

# Contrat de Maintenance logicielle



## Table des matières

<b>1. DÉFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJET DU CONTRAT.....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBLIGATIONS FOURNISSEUR .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 MAINTENANCE CORRECTIVE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 MAINTENANCE ÉVOLUTIVE .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 EXCLUSIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>4. OBLIGATIONS CLIENT .....</b>	<b>8</b>
<b>5. DURÉE .....</b>	<b>9</b>
<b>6. RÉSILIATION .....</b>	<b>9</b>
<b>7. CONDITIONS FINANCIÈRES ET DE PAIEMENT .....</b>	<b>10</b>
<b>8. RESPONSABILITÉ.....</b>	<b>11</b>
<b>9. CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>12</b>
<b>10. LITIGE .....</b>	<b>13</b>
<b>11. DISPOSITIONS FINALES .....</b>	<b>13</b>

## Dispositions contractuelles

### 1. DÉFINITIONS

- a. « Logiciel » : Tout programme informatique pour lequel le Client a obtenu une licence auprès du Fournisseur ou tout programme informatique développé par le Fournisseur à la demande du Client décrit dans l'Annexe 1 du présent Contrat.
- b. « Contrat de Licence » : Le contrat de licence conclu entre le Client et le Fournisseur concernant le Logiciel.
- c. « Infrastructure » : L'ensemble des logiciels (système d'exploitation, logiciel de base de données...) et du matériel informatique (serveur, switch...) du Client sur lequel le Logiciel est installé.
- d. « Incident » : Tout problème survenant lors de l'utilisation du Logiciel qui empêche la bonne utilisation de ce dernier.
- e. « Exploitation » : Utilisation opérationnelle du Logiciel dans le cadre de l'exercice métier du Client en ce compris toutes les tâches annexes incombant au Client comme, non limitativement, la sécurisation des accès ou la sauvegarde des données.
- f. « Version Logiciel » : Un état stable du Logiciel délivré par le Fournisseur.
- g. « Version Logiciel initiale » : La Version Logiciel au moment de la signature du présent Contrat.
- h. « Version Logiciel corrective » : Une Version Logiciel contenant uniquement des corrections de problèmes de fonctionnalités existantes du Logiciel.
- i. « Version Logiciel majeure » : Une Version Logiciel contenant des extensions de fonctionnalités qui peuvent ou non être utilisées par le Client
- j. « Développement Spécifique » : un développement réalisé spécifiquement pour le Client qui est unique et non réutilisable pour le Fournisseur en dehors du contexte du Client.
- k. « Qualification » : Utilisation et test d'une Version Logiciel ayant pour but de valider le bon fonctionnement du Logiciel et ainsi le « qualifier » pour Exploitation.

- l. « Téléassistance » : Tout moyen technique (tel que remote desktop, VPN,...) permettant d'accéder à un environnement d'Exploitation ou de qualification du Client afin de permettre la reproduction et l'identification des problèmes sous-jacents à un Incident au cas où il ne pourrait être reproduit sur l'infrastructure du Fournisseur.
- m. « Documentation » : Tout support accessoire du Logiciel, édité par le Fournisseur, et comprenant toute la documentation du Logiciel, le manuel de référence, les autres manuels éventuels (manuels utilisateurs, le manuel de formation,...) le cahier de paramétrage, les organigrammes et fiches techniques.
- n. « Anomalie » ou « Bug » : Tout dysfonctionnement reproductible par le Fournisseur ou non-conformité des fonctionnalités du Logiciel par rapport aux spécifications décrites dans la Documentation, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Logiciel ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté pourvu que la dernière version du Logiciel disponible est utilisée conformément à la Documentation et/ou aux instructions du Fournisseur.
- o. « Informations Confidentielles » : (i) Tout document ou information divulgué sous forme tangible entre les Parties et clairement identifié comme « Confidentiel » ou « Exclusif » ; (ii) tout autre document ou information divulgué entre les Parties de façon verbale, visuelle ou sous un format exploitable par une machine, un format électronique ou non tangible et confirmé par écrit comme étant confidentiel ou exclusif dans les dix (10) jours suivant sa divulgation ; et (iii) tout document ou information qui doit raisonnablement être considéré comme confidentiel.
- p. « Manquement Permanent du SLA » : le non-respect du SLA par le Fournisseur durant trois (3) mois consécutifs ou durant six (6) mois dans une période de douze (12) mois.
- q. « Client » : la personne ou la société qui a souscrit le Contrat de Licence Logicielle
- r. « Fournisseur » : la société be.wan

## 2. OBJET DU CONTRAT

- 2.1 Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et le contenu des prestations de maintenance logiciel délivrées par le Fournisseur et est souscrit obligatoirement lors de l'achat d'une licence auprès du Fournisseur sur un Logiciel existant ou développé sur mesure.
- 2.2 Le périmètre Logiciel couvert par ce Contrat est spécifié plus en détail dans l'Annexe 1 et mentionne les modules relatifs au Logiciel ainsi que le nombre d'utilisateurs permis d'utiliser ce dernier.
- 2.3 Seules les prestations de maintenance explicitement décrites à l'article 3 du présent Contrat sont incluses dans le cadre du Contrat. Toute autre prestation se fera dans le cadre d'un

contrat séparé de prestations en régie ou, le cas échéant, dans le cadre d'un contrat séparé de support.

- 2.4 L'ensemble de ces prestations est fourni en contrepartie du versement d'une rémunération au Fournisseur par le Client décrite en Annexe 2.

### **3. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**

Le Fournisseur s'engage à fournir un service de maintenance applicative comprenant une maintenance « corrective » et une maintenance « évolutive ». Le Fournisseur a une obligation de moyen dans le cadre de l'exécution de ses services.

#### **3.1 MAINTENANCE CORRECTIVE**

- 3.1.1 La Maintenance « corrective » couvre la prise en charge et résolution de tout Incident résultant d'un comportement erroné du Logiciel et provoqué par une Anomalie du Logiciel. Par comportement erroné, il est entendu toute fonctionnalité documentée du Logiciel qui est soit impossible à réaliser soit ne donne pas les résultats attendus selon la Documentation et ce malgré une configuration correcte et une Infrastructure adéquate et conforme à la Documentation et aux instructions communiquées par le Fournisseur.

##### **3.1.2 NOTIFICATION :**

- 3.1.2.1 Dès la survenance d'un Incident, le Client notifiera sans délai le problème à notre service de support.
- 3.1.2.2 Le Fournisseur s'engage à prendre en compte tout appel ou tout e-mail respectivement adressé au numéro de support d'assistance du Fournisseur ou à l'adresse support « [helpdesk@bewan.be](mailto:helpdesk@bewan.be) », à identifier à sa discrétion le niveau de criticité de l'appel et à le traiter selon le niveau de criticité.
- 3.1.2.3 Le service d'assistance téléphonique et de support à distance est assuré de 08h30 à 17h30, les jours ouvrables en Belgique du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux.
- 3.1.2.4 Le Client devra documenter et fournir suffisamment d'information aux équipes de support pour qu'elles soient en mesure d'identifier l'endroit dans le Logiciel où la défaillance survient ainsi que le scénario pour le reproduire. En cas d'informations incomplètes ou insuffisantes, le Fournisseur en informera le Client.

##### **3.1.3 NIVEAU DE CRITICITÉ**

- 3.1.3.1 Pour chaque Incident notifié et sur base des informations fournies par le Client, le problème sera qualifié d'un niveau de criticité selon l'échelle suivante :

- Critique : Un incident « **critique** » empêche l'utilisation du Logiciel dans son ensemble ou bloquant un nombre important de fonctionnalités rendant impossible l'activité du Client avec le Logiciel.
- Elevée : Un incident de priorité « **élevée** » empêche l'utilisation d'un sous-ensemble des fonctionnalités vitales du Logiciel perturbant fortement l'activité du Client avec le Logiciel.
- Moyenne : Un incident de priorité « **moyenne** » bloque un sous-ensemble de fonctionnalités du Logiciel soit non vitales soit n'impactant qu'un nombre limité d'entités métiers permettant à la majorité des activités Client de continuer normalement.
- Basse : Un incident de priorité « **basse** » ne bloque pas l'utilisation du Logiciel ou est cosmétique.

#### 3.1.4 *RÉSOLUTION & SERVICE LEVEL AGREEMENT*

- 3.1.4.1 Dès la notification d'un Incident et en fonction de son niveau de criticité, le Fournisseur s'efforcera, en fonction des informations données par le Client, d'identifier le problème et de résoudre l'Anomalie dans un délai raisonnable.
- 3.1.4.2 De plus, le Fournisseur, en fonction du niveau de contrat du Client (voir Annexe 3 du présent Contrat) garanti une intervention en respect avec le Service Level Agreement (SLA) décrit ci-dessous qui est fonction de la criticité du problème. Ce SLA n'est d'application que dans le cadre des Incidents survenant sur l'environnement d'Exploitation.
- 3.1.4.3 Sur base de la criticité de l'Incident et en prenant en considération les définitions ci-dessous dans le présent article, le Fournisseur s'engage à respecter les délais décrits dans l'Annexe 3 du présent Contrat, démarrant à partir de la notification de l'incident conformément à l'article 3.1.2 « Notification » du présent Contrat:
  - **Délai de réaction** : Période maximale dans laquelle le Fournisseur prend en charge le problème et commence à l'analyser pour identifier son origine et fournir une solution.
  - **Délai d'analyse** : Délai maximal dans lequel le Fournisseur s'engage à faire un retour au Client sur l'avancement de son analyse (si la solution ne peut être déjà fournie). L'objectif de ce retour doit permettre au Client et au Fournisseur de discuter de solutions alternatives (remise de sauvegarde/ancienne version, scénario métier alternatif,...) si l'analyse réalisée ne permet pas de donner de délais de résolutions clairs ou si ce délais peut provoquer un risque opérationnel pour le Client.

- **Délai de résolution** : Délai maximal dans lequel une solution au problème sera livrée au Client. La résolution du problème sera fournie soit à travers une nouvelle Version corrective, soit un « patch applicatif » soit par tout autre livrable technique (ex : scripts de correction de base de données). Dans le cadre des incidents « critiques », le Fournisseur pourra livrer une solution de contournement temporaire afin de débloquer la situation avant livraison de la solution définitive. Dans ce cas, la résolution temporaire diminue la criticité et donc le SLA de l'incident à « Elevée ». Néanmoins, dû à la nature complexe des problèmes informatiques et malgré l'engagement du Fournisseur à mettre tous les moyens disponibles pour régler les Incidents endéans le SLA, le délai de résolution ne peut être garanti, en moyenne, qu'à 80% des Incidents notifiés.

3.1.4.4 A noter que tout manque d'information empêchant les équipes de maintenance du Fournisseur de reproduire le problème en interne ou sur l'environnement du Client en application de l'article 4.5 du présent Contrat devra faire l'objet d'une demande de clarification envers le Client. Durant cette période d'attente de retour, le SLA sera suspendu. De plus, le Fournisseur est dégagé de plein droit de tout engagement relatif aux délais en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations comme stipulés à l'article 4 du présent Contrat.

3.1.4.5 Au cas où un Incident ne pourrait être résolu pour des raisons techniques majeures, le Fournisseur en informera clairement le Client dans les plus brefs délais. Le Fournisseur communiquera en sus des propositions de solutions alternatives. Cette information aura pour effet la clôture de l'Incident.

## **3.2 MAINTENANCE ÉVOLUTIVE**

3.2.1 La Maintenance Evolutive couvre la mise à disposition des futures Versions Logiciels majeures dès que disponibles.

3.2.2 Le Fournisseur s'engage à communiquer au Client la disponibilité d'une nouvelle Version Logiciel majeure ainsi que ses nouvelles fonctionnalités (note de release) et, à la demande du Client, de donner accès à cette nouvelle Version Logiciel majeure ainsi qu'à sa Documentation.

3.2.3 Le Fournisseur garantit que toutes les fonctionnalités livrées dans la Version Logiciel initiale seront également présentes dans les Versions Logiciel majeures. Néanmoins, certaines évolutions fonctionnelles ou techniques peuvent amener à des changements au niveau de la structure des données ou de la configuration du Logiciel. Sans préjudice de l'article 3.2.5 du présent Contrat, le Fournisseur s'engage à livrer les outils ou procédures nécessaires à cette migration.

3.2.4 Au cas où des Développements Spécifiques seraient réalisés pour le Client, le Fournisseur garantit que toutes les fonctionnalités des Développements Spécifiques seront présentes dans les Versions Logiciel, pour autant que la maintenance sur ces développements ait été activée et que le Client est en ordre de paiement.

- 3.2.5 En cas de livraison d'une Version Logiciel majeure, la mise en Exploitation (mise-en-place, déploiement, configuration et test) de cette Version Logiciel majeure n'est pas couverte par le présent Contrat. A la demande du Client, le Fournisseur pourra faire une offre pour la réalisation de la mise en Exploitation d'une Version Logiciel majeure.

### **3.3 EXCLUSIONS**

Seuls les services définis dans cet article sont couverts par le présent Contrat. Dans un but de clarification, ne sont pas inclus, notamment, toute intervention :

- Liée à tout dysfonctionnement causé par une mauvaise utilisation, configuration ou installation du Logiciel ou par toute modification de l'application ou de ses données non autorisées par le Fournisseur ;
- Faisant suite à une défaillance de l'Infrastructure du Client ou de pertes de données ;
- Ayant pour but la formation, l'aide et/ou le conseil du Client dans l'utilisation des Logiciels concernés ;
- Relative à la Qualification et/ou mise en Exploitation sur l'infrastructure du Client des Versions Logiciel correctives et majeures ;
- Provoquée par la mise-à-jour, l'adjonction ou l'installation de matériels ou logiciels tiers incompatibles avec le Logiciel.

## **4. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 4.1 Le Client s'engage à prendre en charge, sous sa seule responsabilité, tous les aspects liés à l'Exploitation du Logiciel. Cela couvre, entre autres :
- de s'assurer que tout logiciel ou matériel utilisé conjointement avec le Logiciel ne comporte pas de défautuosité ou virus pouvant avoir des conséquences dommageables sur le Logiciel ;
  - d'installer le Logiciel sur le système d'exploitation prévu et conformément à la Documentation, d'établir suffisamment de contrôles de fonctionnement et de mettre en œuvre des méthodes d'exploitation appropriées ;
  - d'établir, s'il y a lieu, des plans de dépannage adéquats, prévoyant des procédures de remplacement et d'une façon générale, de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Logiciel ; et
  - de mettre en place des procédures de sauvegarde des données de l'environnement d'Exploitation, de vérifier la qualité de ses sauvegardes de manière régulière et de procéder régulièrement à des tests de restauration, le Client étant le seul responsable de la sauvegarde des informations et données dont il est propriétaire.
- 4.2 Il incombe au Client de faire tous les travaux de pointage, et de surveillance des listes d'erreurs permettant de vérifier le bon fonctionnement du système et à défaut de détecter les Anomalies.
- 4.3 Le Client désignera un correspondant chargé de centraliser les appels au support et le suivi des problèmes. Le Client pourra désigner deux autres personnes pouvant intervenir en cas d'indisponibilité du correspondant. Ces interlocuteurs, ayant reçu une formation adéquate, sont chargés d'analyser les problèmes éventuels et de les exposer au Fournisseur. Ils sont les seuls habilités à interagir avec le service de support du Fournisseur. Une liste de ces



correspondants est fournie par le Client au Fournisseur lors de l'achat de la licence du Logiciel.

- 4.4 Le Client ne modifiera en aucun cas les données ou la structure de données liée au Logiciel en dehors de toute procédure définie et validée par les équipes de maintenance du Fournisseur.
- 4.5 Sur demande du Fournisseur, le Client doit permettre au Fournisseur d'assurer la Téléassistance. Si le Client ne permet pas la mise en œuvre de la Téléassistance, il s'engage à rembourser au Fournisseur les frais supplémentaires occasionnés, notamment les frais de déplacement. De plus, dans ce cas, le SLA décrit ci-dessus n'est pas d'application.
- 4.6 Afin de pouvoir réceptionner les nouvelles Versions Logiciel (majeures ou correctives) et afin de réaliser les tests de Qualification avant la mise en Exploitation, le Client doit avoir à sa disposition un environnement de Qualification distinct de l'environnement d'Exploitation.
- 4.7 En cas d'abus manifeste des services de maintenance du Fournisseur par le Client (p.ex. : appels et/ou notifications abusifs et/ou incomplets et/ou malintentionnés), le Fournisseur peut résilier le Contrat conformément aux articles 6.1 et 6.3 du présent Contrat.

## 5. DURÉE

- 5.1 Le Contrat prend cours au moment de la création de la Licence Logicielle
- 5.2 Le Contrat est conclu pour une durée déterminée initiale de trois (3) ans, renouvelable par tacite reconduction à chaque fois pour une durée d'un (1) an, chacune des Parties, après l'échéance de la durée initiale de trois (3) ans, ayant la faculté d'y mettre fin par lettre recommandée adressée trois (3) mois avant l'échéance.
- 5.3 Le Fournisseur a la faculté de mettre fin au Contrat à l'échéance de chaque année contractuelle par lettre recommandée adressée trois (3) mois avant l'échéance au Client.
- 5.4 En cas de disparition de l'objet de la maintenance du fait du Client pour quelque raison que ce soit, telle que son remplacement par un autre logiciel, il incombe au Client de résilier le présent Contrat dans les formes et délais prescrits dans le présent Contrat.
- 5.5 Toutes les obligations aux termes du présent Contrat qui, par leur nature, se poursuivent au-delà de la résiliation du Contrat, resteront en vigueur après la résiliation du Contrat, notamment toutes les obligations monétaires de l'une des Parties envers l'autre aux termes du Contrat.

## 6. RÉSILIATION

- 6.1 En cas de manquement grave d'une des Parties à l'une des obligations mises à sa charge en vertu du présent Contrat, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat ou des conventions annexes aux torts de la Partie fautive si celle-ci reste encore en défaut d'exécuter ses obligations un mois après avoir fait l'objet d'une mise en demeure précise à ce sujet, notifiée par lettre recommandée, sans préjudice de son droit de poursuivre la réparation intégrale de son dommage. Dans le cadre de l'obligation du Fournisseur de respecter le SLA, les Parties conviennent expressément que seul le Manquement Permanent au SLA constitue un manquement grave.
- 6.2 Le Client accepte et reconnaît qu'en cas de résiliation du Contrat de Licence aux torts du Client, le Fournisseur peut résilier le présent Contrat aux torts exclusifs du Client pour manquement grave.
- 6.3 En cas de résiliation de ce Contrat aux torts du Client, les redevances de maintenance jusqu'à la fin de la période contractuelle deviennent immédiatement payables et le Client reconnaît et accepte expressément de les payer endéans les trente (30) jours de la résiliation du Contrat.
- 6.4 Le Fournisseur peut résilier le présent Contrat et les conventions annexes immédiatement, sans indemnité et sans mise en demeure préalable dans le cas où le Client (i) deviendrait insolvable, se trouverait dans l'incapacité d'honorer ses obligations échues ou déposerait une demande de cessation de paiements, ou (ii) ne pourrait plus assurer la poursuite normale de ses activités, sans préjudice du droit du Fournisseur de poursuivre la réparation intégrale de son dommage.

## 7. CONDITIONS FINANCIÈRES ET DE PAIEMENT

- 7.1 La redevance annuelle au titre de la maintenance est facturée anticipativement et semestriellement, en Euros, à partir de la date d'entrée en vigueur du Contrat. La redevance est payable, sauf convention contraire, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante. Ce montant est irréductible et forfaitaire. La non-utilisation des services de maintenance, des Versions Logiciel majeures ou correctives ou la fin de l'utilisation du Logiciel ne peuvent en aucun cas donner lieu à remboursement total ou partiel des redevances versées ou dues.
- 7.2 La redevance de maintenance annuelle sera indexée à chaque date anniversaire du Contrat en fonction de l'indice des prix à la consommation. Le montant de cette redevance de même que son mode de révision annuelle figurent à l'Annexe 2 de ce Contrat.
- 7.3 Toute contestation du Client sur tout ou partie des factures émises par le Fournisseur devra être motivée par écrit et être adressée au Fournisseur dans les 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la facture litigieuse.
- 7.4 La contestation d'une partie d'une facture ne dispense pas le Client du paiement du solde de celle-ci. En cas de contestation partielle d'une facture, le Client pourra demander au Fournisseur, dans le délai précité de trente (30) jours, de lui adresser une note de crédit et une facture pour la partie non contestée avant paiement.

- 7.5 Sans préjudice du droit de résilier le Contrat prévu à l'article 6 du présent Contrat, tout défaut de paiement même partiel des factures, ou de toute autre somme due par le Client, en exécution du présent Contrat, dans les délais contractuels, entraînera de plein droit, et sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, des intérêts de retard au taux de 10% l'an, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 10% du montant de la facture avec un minimum de 50,00 EUR jusqu'à parfait paiement. Les paiements effectués par le Client seront imputés comme suit: (i) d'abord sur l'indemnité forfaitaire et les autres frais, ensuite (ii) sur les intérêts et enfin (iii) sur la redevance.
- 7.6 Lorsque le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles, le Fournisseur a le droit de suspendre de sa propre initiative l'exécution du Contrat, sans préjudice de son droit de récupérer l'intégralité des redevances dues jusqu'au terme du Contrat.

## **8. RESPONSABILITÉ**

- 8.1 Le Fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable des dommages réputés indirects, accidentels, punitifs, accessoires ou consécutifs tels que, sans que la présente liste soit exhaustive, la perte de données, la corruption de données, la perte de bénéfices ou de revenus, la perte de chiffre d'affaires, la perte de temps machine, le préjudice financier ou économique, l'augmentation de frais généraux, la perturbation de planning, les coûts d'interruption d'activité, les coûts de retrait et/ou de réinstallation, les coûts de réapprovisionnement, des atteintes à la réputation ou la perte de clients, même si un tel dommage était raisonnablement prévisible.
- 8.2 En aucun cas, le Fournisseur ne pourra être tenu responsable pour tout dommage consécutif à un (i) vice de l'Infrastructure du Client, (ii) à toute inexécution par le Client d'une de ses obligations, (iii) à toute mauvaise utilisation par le Client du Logiciel, (iv) à toute intervention sur l'Infrastructure que serait amené à réaliser le Fournisseur suite à la demande du Client, ou (v) à toutes opérations et/ou changements sur l'Infrastructure utilisée pour exploiter le Logiciel qui n'ont pas été préalablement communiqués au Fournisseur et acceptés par le Fournisseur. Par ailleurs, le Client est seul responsable de la préservation de l'intégrité de ses données.
- 8.3 En tout état de cause, le délai de prescription de l'action en responsabilité contractuelle du client est de 3 (trois) mois à compter de la survenance du dommage.
- 8.4 En tout état de cause, si la responsabilité du Fournisseur était engagée par le Client au titre du présent Contrat, à quelque titre que ce soit, le droit de réparation du Client est limité, toutes causes confondues et pour la durée du Contrat à la redevance annuelle de maintenance hors taxes payées par le Client au Fournisseur pour l'année au cours de laquelle la responsabilité du Fournisseur est engagée.
- 8.5 Les exclusions et limitations de responsabilité du Fournisseur prévues dans les alinéas qui précèdent s'appliquent également à la responsabilité de son personnel, de ses collaborateurs, de ses préposés, de ses consultants, de ses représentants, de ses suppléants, de ses fournisseurs et de ses livreurs.

- 8.6 Les limitations de responsabilité convenues ci-dessus ne s'appliquent pas (i) en cas de préjudice corporel ou la mort d'une personne résultant de la négligence ou de la faute du Fournisseur ou de ses préposés, (ii) en cas de dol ou (iii) lorsqu'elles sont contraires à des dispositions légales impératives ou d'ordre public.
- 8.7 Le Client s'engage à couvrir, défendre et dégager le Fournisseur de toute responsabilité en cas de réclamations, demandes, causes d'action, actions en justice, pertes, responsabilités, poursuites, jugements, dommages et dépenses, y compris, sans s'y limiter, les frais et honoraires d'avocat dans une limite raisonnable, découlant de ou en relation avec (i) la violation des droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie suite à la modification d'un Logiciel par des parties autres que le Fournisseur ou le fabricant convenu ou l'utilisation du Logiciel en combinaison avec d'autres logiciels ou matériaux, (ii) le non-respect par le Client du présent Contrat.

## 9. CONFIDENTIALITÉ

- 9.1 Chaque Partie qui reçoit une Information Confidentielle s'engage à :
- ne l'utiliser qu'en vue de la bonne exécution du Contrat ;
  - ne pas la communiquer à des tiers, sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie ;
  - n'autoriser l'accès à ces Informations Confidentielles qu'aux seuls membres du personnel qui doivent absolument en prendre connaissance ;
  - imposer à toutes les personnes ayant accès aux Informations Confidentielles, la présente obligation de confidentialité ;
  - ne copier les Informations Confidentielles qu'en cas d'absolue nécessité et en vue de la bonne exécution du Contrat ;
  - informer immédiatement l'autre Partie en cas de constatation ou de présomption de divulgation des Informations Confidentielles à des personnes non autorisées ;
  - à restituer sur-le-champ à l'autre Partie, sur simple demande de celle-ci, toutes Informations Confidentielles, y compris les copies qui en ont été faites.
- 9.2 Cette obligation de confidentialité n'est pas applicable si la Partie qui a reçu l'Information Confidentielle peut apporter la preuve que les Informations Confidentielles :
- étaient déjà connues d'elle avant leur communication par l'autre Partie ou ont été développées indépendamment par elle ;
  - ont été obtenues légitimement d'un tiers non lié par une obligation de confidentialité ;
  - sont entrées dans le domaine public sans violation de la présente obligation.
- 9.3 Les clauses du présent article continueront de lier les Parties, pendant une durée de trois (3) ans à compter de l'expiration ou de la résiliation du présent Contrat, et ce quelle qu'en soit la cause.
- 9.4 Si une Partie doit, en vertu de la loi ou en vertu d'un jugement, divulguer des Informations Confidentielles, la Partie réceptrice informe sans délai et par écrit la Partie divulguant de cette obligation de divulgation afin de lui permettre de demander une ordonnance interdisant ou limitant ladite divulgation.

- 9.5 A la fin du Contrat, chaque Partie remettra l'ensemble des Informations Confidentielles à l'autre Partie ou en assurera la destruction, laquelle devra être notifiée par écrit.

## 10. LITIGE

- 10.1 Tout litige résultant du présent Contrat ou en rapport avec le présent Contrat doit être communiqué et explicité à l'autre Partie dans les plus brefs délais par lettre recommandée. Les Représentants de chacune des Parties se réuniront dans les plus brefs délais afin d'engager une discussion sur le problème afin de négocier de bonne foi et avec un réel effort pour résoudre le litige, sans qu'aucune formalité ne soit requise.
- 10.2 A défaut d'accord dans les 15 jours qui suivent la première réunion tenue entre les Représentants, chacune des Parties a le droit de porter le différend devant la juridiction compétente.
- 10.3 Les Parties conviennent expressément que tout différent découlant de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent Contrat sera soumis aux Tribunaux du ressort de Bruxelles, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.
- 10.4 Le présent Contrat est soumis au droit belge.

## 11. DISPOSITIONS FINALES

- 11.1 A des fins de marketing uniquement et sauf désaccord exprès du Client notifié par écrit, le Fournisseur se réserve le droit de citer le nom du Client, accompagné de son logo et d'un bref descriptif des prestations fournies par le Fournisseur, dans une liste de ses références clients. Si le Fournisseur souhaite présenter plus en détails les projets réalisés conjointement avec le Client ou des prestations de maintenances fournies par le Fournisseur au Client, le Fournisseur demandera l'autorisation auprès du Client. En cas de désaccord notifié par écrit par le Client, le Fournisseur bénéficie d'un délai de nonante (90) jours à compter de sa réception pour supprimer toute mention du Client de la liste de ses références clients.
- 11.2 Les Parties ne sauraient être considérées comme manquantes à leurs obligations contractuelles si ces manquements sont dus à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure désigne tout événement indépendant de la volonté de la Partie ou d'un de ses fournisseurs, imprévisible et imparable, de quelque nature que ce soit, catastrophes naturelles, intempéries, sabotages, embargos, grèves, interruptions ou retards dans les transports ou moyens de communication ou approvisionnement en matières premières, énergie ou composants, accidents d'outillages qui ont pour effet de rendre le présent Contrat inexécutable de manière momentanée ou définitive. Il est précisé que la liste des cas de force majeure n'est pas limitative. La Partie invoquant la force majeure est tenue de la signaler sans

délai par lettre recommandée à l'autre Partie, en indiquant les raisons et circonstances qui empêchent la bonne exécution du Contrat.

- 11.3 Ce Contrat constitue le contrat complet existant entre les Parties et concernant le sujet qui lui est consacré et ne peut être modifié que sur le consentement écrit des deux Parties. Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucun document extérieur à lui, réserve faite des annexes, ne pourra lui être intégré. Si une partie ou plusieurs parties du présent Contrat sont déclarées invalides, illicites ou nulles et non avenues, une invalidité, illicéité ou nullité n'affectera pas les parties restantes du présent Contrat et elles conserveront leur entière vigueur et effet comme si cette partie ou ces parties déclarées, invalides illicites et nulles n'avaient pas été incluses. Dans ce cas, les Parties s'efforceront de remplacer cette disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat. Le fait que le Fournisseur ne se prévale pas de l'application de l'une quelconque des clauses du présent Contrat ne signifie pas que le Fournisseur y renonce.
- 11.4 Aussi longtemps que ce Contrat lie les Parties, et dans les douze mois qui suivent la fin de celui-ci, les Parties s'interdisent d'engager, faire engager, charger un tiers d'engager ou de faire engager, sans accord mutuel écrit, un quelconque membre du personnel de l'autre Partie et de lui confier directement ou indirectement des missions rémunérées. En cas d'infraction aux dispositions du présent article, la Partie fautive sera redevable envers l'autre, dès l'infraction commise, d'une somme équivalente à un an du salaire brut de chacune des personnes concernées.
- 11.5 Ce Contrat est incessible, sauf accord écrit du Fournisseur. Ce Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gracieux de la part du Client sauf application particulière des dispositions légales relatives au redressement ou à la liquidation judiciaire des entreprises. Cette stipulation est considérée comme une condition essentielle du Contrat. Le Fournisseur se réserve la possibilité de céder le bénéfice du Contrat à toute personne physique ou morale qui reprendrait l'intégralité des obligations en cause vis-à-vis du Client. En outre, le Client autorise le Fournisseurs à sous-traiter tout ou partie des prestations de services qui lui sont confiées par le présent Contrat.
- 11.6 Toute communication entre les Parties sera faite valablement à l'adresse du siège social de chaque entreprise. Toute modification de ces adresses devra, pour être valable, être communiquée sans retard à l'autre Partie. En cas de notification par lettre recommandée, celle-ci sera réputée effectuée et prendra cours à la date du dépôt à la poste, le cachet de la poste faisant foi à cet égard.

## Annexe 1 – Périmètre Logiciel

Les modules couverts sont repris dans le ou (les) bon(s) de commande et/ou la facture

## Annexe 2 – Prix & indexation

Le service de Maintenance visé dans ce Contrat est assuré par le Fournisseur moyennant une redevance annuelle dont le montant est fixé à 18% sur :

- Prix d'achat de la licence du Logiciel et
- L'ensemble des coûts de développement du Logiciel sur mesure à l'exception du project management, la formation et l'implémentation.

Les montants des redevances sont sujets à une indexation annuelle applicable au 1<sup>er</sup> Janvier de chaque année suivant la formule suivante :

$$P1 = PO \times (S1 / S0)$$

P0 =le prix de référence est le prix facturé au 1/1/2016

P1 =le prix révisé

S0 = Salaires de référence des secteurs d'AGORIA –Moyenne nationale-Cout salarial par heure (pour des entreprises de plus de 10 travailleurs) -Indice de Janvier 2016.

S1 = Salaires de référence des secteurs d'AGORIA –Moyenne nationale-Cout salarial par heure (pour des entreprises de plus de 10 travailleurs) -Indice du mois de Janvier de la période de révision.



## Annexe 3 – SLA

Les obligations du Fournisseur dans le cadre de la Maintenance Corrective décrite à l'article 3 du Contrat sont mentionnées dans le tableau ci-dessous.

Priorité	Criticité	Délais de réaction	Délais d'analyse	Délais de résolution
1	Critique	Uniquement par téléphone et prise en main immédiate	4 heures ouvrables	1 jour ouvrable
2	Elevée	4 heures ouvrables	2 jours ouvrables	Sur base de l'analyse (*)
3	Moyenne	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables	Sur base de l'analyse (*)
4	Basse	Pas d'application	Pas d'application	Pas d'application

(\*) Le délai de résolution sera communiqué sur base de l'analyse réalisée par l'équipe de support. Au cas où ce délai est trop important pour les besoins opérationnelles du Client, le Fournisseur et le Client discuteront des alternatives (changement de priorité entre différentes résolutions d'Incidents, choix d'une solution de contournement...) pour diminuer ce délais si cela est possible.