perte ou le retard d'encaissement de revenus ou autres paiements promérités par Le Client. Il n'existe pas de préjudices exclus par nature de cette obligation du Fournisseur.
- 17.5** Si les Parties conviennent de limiter la responsabilité du Fournisseur envers le Client pour un préjudice en raison d'un manquement aux dispositions du Contrat, cela devra faire l'objet d'un accord exprès et spécifique décrivant le type de dommages pour lesquels cette limitation s'applique, et cette limitation

ne pourra en aucun cas être inférieure à la totalité des Redevances prévues pour toute la durée du Contrat.

17.6 Nonobstant toute stipulation contraire, la responsabilité du Fournisseur n'est pas limitée pour des préjudices découlant directement du dol, de la faute lourde ou de la fraude qui seraient imputables au Fournisseur ou à ses sous-traitants, ainsi que de la violation des droits intellectuels des tiers ou du non-respect par le Fournisseur des règles en matière de protection des données à caractère personnel (article 20 des Conditions) ou en matière de sécurité (article 22 des Conditions).

17.7 Le Fournisseur garantit le Client et l'indemniserà en principal, intérêts et frais, contre les conséquences dommageables de tout recours qui s'avèrera fondé en vertu d'une décision judiciaire définitive, et qui pourrait être exercé contre le Client par un tiers, pour des faits et accidents survenus à la suite d'une faute du Fournisseur dans l'exécution d'un Contrat, ainsi que contre toute réclamation d'un tiers du chef d'une prétendue atteinte à un droit intellectuel ou un droit similaire, en raison de tout ou partie des activités du Fournisseur en lien avec l'exécution d'un Contrat. Le Client informera le Fournisseur d'un tel recours ou réclamation de tiers dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 15 jours ouvrables de la date à laquelle il en aura été avisé. Il donnera aux Fournisseurs la direction des négociations et, s'il y a lieu, du procès, sans préjudice du droit du Client de faire intervenir son propre conseil pour contribuer à sa défense.

18. Assurance

18.1 Avant le début de l'exécution du Contrat, le Fournisseur devra souscrire et/ou conserver selon les cas toutes les couvertures d'assurances requises par ou en vertu des lois et règlements applicables.

18.2 Le Fournisseur devra souscrire et/ou conserver une assurance responsabilité civile générale adéquate contre toutes pertes et dommages pour lesquels le Fournisseur pourrait être tenu responsable, eu égard à tous les dommages directs, indirects, consécutifs ou spéciaux dont lui-même ou ses sous-traitants pourraient avoir à répondre au titre du Contrat.

18.3 Le Fournisseur devra en particulier souscrire et/ou conserver une assurance complète auprès d'un assureur réputé pour couvrir sa responsabilité légale vis-à-vis du Client et de tout tiers, en vertu du présent Contrat.

18.4 Dans tous les cas, le Fournisseur devra fournir au Client, à première demande, les certificats émis par son ou ses assureurs, attestant de l'existence de la couverture d'assurance prévue dans le présent article 18, des politiques en matière d'assurance et d'un reçu pour la dernière prime.

19. Confidentialité

19.1 Le Fournisseur traitera l'Information Confidentielle reçue du Client comme strictement confidentielle, et avec le même degré de soin et de sécurité qu'il applique à sa propre Information Confidentielle, et en tout état de cause avec un degré élevé d'efforts et de sécurité. Le Fournisseur mettra en place, et imposera aux Tiers ayant accès aux Informations Confidentielles du Client, de mettre en place des mesures de sécurité effectives et efficaces pour protéger l'Information Confidentielle du Client contre tout accès et toute utilisation non autorisé(e)s. Le Fournisseur n'utilisera ni ne révélera d'Information Confidentielle du Client sauf conformément au Contrat, aux Conditions ou dans la mesure strictement nécessaire pour les besoins de l'exécution du Contrat ou de la fourniture des Services.

19.2 Le Fournisseur veillera à ne révéler l'Information Confidentielle du Client, ou à y donner accès, qu'à ceux de ses employés, agents d'exécution, préposés ou sous-traitants qui ont un besoin réel et effectif de connaître ladite Information pour effectuer leurs tâches et exécuter le Contrat, et uniquement dans la mesure nécessaire à cette fin. Le Fournisseur obtiendra en outre de la part de tout le Personnel des engagements de confidentialité imposant des obligations au moins aussi strictes que celles prévues par les articles 19 et 22 des Conditions.

- 19.3** Les engagements de confidentialité prévus dans les Conditions resteront en vigueur pendant une période de cinq (5) années après la terminaison d'un Contrat, quelle qu'en soit la cause.
- 19.4** Sans préjudice aux obligations légales de conservation ou d'archivage applicables à chaque Partie, lors de la terminaison du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Fournisseur cessera immédiatement et définitivement d'utiliser toutes Informations Confidentielles du Client, et détruira ou transférera sans délai à ce dernier toute copie de l'Information Confidentielle dont il dispose, et il confirmera par écrit au Client avoir fait le nécessaire et ne conserver aucune copie de tout ou partie de l'Information Confidentielle du Client. Toutefois, si les Parties restent liées par un autre Contrat, le Fournisseur peut continuer à utiliser les Informations Confidentielles du Client dans la stricte mesure nécessaire pour l'exécution de cet autre Contrat et conformément aux Conditions.
- 19.5** Pour autant que cela soit requis dans le cadre du règlement d'un litige, d'une procédure arbitrale ou judiciaire, ou conformément à une loi, à un décret ou à un règlement, ou que cela soit requis par une autorité règlementaire, chaque Partie sera autorisée à divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie, à condition qu'elle en informe l'autre Partie au préalable, et qu'elle offre à l'autre Partie la possibilité d'émettre ses réserves et/ou de limiter une telle divulgation. Le Fournisseur veillera à ne divulguer que la seule partie des Informations Confidentielles du Client requises par l'autorité légale, judiciaire ou règlementaire.
- 19.6** Ne constituent pas des Informations Confidentielles, (i) les informations se trouvant dans le domaine public au moment de leur communication à la Partie destinataire ou tombant ultérieurement dans le domaine public sans faute de cette dernière ; (ii) les informations déjà connues de la Partie destinataire, antérieurement à leur communication par l'autre Partie, sous réserve que la Partie concernée puisse en apporter la preuve ; (iii) les informations que l'une des Parties a pu acquérir de façon indépendante, sans lien direct avec l'information divulguée dans le cadre du Contrat ; (iv) les informations reçues d'un tiers sans qu'il y ait rupture du présent engagement de confidentialité et (v) les informations dont une Partie a autorisé la divulgation par l'autre Partie.
- 19.7** Si les Parties ont signé un engagement de confidentialité ou un accord de non divulgation de renseignements confidentiels qui est toujours en vigueur, cet accord est réputé faire partie du Contrat sauf stipulation expresse en sens contraire. En cas de difficulté d'interprétation, les dispositions les plus protectrices des Informations Confidentielles du Client recevront la préférence.
- 20. Données à caractère personnel. Vie privée**
- 20.1** Dans l'article 20 des Conditions, les notions de "responsable du traitement", "sous-traitant", "personne concernée", et "traitement" ou "traiter" ont la signification qui leur est donnée par les Lois de Protection des Données.
- 20.2** Dans le cadre de l'exécution du Contrat et de la fourniture des Services, le Client est le responsable du traitement et le Fournisseur est le sous-traitant, à l'égard des Données Personnelles du Client, et dès lors le Client est et demeure le seul responsable du traitement et c'est lui seul qui (i) détermine les finalités et les moyens du traitement des Données Personnelles du Client, y compris tels que définis dans le Contrat, (ii) évalue si les mesures de sécurité prévues par le Contrat constituent des mesures techniques et organisationnelles suffisantes pour protéger les Données Personnelles du Client comme l'imposent les Lois de Protection des Données et (iii) donne au Fournisseur des instructions quant au traitement et au transfert des Données Personnelles du Client, y compris tel que défini dans le Contrat.
- 20.3** Le Fournisseur s'engage envers le Client à respecter, à ses propres frais, les obligations qui lui incombent par ou en vertu des Lois de Protection des Données. Le Fournisseur ne peut, par aucun acte ou omission, placer le Client en violation des Lois de Protection des Données, et le Fournisseur ne violera d'aucune manière les Lois de Protection des Données.

20.4 Lorsque le Fournisseur n'a pas d'établissement dans l'Union européenne, il nomme un représentant dans l'Union européenne comme point de contact pour les personnes concernées dans l'UE et pour les autorités de protection des données.

Les Données Personnelles du Client, ainsi que toutes les applications y afférentes, sont et demeurent strictement confidentielles et sont soumises au respect de l'article 19 des Conditions. Ces données appartiennent exclusivement au Client et le Fournisseur n'acquiert aucun droit ni intérêt légitime pour le traitement de ces données pour son propre compte, autrement que ce qui est expressément stipulé dans le Contrat.

20.5 En qualité de sous-traitant, le Fournisseur est tenu de et s'engage envers le Client à :

- (a) ne traiter les Données Personnelles du Client que sur la base de et conformément aux instructions dûment documentées du Client ;
- (b) garantir que les membres du Personnel habilités par lui ou avec son autorisation à traiter les Données Personnelles du Client se soient engagés personnellement à en assurer la confidentialité ou soient soumis à une obligation légale ou contractuelle appropriée et suffisante et à tout le moins équivalente à l'article 19 des Conditions. Le Fournisseur garantit également que chaque membre du Personnel (i) respecte le Contrat comme s'il en était partie personnellement ; (ii) a suivi des formations appropriées en matière de protection des Données à caractère personnel et a reçu les instructions nécessaires pour traiter les Données à caractère personnel conformément au Contrat ; et (iii) dispose d'un accès strictement limité aux Données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de ses fonctions ;
- (c) assister le Client, à ses propres frais, en lui apportant l'aide nécessaire au moyen de mesures et procédures techniques et organisationnelles adaptées, pour permettre au Client de respecter ses obligations de répondre aux requêtes et de respecter les droits individuels des personnes concernées en vertu des Lois de Protection des Données ;
- (d) apporter au Client, à ses propres frais, l'assistance nécessaire pour se mettre en conformité avec ses obligations relatives à la notification des violations de Données à caractère personnel ou incidents de sécurité, analyses d'impact préalables relatives à la protection des données, et consultations préalables des autorités de contrôle en matière de données personnelles, le cas échéant;
- (e) mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées aux finalités du traitement et garantir de mettre en œuvre ces mesures d'une façon conforme aux Lois de Protection des Données;
- (f) ne traiter et ne transférer les Données Personnelles du Client que dans la mesure nécessaire pour la fourniture des Services en vertu du Contrat et conformément aux Lois de Protection des Données;
- (g) ne pas confier à un Tiers, sous-traitant ou non, quelconque traitement de Données Personnelles du Client, sans avoir obtenu l'accord écrit, informé et préalable du Client. Ce sous-traitant doit être nommé aux mêmes conditions que celles énoncées dans le Contrat et, en tout état de cause, conformément aux dispositions des lois applicables. Le Fournisseur veille, à ses propres frais, à ce que ces obligations soient respectées;
- (h) se conformer à toute directive raisonnable du Client afin de régulariser un traitement de Données à caractère personnel non-conforme à ces obligations.

20.6 Le Fournisseur s'engage à ne pas transférer les Données Personnelles du Client vers un Etat non membre de l'Union européenne ou de l'Espace Economique Européen, sans le consentement écrit et préalable

du Client. Le Fournisseur reste dans tous les cas seul responsable d'assurer, à ses propres frais, la conformité d'un tel transfert au regard des Lois de Protection des Données.

- 20.7** Le Fournisseur doit permettre au Client de prendre des mesures raisonnables pour surveiller que le Fournisseur se conforme aux obligations qui lui incombent en vertu des Conditions, y compris en inspectant les installations de traitement des Données à caractère personnel, les procédures, la documentation et en contribuant aux audits. Toutes les dispositions du Contrat applicables à quelconque audit, s'appliqueront également aux audits relatifs à la conformité aux Lois de Protection des Données. En outre, le Fournisseur doit immédiatement informer le Client lorsque l'une des instructions du Client pour traiter les Données à caractère personnel est susceptible de porter atteinte aux Lois de Protection des Données ou à toute autre législation européenne ou nationale applicable en matière de protection des données à caractère personnel.
- 20.8** Lorsque le Fournisseur prend connaissance de tout incident de sécurité susceptible de conduire à une Violation des Données Personnelles, le Fournisseur doit:
- (a) sans retard injustifié et, en tout cas, au plus tard 12 (douze) heures après avoir pris connaissance d'un tel incident ou d'une telle violation de données à caractère personnel, et le plus tôt possible, notifier au Client tous les détails de cet incident et atteinte aux données personnelles, dont le Fournisseur a connaissance;
 - (b) le cas échéant, accompagner cette notification d'une explication détaillée des raisons pour lesquelles elle n'a pu être faite dans le délai de 12 heures comme indiqué ci-dessus;
 - (c) garantir que le Client possède toutes les informations nécessaires pour notifier cette violation des données à caractère personnel à l'autorité de contrôle conformément aux Lois de Protection des Données, en ce compris, sans limitation, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées, les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements ("records") de Données à caractère personnel concernées, le nom et les coordonnées du DPD du Fournisseur, les conséquences probables de cette violation des données à caractère personnel et les mesures prises ou proposées par le Fournisseur pour atténuer les potentiels effets négatifs de celle-ci;
 - (d) lancer rapidement, à ses propres frais, une enquête complète sur les circonstances entourant l'incident ou la violation des données à caractère personnel, et mettre tout compte rendu de notes de l'enquête à la disposition du Client le plus tôt possible; et
 - (e) coopérer pleinement, à ses propres frais, avec l'enquête du Client et fournir toute assistance demandée par le Client afin que le Client puisse enquêter sur l'incident et la violation des données personnelles et éventuellement aviser l'autorité de contrôle compétente conformément aux Lois de Protection des Données.
- 20.9** Le Fournisseur doit immédiatement notifier au Client la réception de toute correspondance de toute autorité de contrôle relative à des Données à caractère personnel ou de toute plainte d'un particulier concernant le traitement de Données à caractère personnel. Le Fournisseur doit coopérer avec le Client et, le cas échéant, avec toute autorité de contrôle pour lui permettre de répondre à la correspondance ou à la plainte.
- 20.10** Outre les obligations prévues par le Contrat, le Fournisseur doit tenir des registres de ses activités de traitement effectuées pour le compte du Client, conformément aux Lois de Protection des Données, y compris, sans s'y limiter:
- (a) Les détails du responsable du traitement/sous-traitant et de tout représentant/ Délégué à la Protection des Données («DPD»);

- (b) Les catégories d'activités de traitement effectuées;
- (c) Informations concernant les transferts transfrontaliers de données; et
- (d) Une description générale des mesures de sécurité mises en œuvre à l'égard des données traitées.

20.11 Dans l'exécution du Contrat, chaque Partie mettra en œuvre des mesures appropriées pour assurer que, par défaut, seules les Données à caractère personnel dont le traitement est nécessaire pour l'exécution du Contrat, fassent l'objet d'un tel traitement.

20.12 Si, en cours d'exécution du Contrat, certaines Données Personnelles du Client ne sont plus nécessaires pour l'exécution de ses obligations, ainsi que dans toute hypothèse de terminaison du Contrat, le Fournisseur restituera au Client toutes les Données Personnelles du Client qui ne sont ainsi plus nécessaires au respect de ses obligations, les effacera de tous supports, et confirmera au Client, à première demande de celui-ci, qu'il s'est conformé à cet engagement, sauf et dans la seule mesure où la législation applicable impose la conservation de certaines Données à caractère personnel, auquel cas le Fournisseur notifiera par écrit au Client la liste des Données à caractère personnel ainsi conservées et l'indication des périodes d'archivage ainsi que du fondement légal de cette conservation.

20.1 Le Fournisseur indemnisera le Client et le tiendra quitte et indemne de tous dommages et de toutes dépenses découlant d'une action ou réclamation d'une personne sur le fondement d'une atteinte aux dispositions des Lois de Protection des Données. Le Fournisseur sera tenu seul responsable, à l'exclusion du Client, lorsqu'il :

- (a) n'a pas respecté les obligations découlant des Lois de Protection des Données; ou
- (b) a agi en dehors ou à l'encontre des instructions du Client en tant que responsable du traitement.

21. Propriété intellectuelle et savoir-faire

21.1 Sauf stipulation contraire expresse dans le Contrat, tous les Droits de Propriété Intellectuelle d'une Partie restent la propriété de cette Partie et/ou ses donneurs de licence, et aucune Partie ne cède ni ne transfère d'aucune manière à l'autre Partie de droits sur ses Droits de Propriété Intellectuelle.

21.2 Le Client reste propriétaire des Droits Propriété Intellectuelle développés ou acquis auprès de tiers par le Client (i) avant ou (ii) après la signature du Contrat.

21.3 Pendant la durée du Contrat, le Fournisseur accorde au Client, à titre gratuit ou pour un prix inclus dans les Redevances, une licence non-exclusive, non-cessible, ne pouvant faire l'objet de sous-licences, sauf à des sociétés liées au Client, pour utiliser les Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur, dans la mesure strictement nécessaire pour pouvoir utiliser les Services, Documentations, Livrables, et autres résultats des Services fournis au Client, conformément à leur destination.

21.4 Dans la mesure où le Fournisseur ou ses sous-traitants doivent obtenir une licence d'utilisation sur les Droits de Propriété Intellectuelle du Client afin de permettre au Fournisseur de fournir les Services, le Client accordera au Fournisseur et/ou au(x) sous-traitant(s) désignés par les Parties une licence non exclusive, libre de redevances, non-cessible mais pouvant faire l'objet de sous-licences après accord écrit et explicite du Client, sur les Logiciels Spécifiques et/ou sur les Droits de Propriété Intellectuelle du Client concernés, pendant la durée du Contrat et utilisable exclusivement dans le cadre de et pour l'exécution du Contrat.

21.5 Sans préjudice aux dispositions du Contrat sur les Droits de Propriété Intellectuelle du Client et sur les Logiciels Spécifiques, le Fournisseur reste libre d'utiliser les connaissances, compétences, savoir-faire et

expérience, ainsi que toutes idées, concepts, méthodologies, procédés, outils et techniques acquis ou utilisés dans le cadre de la fourniture des Services.

- 21.6** Lorsque le Client a apporté une contribution originale à un Logiciel, sous quelque forme que ce soit, et notamment, sans limitation aucune, les travaux de conception préparatoire ou le savoir-faire afférent à celui-ci, le Client reste seul titulaire des droits afférents à sa ou ses propres contributions, y compris lorsque le Logiciel n'est pas un Logiciel Spécifique.
- 21.7** Nonobstant ce qui précède, tout Logiciel Spécifique est réputé devenir dès sa livraison la propriété exclusive du Client, en ce sens que tous les Droits de Propriété Intellectuelle afférents à ce Logiciel Spécifique sont, de plein droit et dès le paiement des Redevances afférentes au développement de ce Logiciel Spécifique ou autrement convenues entre les Parties, transférés en pleine propriété au Client, qui l'accepte, en ce compris les droits de reproduction, d'adaptation, de distribution et de communication au public, au sens des articles XI.165 et suivants et XI.294 et suivants du Code de droit économique. Ces droits sont cédés pour tous territoires et pour toute la durée des Droits de Propriété Intellectuelle selon la législation applicable. La contrepartie de cette cession des Droits de Propriété Intellectuelle est comprise dans les Redevances fixées par le Contrat. Aucune indemnité ni somme supplémentaire n'est due par le Client pour le transfert de ces Droits de Propriété Intellectuelle. Conformément aux Conditions, le savoir-faire et les secrets d'affaires du Fournisseur afférents à un Logiciel Spécifique sont également transférés au Client, qui en devient le propriétaire exclusif.
- 21.8** Par dérogation expresse à ce qui précède, si le Fournisseur incorpore dans un Logiciel Spécifique développé pour le Client des logiciels ou des éléments de code logiciel faisant l'objet de Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur, ces logiciels ou ces éléments de code logiciel ne sont pas cédés en propriété au Client avec l'ensemble du Logiciel Spécifique. Concernant de tels éléments faisant partie des Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur, le Client acquiert une licence large d'utilisation et d'exploitation, cessible et transmissible mais non-exclusive, comprenant notamment les droits de reproduction, d'adaptation, de distribution et de communication au public, au sens des articles XI.165 et suivants et XI.294 et suivants du Code de droit économique, pour tous territoires et pour toute la durée des droits selon la législation applicable. Nonobstant toute clause contraire, la contrepartie de la licence de ces éléments des Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur incorporés dans un Logiciel Spécifique est comprise dans les Redevances. Le Fournisseur ne pourra cependant incorporer de tels logiciels ou éléments logiciels propres dans un Logiciel Spécifique, que pour autant que les Parties en soient expressément convenues au préalable.
- 21.9** En cas de difficulté pour déterminer si un Logiciel constitue un Logiciel Spécifique, les règles suivantes s'appliqueront : (i) sauf mention expresse en sens contraire, tout Logiciel développé par le Fournisseur et dont le développement est financé intégralement et exclusivement par le Client suite à une demande du Client reprise dans un Contrat ou une annexe d'un tel Contrat, constitue un Logiciel Spécifique ; (ii) les interfaces de tout type et de toute nature assurant l'interopérabilité d'un Logiciel Spécifique avec un autre Logiciel, constituent également un Logiciel Spécifique ; (iii) il incombe au Fournisseur d'identifier précisément et de notifier au Client tout Logiciel qui, selon le Fournisseur, ne peut constituer un Logiciel Spécifique, au motif qu'il a été développé seul par le Fournisseur ou qu'il est destiné à être utilisé par d'autres personnes que le Client.
- 21.10** Si le Fournisseur souhaite exploiter un Logiciel Spécifique, ou le savoir-faire afférent à un tel Logiciel Spécifique, pour d'autres fins que l'exécution d'un Contrat, il devra en demander l'autorisation écrite et spécifique au Client. Celui-ci sera libre de donner ou non son accord, et de l'assortir de conditions, notamment, sans aucune limitation, en ce qui concerne le type d'exploitation et les bénéficiaires, le prix, etc.

22. Sécurité de l'information

- 22.1** Le Fournisseur s'engage à structurer et organiser clairement une véritable démarche professionnelle de sécurité opérationnelle.

- 22.2** Le Fournisseur garantit qu'il respectera, et que tout le Personnel respectera, un niveau de sécurité adéquat et répondant aux exigences de disponibilité, de confidentialité, d'intégrité, de non-répudiation et de conformité du système d'information du Client de manière conforme aux politiques de sécurité et de conformité du Client, définies dans le Contrat ou les Documents Techniques.
- 22.3** Comme requis par les régulateurs auxquels le Client est soumis, Le Client dispose de 3 lignes de défenses qui jouent chacune leur rôle vis-à-vis du système d'information:
- (a) La première ligne : contrôle de la Direction Informatique vis-à-vis de ses fournisseurs
 - (b) La deuxième ligne : contrôle de la Direction Risk Management en matière de gestion des risques du système d'information
 - (c) La troisième ligne : audit du système d'information
- 22.4** Moyennant le respect de la procédure prévue à l'article 23 des Conditions, les 3 lignes de défenses accéderont aux informations et aux systèmes informatiques nécessaires pour mener leur mission, sans aucune contrainte de la part du Fournisseur et de ses sous-traitants. Dans le cadre de leurs missions, ces 3 lignes de défenses : (i) accorderont une attention particulière à la sécurité du système d'information du Client et à sa continuité et (ii) pourront recueillir des preuves ou éléments de preuve dont elles prendront une copie. Ces copies seront traitées dans le respect de la déontologie des rôles de chaque ligne de défense.
- 22.5** Le Fournisseur met à disposition du Client tous les éléments nécessaires au bon déroulement des missions des 3 lignes de défense et collabore avec le Client pour prouver l'efficacité des contrôles mis en place et la maîtrise des risques du système d'information.
- 22.6** Le Fournisseur autorise les 3 lignes de défense du Client, ainsi que les auditeurs externes mandatés par le Client ou le régulateur, à avoir accès à tous les actifs d'information du Client ainsi qu'aux Data Centres qui les hébergent afin de réaliser les activités des 3 lignes de défense. Le Fournisseur de services met à la disposition d'Le du Client tous les accès logiques et physiques ainsi que les informations nécessaires à la réalisation de ces activités.
- 22.7** Si cela est nécessaire dans le cadre de et pour l'exécution des Services, le Client autorise le Fournisseur à accéder à certaines ressources et systèmes du Client, moyennant le respect des dispositions particulières en matière de sécurité qui seront arrêtées de commun accord entre les Parties.
- 22.8** Outre ce qui précède, le Client informera le Fournisseur des exigences de sécurité particulières, que le Fournisseur doit s'engager à respecter. Le Client peut conditionner l'accès du Personnel à son site, ou l'accès du Personnel à ses outils informatiques ou à ses systèmes d'information, au respect de ces exigences de sécurité particulières.
- 22.9** Le Fournisseur notifiera par écrit au Client toute violation réelle ou supposée d'une règle de sécurité pouvant affecter les Services ou le niveau de sécurité convenu entre les Parties, et ce dès que le Fournisseur peut en prendre connaissance. Le Fournisseur communiquera au Client tout rapport technique à ce sujet, que celui-ci provienne de lui-même ou d'une source extérieure. Ce qui précède est sans préjudice aux dispositions de l'article 20 des Conditions.
- 23. Audits**
- 23.1** Le Fournisseur reconnaît et accepte que le Client est soumis à des exigences légales et réglementaires et à des règles prudentielles définies par le régulateur compétent (principalement BNB et FSMA mais aussi autorité de protection des données personnelles), et que, aux fins d'exercice de leur mission de contrôle, ce(s) régulateur(s), le commissaire agréé, l'audit interne et le Compliance officer doivent

pouvoir exercer leur contrôle, y compris les contrôles sur place, prévus par la loi, les règlements et les exigences prudentielles applicables.

- 23.2** Les 3 lignes de défense du Client précitées dans l'article 22 des Conditions, ont le droit de faire procéder à des missions de contrôle de sécurité afin de s'assurer de la conformité des installations et activités du Fournisseur au regard des exigences et des standards de sécurité applicables tels que décrits dans le Contrat, selon la procédure décrite au présent article.
- 23.3** Les contrôles demandés par les fonctions de contrôle interne du Client sont limités à un contrôle par période de trois mois au maximum et par ligne de défense. On entend par « fonctions de contrôle interne » la direction informatique, le risk management et l'audit interne du Client.
- 23.4** Le Fournisseur s'engage également à apporter son concours et sa collaboration active pour faciliter autant que possible toute requête, demande d'information, audit ou enquête des autorités de contrôle et régulateurs compétents, y compris la BNB, la FSMA ou l'autorité de contrôle compétente en vertu des Lois de Protection des Données.
- 23.5** Les personnes effectuant les contrôles devront être tenues à un engagement de confidentialité imposant des obligations au moins aussi strictes que celles prévues par les Conditions. Le Client ne peut pas faire appel à un concurrent du Fournisseur pour l'exécution d'un contrôle. A la demande du Client, le Fournisseur identifiera ses concurrents pour l'application de cette disposition. Ceci est toutefois sans préjudice aux décisions d'un régulateur compétent de confier un contrôle à un tel concurrent du Fournisseur.
- 23.6** Le Fournisseur ne pourra opposer le besoin de protéger ses informations confidentielles, ses secrets d'affaires ou ses droits intellectuels, pour retarder ou tenter d'empêcher l'exercice de ces contrôles. Il reconnaît que le respect de l'article 19 de ces Conditions relatif à la confidentialité est suffisant à cet égard.
- 23.7** Le Client transmet immédiatement au Fournisseur toute demande liée au Contrat et émanant de l'une de ses fonctions de contrôle interne, de ses réviseurs, audit externe ou autorité de contrôle ou régulateurs compétents. Le Fournisseur assurera un reporting vers le Client en ce qui concerne le suivi et la mise en œuvre des recommandations issues de ces contrôles qui visent à corriger des manquements du Fournisseur à ses obligations de sécurité.
- 23.8** Chaque Partie mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour minimiser l'impact des contrôles sur les activités de l'autre Partie. En règle, l'exécution d'un contrôle ne suspend ni ne réduit les obligations du Contrat, y compris les Niveaux de Service, sauf stipulation expresse en sens contraire.
- 23.9** Le Fournisseur transmettra au Client copie de toutes les informations qu'il est amené à remettre à une autorité de contrôle dans le respect des lois applicables. Le Fournisseur informera le Client des réunions programmées avec une autorité de contrôle et relatives à l'objet d'un Contrat ou des Services ou à l'activité du Client. À la demande du Client, le Fournisseur autorisera Le Client à envoyer ses propres représentants à de telles réunions.
- 23.10** Tout contrôle réalisé par le Client s'effectuera conformément à la procédure ci-dessous.
- 23.11** Le Client devra aviser le Fournisseur par écrit de l'exercice d'une mission de contrôle ou de son intention de faire procéder à un audit, moyennant le respect d'un préavis minimum de vingt (20) Jours;
- 23.12** Le Fournisseur s'engage à permettre l'accès des représentants de l'une des 3 lignes de défense concernée par la mission au(x) site(s) du Fournisseur et leur permettre d'accéder à toutes les installations et aux informations qui seraient nécessaires au bon déroulement du contrôle étant entendu que :

- (a) La mission de contrôle ou d'audit et la consultation des documents devra se faire dans les bureaux du Fournisseur et pendant les heures de bureau du Fournisseur ;
- (b) Les procédures et mesures de sécurité du Fournisseur devront être respectées par les représentants du Client ;
- (c) Le Fournisseur ne sera jamais obligé de mettre à disposition des représentants du Client (i) des données ou informations relatives à d'autres clients et prospects du Fournisseur, (ii) des informations sur la structure des coûts du Fournisseur ainsi que toutes données financières et comptables ou (iii) toute autre information sensible ou confidentielle du Fournisseur qui n'est pas directement et strictement pertinente au regard des finalités de l'audit ou de la mission de contrôle.

23.13 Les informations recueillies lors de la mission de contrôle ou d'audit ainsi que les résultats de ceux-ci constitueront des Informations Confidentielles soumises au respect de l'article 19 des Conditions et ne pourront être utilisées à d'autres fins que celles visées à l'article 23 des Conditions.

23.14 Un exemplaire du rapport d'audit ou de contrôle sera remis au Fournisseur.

23.15 Toutes les prestations et tous les devoirs du Fournisseur requis pour répondre aux demandes d'information raisonnable émanant de l'une des fonctions de contrôle du Client ou conformément au présent article et à l'article [•] (Sécurité de l'information), seront à charge du Fournisseur exclusivement.

24. Durée et terminaison du Contrat

24.1 Sauf si l'exécution du Contrat est instantanée, la durée du Contrat est définie dans la Commande ou, à défaut, est réputée être de douze mois prenant cours à la Date de démarrage. Le Contrat prend fin à l'expiration du terme ainsi convenu, sans possibilité de renouvellement tacite, sauf convention expresse en sens contraire, et sauf les cas de terminaison du Contrat en application des articles 24.2, 24.3 ou 24.4 des Conditions.

24.2 En cas de manquement quelconque par le Fournisseur à ses obligations au titre du Contrat, le Client pourra constater la résolution du Contrat aux torts du Fournisseur, sans autorisation judiciaire préalable, moyennant la notification d'un courrier de mise en demeure adressé par lettre recommandée, identifiant la ou les manquements reprochés, invitant le Fournisseur à y remédier dans un délai de trente (30) Jours et notifiant au Fournisseur la volonté du Client de mettre fin au Contrat à l'expiration de ce délai sauf remédiation par le Fournisseur à l'entière satisfaction du Client.

24.3 Par dérogation expresse aux règles du droit commun, le Client aura à tout moment le droit de mettre fin au Contrat pour convenance personnelle, par la notification de sa décision unilatérale au moyen d'une lettre recommandée et moyennant un préavis de trois (3) mois. Dans ce cas, et par dérogation expresse au droit commun, le Client ne sera tenu de payer au Fournisseur aucune indemnité de dédit ni de résiliation généralement quelconques.

24.4 Le Contrat sera résilié de plein droit par la survenance de la faillite, de la mise en liquidation ou de la réorganisation judiciaire du Fournisseur.

25. Conséquences de la terminaison

25.1 En cas de terminaison du Contrat, l'article 25 des Conditions est applicable, sauf mention en sens contraire dans la Commande.

25.2 On entend par "Transition" la possibilité effective pour le Client, en cas de terminaison du Contrat, de sélectionner le cas échéant un nouveau fournisseur et de mettre en place des solutions, outils ou systèmes alternatifs présentant pour le Client la même utilité ou une utilité plus grande que les Services,

Livrables, Documentations et Niveaux de Service faisant l'objet du Contrat, le tout sans mettre en danger la continuité opérationnelle des activités du Client.

- 25.3** Au plus tard pour la Date de démarrage, le Fournisseur établira, à ses frais, une proposition de plan de Transition et la communiquera au Client. Le Client détermine les objectifs de la Transition et le Fournisseur doit, en fonction de cela, préparer un plan de Transition. Le Fournisseur est responsable de l'établissement et de la finalisation du plan de Transition, étant entendu que le Fournisseur doit collaborer étroitement avec le Client pour ce faire et intégrer au plan de Transition les commentaires et observations raisonnables du Client, que le Plan de Transition doit recevoir l'approbation écrite du Client avant toute mise en œuvre et que le plan de Transition doit être signé par les Parties dans les trente (30) Jours de la Date de démarrage. Les coûts d'établissement du plan de Transition restent à charge du Fournisseur.
- 25.4** Le plan de Transition doit décrire les éléments d'information nécessaires à transférer, et les activités à accomplir, pour permettre au Client, en cas de terminaison du Contrat, de décider la meilleure solution de Transition, et de bénéficier de l'assistance raisonnablement nécessaire du Fournisseur pour sélectionner le cas échéant un nouveau fournisseur, conclure avec ce dernier et mettre en œuvre une solution de Transition. Le plan de Transition doit ainsi notamment contenir une description précise, complète et détaillée des éléments suivants: (i) les opérations, activités ou Services qui font l'objet de la Transition, (ii) les informations devant être transmises et les activités à mener pour permettre la Transition, (iii) la durée de la période de Transition, (iv) les mesures nécessaires pour minimiser et réduire les risques et les possibilités de discontinuité ou de rupture opérationnelle, (v) la liste détaillée de tous les outils, systèmes et équipements, contrats avec des Tiers, logiciels et autres applicatifs, impactés par la Transition, en ce inclus l'inventaire dont question à l'article 7.3 des Conditions, (vi) les méthodes, procédures et personnels dont le Fournisseur fera usage pour assurer la Transition, (vii) un planning des activités de Transition, (viii) une matrice des rôles et responsabilités du Fournisseur et du Client et (ix) toute autre information nécessaire ou utile pour assurer une Transition efficace et ordonnée des Services concernés dans les délais convenus entre Parties et conformément aux exigences de continuité opérationnelle du Client en vertu de l'article 7 des Conditions.
- 25.5** Le Fournisseur poursuivra la fourniture des Services, conformément au plan de Transition défini par les Parties, de manière à assurer la continuité des activités opérationnelles du Client, sans interruption ou avec le moins d'interruption possible. Le Fournisseur collaborera loyalement et de bonne foi avec le Client et avec tout fournisseur de remplacement désigné par ce dernier. Il leur fournira toute l'assistance raisonnablement nécessaire pour permettre le transfert ordonné des données, des systèmes, des Logiciels Spécifiques et des opérations du Client et leur reprise par le fournisseur de remplacement, dans une perspective de continuité maximale.
- 25.6** La durée de la période de Transition sera fixée par les Parties dans le Contrat ou, à défaut, dans les quinze (15) jours suivant la réception de la notification du préavis de fin de Contrat. Sauf stipulation contraire convenue dans ce délai, la durée de la période de transition est de minimum six (6) mois à compter de la terminaison du Contrat, cette durée pouvant être prolongée d'un terme identique une seule fois par le Client, moyennant une simple notification écrite au Fournisseur au plus tard trois (3) mois avant l'échéance de la première période.
- 25.7** Pendant cette période de transition, et sauf ce qui sera décidé par le Client pour réduire le cas échéant l'étendue des Services dans cette période de transition, le Fournisseur maintiendra en fonction les personnels, préposés, agents, contractants indépendants et autres sous-traitants affectés à la fourniture des Services concernés par le Contrat ainsi terminé, sans modifier leurs conditions contractuelles de collaboration. Pendant la même période, le Fournisseur ne prendra aucune initiative de nature à diminuer ou à réduire les ressources affectées à la fourniture de ces Services, sauf avec l'accord écrit et préalable du Client.
- 25.8** Sauf accord écrit en sens contraire, pendant cette période de transition, les Redevances pour les Services continueront à être facturées par le Fournisseur conformément au Contrat. Les Redevances

pour l'exécution des activités de transition du Fournisseur seront calculées conformément au Contrat et, à défaut, seront fixées en appliquant les taux journaliers définis dans la grille tarifaire applicable au Contrat pour les Services, au cours des 12 mois précédant la terminaison du Contrat.

26. Cession du Contrat

26.1 Le Fournisseur ne peut céder ni transférer, à titre onéreux ni gratuit, tout ou partie du Contrat, ni sous forme de cession ni sous forme d'apport à un tiers, sans l'autorisation écrite et préalable du Client.

26.2 Le Client est libre de céder ou transférer tout ou partie du Contrat à toute société de son choix, en cas de fusion, scission, apport d'universalité ou de branche d'activités, transfert d'universalité ou de branche d'activités, ou de toute autre forme de réorganisation d'entreprise.

27. Divisibilité

27.1 Si une disposition du présent Contrat est ou devient illégale, invalide ou inapplicable, dans tous les cas, (i) une telle disposition n'affectera pas, ou ne nuira pas à la légalité, la validité ou l'applicabilité de toute autre disposition du présent Contrat, et (ii) les Parties s'engagent à négocier de bonne foi le remplacement de ladite disposition par une disposition valide et applicable qui aboutira dans toute la mesure du possible au même effet que celui qu'aurait atteint la disposition illégale, invalide ou inapplicable, et en ne différant qu'au minimum de la disposition remplacée.

27.2 Dans le cas où une disposition illégale, invalide ou inapplicable serait juridiquement valable ou applicable si une partie de ladite disposition était supprimée, une telle disposition sera applicable avec les modifications minimales nécessaires pour la rendre légale, valide et applicable.

28. Langues

Le Contrat est établi en langue française. Si des Documents Techniques ou d'autres Documents Contractuels sont établis en anglais ou en d'autres langues que le français, une traduction n'en sera pas obligatoire entre les Parties. Les documents qui ne sont pas en langue française devront être interprétés d'une manière conforme aux Conditions.

29. Notifications

Toute communication du Client au Fournisseur ou du Fournisseur au Client pourra se faire par courrier électronique simple, sauf lorsque les Conditions imposent un courrier recommandé. Toute communication se fera valablement à l'adresse et à la ou aux personnes mentionnées dans la Commande, sauf dérogation expresse dans le Contrat.

30. Droit applicable et juridictions compétentes

30.1 Tout Contrat est régi exclusivement par le droit belge, à l'exception des règles de conflit de lois et sans application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

30.2 Tout différend relatif à l'interprétation, la conclusion, l'exécution, la validité ou la terminaison d'un Contrat, y compris tout différend relatif à un ou plusieurs Contrats conclus entre le Fournisseur et Le Client, non résolu à l'amiable sera tranché définitivement par les cours et tribunaux compétents de Liège.