

See Telecom s.r.l.

1/14

Avenue Robert Schuman, 201 – 1401 Baulers – Belgique

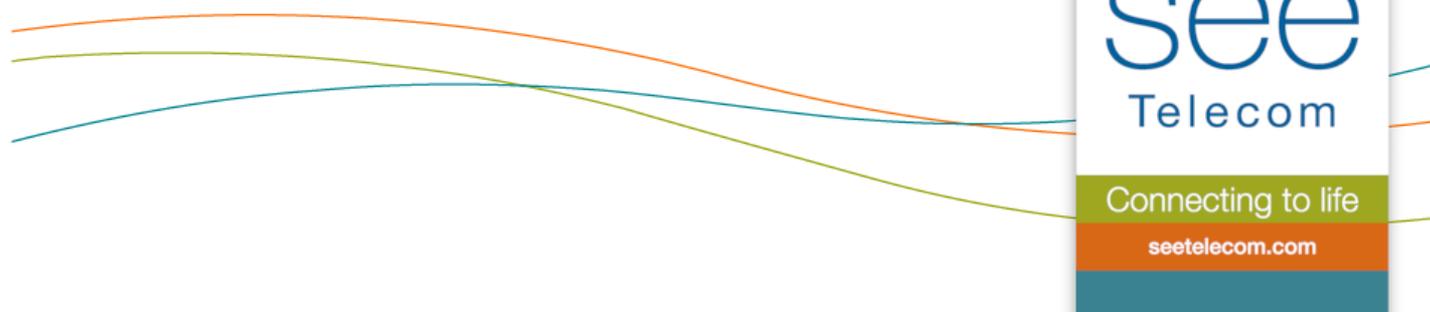
Tél : +32 2 389 00 20 – Fax : +32 2 389 00 30

Web : www.seetelecom.com – Mail : seetelecom@seetelecom.com

RPM Nivelles Belgique – VAT BE0412 722 528

CONTRAT DE MAINTENANCE SYSTÈME

APPLICABLE AU 1er SEPTEMBRE 2020



1 **DEFINITIONS**

- « Système » : Ensemble de l'ingénierie et du matériel électronique mis en service par le Fournisseur dans l'Infrastructure du Client décrit dans l'Annexe 2 - Périmètre système.
- « Infrastructure » : Site confiné de type tunnel, mine, plate-forme, grotte, etc... dont le Client a la responsabilité et dans lequel le Système est installé.
- « Incident » : Tout problème survenant lors de l'utilisation du Système qui empêche la bonne performance de ce dernier.
- « Exploitation » : Utilisation opérationnelle du Système 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, la propreté et le contrôle environnemental des lieux où sont installés les différents équipements du système et l'entretien des éléments d'interconnexion.
- « Maintenance corrective 1^{er} niveau » : Réglages simples prévus par le Fournisseur au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants ou certains fusibles, etc.
- « Maintenance corrective 2^{ème} niveau » : Dépannages par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que nettoyage ou contrôle de bon fonctionnement.
- « Maintenance corrective 3^{ème} niveau » : Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations électroniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglage général ou réaligement du Système.
- « Version Système » : Un état stable du Système délivré par le Fournisseur, incluant les équipements et leurs logiciels embarqués.
- « Version Système initiale » : La Version Système au moment de la signature du présent Contrat.
- « Version Système corrective » : Une Version Système contenant uniquement des corrections de problèmes de fonctionnalités existantes de l'Équipement.
- « Version Système majeure » : Une Version Système contenant des extensions de fonctionnalités qui peuvent ou non être utilisées par le Client.
- « Développement Spécifique » : un développement réalisé spécifiquement pour le Client qui est unique et non réutilisable pour le Fournisseur en dehors du contexte du Client.
- « Qualification » : Utilisation et test d'une Version Système ayant pour but de valider le bon fonctionnement du Système et ainsi le « qualifier » pour Exploitation.
- « 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.
- « Documentation » : Tout support accessoire du Système, édité par le Fournisseur, et comprenant toute la documentation du Système, le manuel de référence, les autres manuels éventuels (manuels utilisateurs, le manuel de formation, ...), le cahier de paramétrage, les organigrammes et fiches techniques.
- « Anomalie » ou « Bug » : Tout dysfonctionnement reproductible par le Fournisseur ou non-conformité des fonctionnalités du Système par rapport aux spécifications décrites dans la Documentation, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Système ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté pourvu que le Système est utilisé conformément à la Documentation et/ou aux instructions du Fournisseur.

- « 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.
- « 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.
- « Client » : la personne ou la société qui a souscrit le Contrat de Maintenance Système
- « Fournisseur » : la société SEE Telecom

2 OBJET DU CONTRAT

- 2.1 Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions et le contenu des prestations de maintenance Système délivrées par le Fournisseur et est souscrit obligatoirement lors de l'achat d'un Système auprès du Fournisseur.
- 2.2 Le périmètre Système couvert par ce Contrat est spécifié plus en détail dans l'Annexe 2 - Périmètre système et mentionne les modules relatifs au Système.
- 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 3 - Prix & indexation.
- 2.5 Les Conditions Générales de Vente et de Prestation de Service sont d'application au présent contrat.

3 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

- 3.1 Le Fournisseur s'engage à fournir un service de maintenance applicative comprenant une maintenance « préventive », une maintenance « corrective 3^{ème} niveau » et une maintenance « évolutive ». Le Fournisseur a une obligation de moyen dans le cadre de l'exécution de ses services.
- 3.2 Maintenance Préventive
 - 3.2.1 La Maintenance « préventive » couvre le contrôle périodique du bon fonctionnement du Système dans l'environnement d'Exploitation
 - 3.2.2 Le fournisseur procède à la sauvegarde des structures de données au jour de ladite maintenance, aux réglages nécessaires, et aux tests de toutes les fonctionnalités selon les résultats attendus dans la Documentation.
 - 3.2.3 À noter que tout manque d'information empêchant les équipes de maintenance du Fournisseur de procéder aux prestations 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, la prestation sera suspendue. De plus, le Fournisseur est déchargé de plein droit de tout engagement relatif aux performances en cas de non-respect par le Client d'une de ses obligations comme stipulés à l'article 4 du présent Contrat.
- 3.3 Maintenance corrective 3^{ème} niveau
 - 3.3.1 La Maintenance « corrective 3^{ème} niveau » couvre la prise en charge et résolution de tout Incident résultant d'un comportement erroné du Système et provoqué par une Anomalie du Système, et qui n'aura pas pu être résolu par la Maintenance « corrective 1^{er} et 2^{ème} niveau » dont le Client a la charge. Par comportement erroné, il est entendu toute fonctionnalité documentée du Système 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.
 - 3.3.2 Notification

- 3.3.2.1 Dès la survenance d'un Incident, le Client notifiera sans délai le problème à notre service de support.
- 3.3.2.2 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 « maintenance@seetelecom.com », à identifier à sa discrétion le niveau de criticité de l'appel et à le traiter selon le niveau de criticité.
- 3.3.2.3 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.
- 3.3.2.4 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 Système où la défaillance survient ainsi que le scénario pour le reproduire. En cas d'informations incomplètes ou insuffisantes, le Fournisseur en informera le Client.
- 3.3.3 Niveau de criticité
- 3.3.3.1 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 Système dans son ensemble ou bloquant un nombre important de fonctionnalités rendant impossible l'activité du Client avec le Système.
 - Élevée : Un incident de priorité « élevée » empêche l'utilisation d'un sous-ensemble des fonctionnalités vitales du Système perturbant fortement l'activité du Client avec le Système.
 - Moyenne : Un incident de priorité « moyenne » bloque un sous-ensemble de fonctionnalités du Système 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 Système ou est cosmétique.
- 3.3.4 Résolution & service level agreement
- 3.3.4.1 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.
- 3.3.4.2 De plus, le Fournisseur, en fonction du niveau de contrat du Client (voir l'Annexe 4 - SLA 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.
- 3.3.4.3 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 4 - SLA 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 délai peut provoquer un risque opérationnel pour le Client.

- **Délai de résolution** : Délai maximal dans lequel une solution au problème sera livrée au Client. 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 radiofréquences 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.

3.3.4.4 À 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.

3.3.4.5 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.

3.3.5 Escalade

3.3.5.1 Dans un premier temps, l'analyse et la résolution de l'Anomalie se feront par Support téléphonique et/ou Téléassistance.

3.3.5.2 Si les tentatives d'analyse et de résolution de l'Anomalie par Support téléphonique et/ou Téléassistance ne sont pas concluantes, une intervention sur site peut être décidée selon un accord partagé par le Fournisseur et le Client. La planification de la mission sera conforme aux délais indiqués dans le SLA et la facturation se fera en régie selon les modalités indiquées au paragraphe Annexe 3 - Prix & indexation.

3.4 Maintenance évolutive

3.4.1 La Maintenance Évolutive couvre la mise à disposition des futures Versions Système majeures dès que disponibles.

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

3.4.3 Le Fournisseur garantit que toutes les fonctionnalités livrées dans la Version Système initiale seront également présentes dans les Versions Système majeures. Néanmoins, certaines évolutions fonctionnelles ou techniques peuvent amener à des changements au niveau de la structure ou de la configuration du Système. Sans préjudice de l'article 3.4.5 du présent Contrat, le Fournisseur s'engage à livrer les outils ou procédures nécessaires à cette migration.

3.4.4 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 Système, pour autant que la maintenance sur ces développements ait été activée et que le Client est en ordre de paiement.

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

3.5 Exclusions

3.5.1 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 Système 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 du Système concerné ;
- Relative à la Qualification et/ou mise en Exploitation sur l'infrastructure du Client des Versions Système correctives et majeures ;
- Provoquée par la mise-à-jour, l'adjonction ou l'installation de matériels ou logiciels tiers incompatibles avec le Système.

3.5.2 Les logiciels sont couverts par un contrat de maintenance spécifique, et ne sont donc pas couverts par le présent contrat.

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 Système. Cela couvre, entre autres :

- de s'assurer que tout logiciel ou matériel utilisé conjointement avec le Système ne comporte pas de défauts ou virus pouvant avoir des conséquences dommageables sur le Système
- d'installer le Système 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 Système ; 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 Le Client est en charge de la « Maintenance corrective 1^{er} et 2^{ème} niveau » et devra s'assurer qu'elle est dispensée par des techniciens habilités ayant reçu une formation certifiante et nominative de la part du Fournisseur. En cas de manquement, la garantie du matériel et le SLA pourront être suspendus de plein droit par le Fournisseur.

4.3 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.

4.4 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 du Système.

4.5 Le Client ne modifiera en aucun cas les données ou la structure liée au Système en dehors de toute procédure définie et validée par les équipes de maintenance du Fournisseur.

4.6 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.

4.7 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 après la réception du Système et après réception du paiement de la facture couvrant la 1^{ère} année de maintenance.

- 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 système, 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 RESILIATION

- 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 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.
- 6.3 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 FINANCIERES 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 Système majeures ou correctives ou la fin de l'utilisation du Système 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 3 - Prix & indexation 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, ainsi qu'une indemnité forfaitaire jusqu'à parfait paiement dont les modalités sont décrites dans l'Annexe 1 - Conditions générales de ventes et de service. 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 RESPONSABILITE

- 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 Système, (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 Système 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 Système par des parties autres que le Fournisseur ou le fabricant convenu ou l'utilisation du Système en combinaison avec d'autres logiciels ou matériaux, (ii) le non-respect par le Client du présent Contrat.

9 CONFIDENTIALITE

- 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 Nivelles, 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 dont le montant est décrit dans l'Annexe 1 - Conditions générales de ventes et de service.
- 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 Fournisseur 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 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET DE SERVICE

Les Conditions Générales de Vente et de Prestation de Service sont disponibles à l'adresse :

<https://www.seetelecom.com/conditions-of-sales>

ANNEXE 2 - PÉRIMÈTRE SYSTÈME

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

ANNEXE 3 - 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 11% sur le prix d'achat du Système, à l'exception du project management, la formation et l'implémentation.

Les montants des redevances sont sujets à une indexation annuelle applicable au 1^{er} Juillet de chaque année suivant la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times (S_1 / S_0)$$

P_0 = le prix de référence est le prix facturé à la date de livraison

P_1 = le prix révisé

S_0 = Salaires de référence des secteurs d'AGORIA¹ – Moyenne nationale-Coût salarial par heure (pour des entreprises de plus de 10 travailleurs) - Indice du mois de Juillet de la période de livraison.

S_1 = Salaires de référence des secteurs d'AGORIA – Moyenne nationale-Coût salarial par heure (pour des entreprises de plus de 10 travailleurs) - Indice du mois de Juillet de la période de révision.

¹ Agoria est une organisation patronale sectorielle belge.
<https://www.agoria.be/>

ANNEXE 4 - SLA

Les obligations du Fournisseur dans le cadre de la Maintenance décrite à l'article 3 du Contrat sont reprises dans le ou (les) bon(s) de commande et/ou la facture.