

Table des Matières

Conditions Générales de Vente - CGV.....	2
SECTION I Dispositions générales applicables aux Services	2
1. Définitions.....	2
2. Offre NRB et conclusion du Contrat	2
3. Objet du Contrat – Service.....	2
4. Durée du Contrat.....	2
5. Modalités d'exécution	2
6. Lieu d'exécution – réglementation de travail.....	3
7. Délais.....	3
8. Réception et mise en service.....	3
9. Conditions financières	3
10. Conditions de facturation.....	3
11. Conditions de paiement.....	3
12. Vente de matériel.....	3
13. Propriété des données.....	3
14. Propriété intellectuelle	3
15. Confidentialité	5
16. Responsabilité.....	5
17. Force majeure.....	5
18. Suspension.....	6
19. Résiliation du Contrat	6
20. Conséquences de la fin de Contrat	6
21. Non sollicitation de personnel.....	6
22. Sécurité.....	6
23. Audit	6
24. Assurances du matériel du Client hébergé chez NRB.....	6
25. Dispositions diverses.....	7
SECTION II Dispositions spécifiques additionnelles pour certains services.....	7
26. Services avec gestion d'infrastructure	7
27. Assistance	7
SECTION III Dispositions spécifiques à la protection et l'utilisation des données à caractère personnel (accord de traitement de Données).....	8

Conditions Générales de Vente - CGV

Network Research Belgium S.A.

2^{ème} Avenue, 65 – Parc Industriel des Hauts-Sarts – 4040 Herstal – Tél : 04.249.72.11 - T.V.A. BE-0430.502.430

Filiales : Les filiales de NRB peuvent si elles le désirent utiliser les présentes Conditions Générales de Vente NRB dans leurs offres à destination de leurs propres prospects/clients. Dans ce cas, les mentions NRB dans les présentes CGV devront se lire comme étant la filiale en question.

SECTION I Dispositions générales applicables aux Services

1. Définitions

Pour l'interprétation des Conditions Générales de Vente NRB, les termes et expressions qui commencent par une majuscule auront la signification ci-dessous.

« **Applications Client** » : désignent les logiciels que le Client (ou ses Utilisateurs) fournit, installe et/ou charge dans les infrastructures Dédiées ou Mutualisées de NRB. « **Dédié** » désigne un matériel, un logiciel, une infrastructure ou un service accessible par un client unique. « **Mutualisé** » désigne un matériel, un logiciel, une infrastructure ou un service accessible par plusieurs clients.

« **Client** » : désigne toute entité ayant conclu un Contrat avec NRB pour l'exécution des Services.

« **Conditions Générales de Vente NRB** » : désigne les présentes conditions générales de vente NRB applicables au Contrat.

« **Conditions Particulières** » : désignent les dispositions spécifiques applicables au Contrat qui peuvent prendre la forme notamment d'une lettre de mission, d'un ordre de mission ou d'un statement of work (SOW).

« **Contrat** » ou « **Documents Contractuels** » : désignent l'ensemble des documents contractuels suivants : (i) les Conditions Particulières, (ii) l'Offre NRB, (iii) les Conditions Générales de Vente NRB et (iv) le cas échéant, les spécifications du Client ou le cahier des charges/RFP. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre les Documents Contractuels précités, chaque document prévaut sur le suivant dans l'ordre où ils sont énumérés ci-dessus.

« **Hypothèse** » : désigne tout prérequis ou toute hypothèse factuelle, énoncé dans les Documents Contractuels, sur laquelle NRB s'est appuyée pour établir son offre, en ce compris notamment l'étendue des Services, les éventuels niveaux de service (SLA) et/ou les prix.

« **Offre NRB** » : désigne l'offre de services formulée par une proposition commerciale, un devis, une offre en ligne ou tout autre document rédigé par NRB et décrivant les Services à fournir et leurs prix.

« **Partie(s)** » : désigne(nt) NRB et/ou le Client.

« **Service(s)** » : désigne(nt) au sens large tous les services de technologie de l'information pouvant s'accompagner de fournitures de produits, livrables, Contenus de Tiers ou services de tiers, à fournir par NRB au Client en vertu du Contrat.

2. Offre NRB et conclusion du Contrat

2.1 Toute Offre NRB a une durée de validité indiquée sur l'Offre NRB et est soumise aux Conditions Générales de Vente de NRB.

2.2 **Date de conclusion du Contrat** - Le Contrat est irrévocablement conclu entre les Parties dès l'acceptation par le Client de l'Offre NRB. La demande par le Client du démarrage des Services par NRB vaut acceptation de l'Offre NRB. Il est de la responsabilité de chaque Partie de prendre connaissance et de s'assurer de sa compréhension de tout Document Contractuel avant la conclusion du Contrat.

2.3 **Intégralité** - Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant les Services. Il remplace tout accord, toute proposition ou communication antérieure relatif à l'objet du Contrat. Les Parties excluent expressément l'application des conditions générales du Client, notamment les conditions qui peuvent figurer sur l'acceptation de l'Offre NRB ou sur tout autre document émanant du Client (notamment un bon de commande), ainsi que toute autre condition, réserve, restriction ou clause du Client, sauf acceptation expresse et écrite par une personne dûment habilitée à représenter NRB.

2.4 NRB se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente NRB en les publiant sur le site www.nrb.be. Les nouvelles Conditions Générales de Vente NRB seront applicables aux nouveaux Services demandés par le Client et acceptés par NRB.

3. Objet du Contrat – Service

3.1 **Exécution**. NRB exécutera les Services en suivant les règles de l'art, avec diligence et en conformité avec le savoir-faire technique et des standards professionnels IT reconnus en mettant en œuvre des méthodes, des outils et des techniques éprouvées et fiables. Les Services fournis seront conformes aux caractéristiques fonctionnelles et techniques décrites dans le Contrat et la

documentation fournie par NRB.

3.2 **Utilisation des Services**. Le Client est responsable de ses opérations et de l'utilisation qu'il fait, ou que ses utilisateurs font, des Services. Le Client doit s'assurer que cette utilisation des Services soit faite en conformité avec le Contrat. Il est responsable de s'assurer que l'objet, le périmètre et les caractéristiques des Services, rencontrent les prérequis et besoins qu'il a exprimés dans les spécifications du Client ou son cahier des charges/RFP. Le Client ne peut pas utiliser les Services ou permettre l'utilisation des Services à des fins qui peuvent menacer ou harceler toute personne ou causer des blessures ou dommages aux personnes ou aux biens, impliquer la publication de tout composant dont le contenu est faux, diffamatoire, harcelant, obscène ou promouvoir le sectarisme, le racisme, la haine ou la violence, constituer des masses d'e-mails non sollicités, "junk mail", "spam" ou des chaînes de lettres; constituer une violation de la propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété, ou enfreindre les lois, ordonnances ou règlements.

Utilisateurs. Le Client est chargé d'identifier et d'authentifier tous les Utilisateurs, d'approuver l'accès par ces Utilisateurs aux Services, de contrôler les accès non autorisés et de préserver la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte. NRB n'est pas responsable des dommages causés par le Client et les Utilisateurs, y compris les personnes qui n'ont pas été autorisées à avoir accès aux Services. Le Client est seul responsable de l'utilisation faite des Services par ses Utilisateurs ou toute personnes utilisant ses comptes d'utilisateurs. Le terme « **Utilisateur** » désigne toute personne physique ou morale relevant du Client ayant accès aux Services ou utilisateur des Services fournis par NRB. Dans le cadre de certains services ou logiciels, un ordinateur, ou un matériel robotisé accédant au service ou au logiciel peut également être considéré comme un « Utilisateur », ainsi que toute personne susceptible d'accéder ou d'utiliser ce matériel.

4. Durée du Contrat

4.1 Le Contrat est conclu pour la durée qu'il stipule. A défaut de stipulation de durée, les règles suivantes s'appliquent :

(i) si l'objet du Contrat comprend un service visant des prestations successives, le Contrat est conclu pour une durée de 4 ans à partir de la date de conclusion du Contrat.

(ii) si l'objet du Contrat vise l'exécution d'un livrable déterminé (« **Projet** »), le Contrat est conclu pour le temps de réalisation du Projet. Le Contrat prendra fin de plein droit après accomplissement complet de toutes les obligations réciproques des Parties et de celles qui se rapportent directement ou indirectement à l'exécution du Projet.

4.2 Sauf stipulation contraire, un contrat à durée déterminée est reconduit tacitement pour des durées successives d'un an, sauf notification par l'une des Parties d'un préavis par courrier recommandé 4 mois avant l'échéance du terme initial ou du terme renouvelé du Contrat.

Modalité de reconduction. Toute reconduction du Contrat se fait aux conditions applicables juste avant la reconduction sauf pour les Services provenant de fournisseurs tiers (notamment fournisseurs de licences), sans préjudice d'une adaptation du prix conformément à la clause de révision des prix.

5. Modalités d'exécution

5.1 Les Parties reconnaissent que les Services, les éventuels niveaux de service, les prix et autres éléments y relatifs du Contrat sont dépendants de l'exactitude des informations fournies par le Client et des Hypothèses énoncées ainsi que du respect par le Client de ses obligations.

5.2 Le Client doit apporter à NRB toute sa collaboration et lui fournir toute l'information requise en temps opportun pour assurer la bonne exécution des Services et les réponses aux questions, les décisions et approbations raisonnablement demandées par NRB pour permettre à ce dernier de fournir les Services. Le Client est responsable de s'assurer que de telles informations, réponses et approbations sont exacts, complets et adéquats.

5.3 Le Client s'engage à mettre en place tous prérequis, moyens (y compris les connexions des systèmes informatiques et codes d'accès éventuels) nécessaires à la réalisation des Services.

5.4 Le Client veillera à assurer la disponibilité nécessaire et suffisante de son personnel (ou celui de ses partenaires) impliqué dans le cadre de l'exécution du Contrat.

5.5 Chaque Partie s'engage à informer sans délai l'autre Partie de tout événement susceptible d'entraver les Services à fournir.

5.6 D'une manière générale, sauf en cas d'obligation de résultat expressément convenue, NRB est tenue à une obligation de moyens. Dans ce cas, elle doit fournir ses meilleurs efforts pour exécuter ses obligations conformément aux bonnes pratiques.

5.7 Si le Client requiert des services additionnels, il doit offrir en priorité

- à NRB l'opportunité de rendre lesdits services.
6. **Lieu d'exécution – réglementation de travail**
- 6.1 A défaut de précision expresse, les prestations sont exécutées en Belgique à l'adresse du Client ou sur le site du Client mentionné dans le Contrat ou sur un des sites de NRB ou de ses filiales ou en télétravail.
- 6.2 Lorsque des Services doivent être prestés dans les locaux du Client, ce dernier fournit aux collaborateurs de NRB les accès aux lieux et les installations nécessaires à leur travail. Le Client informera le personnel NRB des règlements de travail, des exigences de la réglementation générale sur la protection au travail et, d'une manière plus générale, de toutes mesures de sécurité en vigueur au sein de son organisation et des modifications à ces dispositions.
7. **Délais**
- 7.1 Le délai de livraison et/ou d'exécution des Services mentionné au Contrat sera pris en considération et respecté dans la mesure du possible par NRB. Sauf précision contraire, les délais sont donnés à titre indicatif.
- 7.2 Aucune indemnité ne sera due au Client du fait du retard à moins que le Client n'établisse que le non-respect d'un délai raisonnable au-delà du délai communiqué par NRB est imputable à une faute lourde de NRB ou que les Conditions Particulières avenues entre les Parties prévoient que le délai stipulé est de rigueur. Dans ces derniers cas, l'indemnisation due par NRB en réparation du préjudice établi par le Client sera limitée à un montant maximal équivalent à 5% du prix (hors taxes) du set up (installation) du projet. Cette indemnité est libératoire et constitue de ce fait la réparation exclusive du Client en cas de retard.
- 7.3 Les délais sont en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle NRB se trouve retardée dans ses tâches en raison de retard pris du fait du Client dans l'exécution de ses obligations ou des prérequis mis à sa charge, de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du Client.
8. **Réception et mise en service**
- 8.1 NRB informe le Client dès que la mise en place du projet ou la livraison des Services est terminée.
- 8.2 A défaut d'autres délais et modalités spécifiées dans le Contrat, si NRB ne reçoit pas de remarques du Client par écrit suite à sa communication endéans les 10 jours ouvrables, l'acceptation des Services, livrables ou projet livrés par NRB est alors acquise.
9. **Conditions financières**
- 9.1 **Prix.** Les conditions financières sont exposées dans l'Offre NRB ou les Conditions Particulières. Les prix sont valables pour des prestations à exécuter sur les sites prévus à la clause 6.1.
- 9.2 **Taxes.** Les prix sont exprimés en euro. Les prix s'entendent hors TVA, et seront majorés des taxes légales en vigueur au jour de la facturation.
- 9.3 **Liste de prix.** Lorsque NRB fournit dans son offre une liste de prix pour des éléments hardware, software, ces prix ne sont pas garantis pendant toute la durée du Contrat, sauf mention explicite de garantie des prix. Ces éléments seront facturés au prix en vigueur au moment de leur commande.
- 9.4 **Forfait.** Lorsque le prix pour les Services est forfaitaire, celui-ci est valable pour les seuls Services qui sont décrits dans les Documents Contractuels comme étant inclus dans le forfait. Toute nouvelle demande du Client, modification ou évolution des Services n'est pas comprise dans le prix forfaitaire et fera l'objet d'une facturation complémentaire de la part de NRB.
- 9.5 **Régie – Heures supplémentaires.** Sauf autre disposition convenue, les prix journaliers pour les prestations en régie sont valables pour des journées de 8 heures prestées pendant les heures de bureau (entre 8h et 17h). Les tâches effectuées en sus à la demande du Client sont facturées à :
 > 150% du tarif horaire pour les prestations effectuées au-delà de 8 heures par jour et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi ;
 > 200% du tarif horaire pour les prestations effectuées le dimanche et jour férié officiel en Belgique.
- 9.6 **Révision annuelle des prix.** Les prix indiqués (P0) feront l'objet d'une révision, de plein droit et sans formalité, au premier janvier de chaque année selon la formule $P = P0 * (0,2 + 0,8 * (S / S0))$ en fonction de la variation de l'indice Agoria (« S » = Coût Salarial (+ 10 travailleurs) moyenne nationale). La valeur de l'indice de référence (« S0 ») est le dernier indice du mois de septembre publié par le secteur Agoria à la date de l'Offre NRB. La valeur du nouvel indice (S) est l'indice publié par le secteur Agoria du mois de septembre qui précède la révision. La non-indexation à la date annuelle prévue n'impliquera pas une renonciation à son application en cours d'année ou aux dates annuelles ultérieures.
- 9.7 **Frais et débours.** Sauf mention contraire expresse, les frais et débours tels que les frais de déplacement, les frais de déplacement extraordinaires (tels que tickets d'avion), les frais de parking et d'hébergement, exposés par NRB ne sont pas inclus dans les prix et sont facturés sur base de pièces justificatives.
10. **Conditions de facturation**
- 10.1 **Prestations effectuées en régie (temps et matériel - T&M) :** NRB facture chaque mois sur base d'un relevé des temps exécutés sur le mois en cours complété par le(s) collaborateur(s).
- 10.2 **Prix fixe (càd prix au forfait) :**
 Sauf autre principe stipulé dans l'Offre NRB :
 - les projets à prix forfaitaires d'un montant inférieur à 20.000 € sont facturés à concurrence de 100% à la commande.
 - Les projets à prix forfaitaires d'un montant de plus de 20.000 € sont facturés à concurrence de 20% à la commande et ensuite en fonction de l'accomplissement des livrables tel que déterminé par NRB.
- 10.3 **Prestations successives / récurrentes (maintenance / run / exploitation ...) :** Sauf mention contraire dans les Documents Contractuels, ces services sont facturés mensuellement à partir de leur mise en production. Excepté s'il est expressément mentionné dans les Documents Contractuels que ces services récurrents sont facturés au forfait ou autrement, ils sont facturés en fonction de l'utilisation des ressources (« pay as you use ») auquel cas, sauf autre disposition prévue, les quantités mesurées le dernier jour ouvrable du mois sont facturées à leur prix unitaire applicable au moment du relevé de consommation.
- 10.4 Tous les Services ou une partie de ceux-ci pourront être facturés au Client par une autre entité du groupe NRB.
11. **Conditions de paiement**
- 11.1 **Délai de paiement :** Sauf stipulation contraire écrite, les factures émises par NRB sont à payer, sur le compte mentionné sur la facture, dans les 30 jours fin de mois après la date de la facture.
- 11.2 **Délai d'acceptation de facture :** Chaque facture sera considérée comme acceptée dans les 15 jours calendriers suivant la date de facturation, à défaut de contestation écrite formulée par lettre recommandée au siège de NRB dans le délai précité. Les parties non contestées d'une facture sont à payer par le Client à l'échéance normale, à défaut de quoi NRB sera, le cas échéant, en droit de faire application des mesures prévues aux clauses 18 ou 19. Les parties contestées de la facture sont soumises à la procédure de résolution des différends prévue à la clause 25.10.
- 11.3 **Retard :** Tout retard de paiement ou paiement partiel entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt au taux applicable en vertu de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales sur le solde restant dû à partir de la date d'échéance de la facture de NRB, chaque mois entamé étant compté pour un mois entier. Il est expressément convenu que les montants impayés seront augmentés de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire de 10 %, à titre d'indemnité pour les dommages subis par NRB à la suite du paiement tardif.
12. **Vente de matériel**
- 12.1 **Frais d'installation – Frais de livraison.** Sauf mention explicite en sens contraire, les prix annoncés pour le matériel informatique et les logiciels standards sont hors frais d'installation et frais de livraison.
- 12.2 **Transfert de propriété et transfert des risques.** NRB reste propriétaire du matériel jusqu'à paiement complet du prix en principal, accessoires, intérêts et frais. Toutefois, les risques sont transférés au Client au moment de la délivrance du matériel s'il échet ou au moment où la délivrance aurait dû avoir lieu si celle-ci ne peut être effectuée pour un motif indépendant de la volonté de NRB.
13. **Propriété des données**
- 13.1 L'exécution du Contrat ne transfère aucun droit de propriété à NRB sur les données du Client.
14. **Propriété intellectuelle**
- 14.1 **Définitions**
 « **Code Exécutable** » désigne les programmes informatiques et/ou un ensemble de données qui peuvent être interprétées et exécutées par un processeur informatique, par une plate-forme hardware/système d'exploitation ou un autre programme informatique, à l'exclusion des codes sources et de la documentation associée ;
 « **Contenu** » désigne toute expression ou création (telles que: programme d'ordinateur, fichier, outils de programmation, rapports, plans ou schémas, et toute autre création similaire), y-compris, pour éviter tout doute, les éléments logiciels, dont notamment le code source, Code Exécutable, interfaces, les spécificités fonctionnelles, icônes, instructions d'utilisation ;
 « **Contenus de Tiers** » désigne le Contenu utilisé par NRB, directement ou indirectement, dans le cadre des Services ou autrement rendus accessibles par NRB, directement ou indirectement, au Client en vertu du Contrat, à l'égard duquel les

Droits de Propriété Intellectuelle sont la propriété d'une tierce partie ; « **Contenus Indemnisés** » désigne (i) les DPI du Client ou (ii) les DPI sur Contenus spécifiques et/ou (iii) les DPI de NRB, selon le cas ; « **Contenus Spécifiques** » désigne les Contenus créés ou développés spécifiquement et exclusivement pour le Client par NRB ou par tout sous-traitant de NRB dans le cadre de l'exécution des Services pour le Client ;

« **Contenus Non Spécifiques** » désigne les Contenus utilisés par NRB dans le cadre des Services, à l'égard duquel les Droits de Propriété Intellectuelle sont la propriété de NRB.

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » (**DPI**) désignent tous les droits de propriété intellectuelle au monde, enregistrés ou non, connus maintenant ou ultérieurement, en ce compris, sans être exhaustif, (i) les droits d'auteur et droits voisins, les droits de protection de programmes informatiques (logiciels), les droits sur les bases de données, les droits sur les marques, les dessins et modèles, et tous les autres droits analogues dans n'importe quelle partie du monde ; et (ii) les inventions, brevets, les modèles d'utilité, les certificats complémentaires de protection, les marques, les dessins et modèles, les droits de topographie, les noms commerciaux, les noms de domaine, (iii) ainsi que le goodwill, les demandes de dépôts/enregistrements pour de tels droits qui peuvent exister partout dans le monde, ainsi que le droit de faire de telles demandes.

« **Utilisation** » ou « **Utiliser** » désigne le droit de charger, de lire, d'exécuter, de stocker, de transmettre, d'afficher et, uniquement à des fins légitimes de back-up (copie de sauvegarde) de copier.

14.2 Droits de Propriété Intellectuelle du Client :

Le Client conservera tous les DPI sur les Contenus (i) développés par le Client avant la date du présent Contrat ou (ii) développés par lui pendant la durée du Contrat ((i) et (ii) collectivement appelés les « DPI du Client »). Dans la mesure où NRB ou un sous-traitant de NRB doit obtenir une licence de DPI du Client afin de permettre à NRB de prêter les Services, le Client accorde à NRB (avec le droit de donner une sous-licence à tout sous-traitant de NRB) une licence non exclusive, exempt de redevances et non-transférable sur les DPI pertinents pendant la durée du Contrat.

14.3 Droits de Propriété Intellectuelle de NRB et Droits de Propriété Intellectuelle sur les Contenus Spécifiques :

NRB conservera tous les DPI portant sur les Contenus (i) développés par NRB avant la date du présent Contrat ou (ii) développés par NRB pendant la durée du Contrat ((i) et (ii) collectivement appelés les « DPI de NRB ») (iii) ainsi que sur les Contenus Spécifiques.

NRB accorde au Client une licence sur le Code Exécutable exempt de redevances, non exclusive et non transférable, pour Utiliser les DPI sur Contenus Non Spécifiques, dans la mesure où ceux-ci s'avèrent nécessaires pour recevoir les Services pendant la durée du Contrat.

NRB accorde, par la présente, au Client une licence sur le Code Exécutable, exempt de redevances, non exclusive, non transférable, pouvant faire l'objet de sous-licence, pendant la durée de protection légalement prévue, pour Utiliser les DPI sur Contenus Spécifiques y compris les DPI de NRB qui auraient été, au choix de NRB, incorporés ou intégrés dans les Contenus Spécifiques.

Nonobstant toute stipulation en sens contraire, les Contenus conçus et développés par NRB de manière partagée entre plusieurs clients et utilisateurs sont réputés propriété de NRB, qui pourra les utiliser et les exploiter librement, de manière aussi large que possible.

14.4 Contenus de Tiers :

(a) Dans le cas où un livrable ou un Service fourni par NRB comprend ou nécessite l'utilisation de Contenus de Tiers pour lesquels le respect de conditions d'utilisation par le Client est imposé par le tiers, NRB en avise le Client.

(b) Sauf s'il est expressément indiqué que le droit d'utiliser le Contenu de Tiers est intégré dans la Description du Service et inclus dans le prix, le prix des Services n'inclut pas le prix des licences sur le Contenu de Tiers. Il appartient alors au Client d'acquiescer, à ses propres frais, une licence sur tout Contenu de Tiers concerné.

(c) Dans tous les cas, le Client est responsable de prendre connaissance des conditions imposées par les tiers pour l'utilisation de Contenus de Tiers et il s'engage à respecter toutes les conditions d'utilisation imposées par le tiers pour l'utilisation d'un Contenu lui appartenant.

(d) Au cas où le tiers éditeurs de logiciels impose la signature d'un contrat de licence utilisateur final ("EULA") par le Client pour l'utilisation des DPI sur Contenu de Tiers, NRB en informera le Client et le Client retournera l'EULA dûment signé. La signature d'un tel document peut constituer une condition essentielle du Contrat, faute de quoi les fournisseurs tiers peuvent refuser de fournir les produits ou licences concernés.

14.5 Réutilisation du savoir-faire (know-how) :

NRB restera toujours libre d'utiliser les connaissances, les compétences et l'expérience générales ainsi que toute idée, concept, savoir-faire et techniques qui sont acquis ou utilisés en relation avec la prestation de Services.

14.6 Conditions d'utilisation :

Le Client n'est pas autorisé à (i) enlever ou modifier les mentions de propriété des éditeurs de logiciels figurant sur les logiciels, (ii) mettre les logiciels à la disposition de tiers pour les opérations internes liées à leur propre activité, (iii) modifier, créer des œuvres dérivées, désassembler, décompiler, procéder à l'ingénierie à l'inverse, reproduire, distribuer, republier ou télécharger aucune partie des logiciels ou Services PaaS et/ou SaaS, (iv) licencier, vendre, louer, prêter, céder, transférer, distribuer, héberger, externaliser, permettre l'utilisation en temps partagé ou exploiter commercialement les Services, les logiciels disponibles pour une tierce partie.

14.7 Garantie d'éviction et indemnisation

14.7.1 Chaque Partie garantit que son utilisation ou sa possession de DPI de l'autre Partie se fait correctement et suivant les restrictions et les instructions de l'autre Partie, incluant, entre autres, les manuels, à condition que de telles restrictions et instructions aient été rendues accessibles par l'autre Partie à l'avance. De plus, chaque Partie garantit l'autre Partie que les contenus, informations et œuvres de quelque nature que ce soit fournis par elle à l'autre Partie en vue de l'exécution du Contrat sont licitement utilisables à cette fin et ne portent pas atteinte aux droits de toute tierce partie. La « Partie Indemnissante », débitrice de l'obligation de garantie, est celle qui fournit le Contenu.

14.7.2 La Partie Indemnissante doit défendre, indemniser et tenir indemne l'autre Partie (« Partie Indemnisée ») de toutes pertes, dommages, coûts, dépenses et autres responsabilités encourues par ou attribuées à l'encontre de la Partie Indemnisée, relatives à toute réclamation ou action recevable et fondée contre la Partie Indemnisée par toute tierce partie, pour l'utilisation ou la possession par la Partie Indemnisée de Contenus Indemnisés, qui ont été fournis par la Partie Indemnissante, enfreignant les DPI de cette tierce partie (« Réclamation DPI »).

14.7.3 La Partie Indemnisée:

- (a) avisera promptement par écrit la Partie Indemnissante de toute Réclamation DPI dont la Partie Indemnisée aurait été avisée ;
- (b) n'endossera aucune responsabilité ou ne marquera son accord à tout règlement ou compromis lié à une Réclamation DPI sans le consentement préalable et écrit de la Partie Indemnissante, qui ne sera pas déraisonnablement refusé ou retardé ;
- (c) permettra à tout moment à la Partie Indemnissante dès la notification conforme à la clause 14.7.3(a), d'assumer la conduite de la Réclamation DPI (qui comprendra : (i) le droit de diriger toute procédure ou action, (ii) négocier le règlement d'une Réclamation DPI tant que le règlement n'établit un aveu de faute ou de responsabilité au nom de la Partie Indemnisée, et (iii) de mener toutes les discussions et efforts de résolution du différend dans le cadre d'une Réclamation DPI. La Partie Indemnisée pourra, toutefois, avoir recours, à ses frais, à un avocat différent afin d'assurer le suivi de la procédure liée à une Réclamation DPI ;
- (d) à la demande de la Partie Indemnissante, donnera à la Partie Indemnissante toute l'assistance raisonnable dans le cadre de la conduite de toute Réclamation DPI ;
- (e) et prendra les mesures appropriées pour atténuer la Réclamation DPI afin de minimiser l'ampleur des pertes.

14.7.4 En cas de Réclamation DPI contre le Client, NRB pourra, à sa discrétion :

- (a) procurer au Client le droit de continuer à utiliser les Services et les Contenus Indemnisés ;
- (b) modifier ou remplacer les Services et/ou les Contenus Indemnisés enfreignant les DPI de tierce partie par d'autres composants ou services non enfreignant présentant un niveau de performance et de fonctionnalité équivalent.

14.7.5 L'indemnité visée par la clause 14.7 ne s'applique pas à toute réclamation qui résulte de :

- (a) toute modification apportée par le Client aux Contenus Indemnisés, autre que celles effectuées sous le contrôle ou à la demande de NRB ou approuvées par écrit par NRB ; ou
- (b) l'utilisation de Contenus Indemnisés en combinaison avec tout autre matériels, logiciels, équipement ou systèmes autres que ceux approuvés par écrit par NRB ;
- (c) une violation par le Client des termes, portés à sa connaissance par NRB, de toute licence d'un DPI accordés conformément au présent Contrat ;
- (d) toute utilisation des Services et/ou des Contenus Indemnisés autrement que conformément au Contrat.

15. Confidentialité

- 15.1 Toutes les informations communiquées, obtenues ou transférées par une Partie à l'autre Partie à l'occasion du Contrat et qui ont été qualifiées explicitement d'informations confidentielles par la Partie qui a dévoilé ces informations à l'autre Partie, ou qui, de par leur nature, doivent raisonnablement être considérées comme des informations confidentielles (« Informations Confidentielles »), seront traitées de façon strictement confidentielle.
- 15.2 La Partie recevant de l'autre Partie une Information Confidentielle s'engage : (a) à ne l'utiliser que pour les seuls besoins et finalités pour lesquels cette information est communiquée et que lorsque cela est nécessaire pour l'exécution du Contrat et (b) à prendre toutes les mesures et précautions nécessaires, notamment en matière de conservation, afin de maintenir sa confidentialité.
- 15.3 La divulgation de l'Information Confidentielle, par la Partie ayant reçu cette dernière, n'est autorisée qu'au profit de ses seuls représentants légaux, préposés, employés, fournisseurs, prestataires, consultants, sous-traitants, conseillers, auditeurs ou éditeurs de logiciels dans le cadre d'un audit/une vérification, à la condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité que celle énoncée dans la présente clause et dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent ou qui sont en lien avec le Contrat.
- 15.4 La fourniture d'Informations Confidentielles en tant que telle n'emporte aucune cession ou licence de Droits de Propriété Intellectuelle sur les Informations Confidentielles communiquées par une Partie.
- 15.5 Les obligations de respect de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut démontrer :
 > qu'elle les a divulguées après obtention préalable de l'autorisation écrite de l'autre Partie ou que la divulgation a été réalisée par l'autre Partie ;
 > qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou entrées dans le domaine public après leur divulgation pour autant que ce ne soit pas le résultat d'une violation du présent Contrat ;
 > qu'elles lui étaient déjà connues au moment de leur divulgation ;
 > qu'elles résultent de développements internes sans utilisation d'Informations Confidentielles de l'autre Partie ;
 > qu'elles ont été reçues d'un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité à l'égard de l'autre Partie.
- 15.6 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 requis par une autorité réglementaire, chaque Partie sera autorisée à divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie, à condition qu'elle en informe l'autre Partie, si cela est possible et légalement permis, et offre à l'autre Partie la possibilité d'émettre ses réserves et/ou de limiter une telle divulgation.
- 15.7 En cas de fin de Contrat ou sur demande d'une Partie, chaque Partie devra, dans la mesure du possible, retourner ou détruire (au choix de la Partie divulgateur) toutes les Informations Confidentielles fournies par l'autre Partie dans le cadre du présent Contrat, dans les trente (30) jours de cette demande et, dans le cas de destruction d'Informations Confidentielles, certifier, dans un délai raisonnable, que cette destruction a eu lieu, étant entendu que les obligations énoncées dans la présente clause ne s'appliquent pas dans la mesure requise d'une conservation pour des raisons juridiques, à des fins réglementaires ou d'assurance (par exemple, les exigences d'archivage).
- 15.8 Les obligations en vertu de la présente clause s'imposent aux Parties pour toute la durée du Contrat et également après son terme, quelle qu'en soit la cause, et ce, pour une durée de 2 ans après la fin du Contrat.
- 16. Responsabilité**
- 16.1 **Plafond.** Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, la responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle totale annuelle de NRB pouvant découler de l'exécution du Contrat, est expressément limitée à la moitié des sommes facturées les douze derniers mois précédant la date de la réclamation avec un plafond de trois cent mille euros (300.000 €). Si la réclamation intervient après la fin de Contrat, le calcul sera effectué sur base des douze derniers mois précédant la fin de Contrat. Toutes indemnités ou pénalités versées par NRB au Client dans le cadre du Contrat sont déductibles du plafond de responsabilité prévu à la présente clause.
- 16.2 **Dommages indirects.** Sous réserve de la clause 16.3 mais nonobstant toute clause contraire, en aucun cas NRB ne sera responsable pour toute perte ou dommage indirect de quelque nature que ce soit, incluant mais non limité à la perte de bénéfice ou de

- revenu, perte d'opportunité commerciale, perte d'économies anticipées, atteinte à la réputation, recours de tierce partie (sauf pour les Réclamations DPI), perte de clientèle, atteinte à l'image de marque (*goodwill*), perte de temps, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, non atteinte des résultats d'une opération de marketing, tout report ou perturbation dans le planning de l'activité du Client.
- 16.3 Nonobstant toute stipulation contraire, la responsabilité d'une Partie n'est pas limitée pour des dommages découlant du dol ou de faute intentionnelle ou lorsqu'une telle responsabilité ne peut être limitée ou exclue en vertu du droit applicable.
- 16.4 Toute garantie concernant un élément provenant d'un tiers est celle fournie par le fabricant du matériel ou par l'éditeur, en l'état et sans aucune garantie supplémentaire de NRB.
- 16.5 Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.
- 16.6 **Exclusions.** NRB ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations, ni tenue au paiement de pénalité pour non-atteinte des niveaux de service, dans la mesure où cela résulte (i) de tout manquement, acte fautif, omission fautive ou défaillance du Client, de ses dirigeants, représentants, salariés, fournisseurs, sous-traitants ou contractants de se conformer à ses obligations, rôles et responsabilités ou du non-respect des Hypothèses (ii) de la correction ou la modification des Services par toute personne autre que NRB; (iii) de tout dysfonctionnement ou de panne de matériel, logiciels ou services fournis par le Client ou un tiers qui n'est pas sous le contrôle de NRB ; (iv) de l'usage des Services par le Client d'une manière non conforme aux instructions ou spécifications expressément indiquées par NRB ou à l'utilisation normale qui peut en être raisonnablement attendue, ou encore de l'usage des Services en combinaison avec un matériel non recommandé, non fourni ou non approuvé par NRB ; (v) de tout élément perturbateur non imputable à NRB (tels que, sans s'y limiter, les attaques, les virus, les erreurs de traitements, de manipulations en tout genre sur les infrastructures mises à disposition,...) et provenant (i) soit du réseau interne du Client qui n'est pas sous la responsabilité de NRB et qui a un impact sur l'environnement en production chez NRB, (ii) soit d'un réseau qui n'est pas sous la responsabilité de NRB (typiquement Internet), et (vi) de la survenance d'un cas de Force Majeure.
- 16.7 **Limitations.** Excepté dans les cas visés par la clause 16.3, toute demande en responsabilité, contractuelle ou extracontractuelle, pouvant découler de l'exécution du Contrat ne pourra être faite plus de 2 ans après la fin du Contrat.
- 16.8 **Plainte.** L'intervention de NRB dans le cadre d'une plainte pour apporter une correction ou une solution de contournement ne peut être interprétée comme une reconnaissance d'une quelconque responsabilité.
- 17. Force majeure**
- 17.1 La Partie qui subit un Cas de Force Majeure (« Partie Affectée ») ne sera pas réputée être en défaut du Contrat, ou être responsable envers l'autre Partie en raison d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution d'une quelconque de ses obligations, dans la mesure où ce retard ou cette inexécution est due à un Cas de Force Majeure. Le délai d'exécution de l'obligation empêchée doit être prolongé en conséquence. Le Cas de Force Majeure ne peut être invoqué pour les obligations consistant en des obligations de paiement. Le Cas de Force Majeure suspend corrélativement le paiement des obligations impactées/empêchées. La Partie Affectée devra dès que raisonnablement possible, aviser l'autre Partie par écrit de la survenance d'un Cas de Force Majeure, de la date de début du Cas de Force Majeure et de l'incidence de ce Cas de Force Majeure sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations. À la cessation du Cas de Force Majeure, la Partie Affectée avisera promptement l'autre Partie de cette cessation et reprendra l'exécution des obligations affectées. Lorsqu'un Cas de Force Majeure persiste durant trente (30) jours consécutifs ou plus, chaque Partie peut, par rapport aux Services affectés, résilier le présent Accord à une date spécifiée par elle dans un avis écrit de résiliation à l'autre Partie.
- 17.2 Cas de Force Majeure » désigne la survenance d'un acte ou un événement en dehors du contrôle raisonnable de la Partie Affectée qui rend la performance du Contrat par la Partie Affectée impossible ou excessivement difficile ou déraisonnablement coûteuse au regard du Contrat, et qui comprend, sans s'y limiter et outre les cas retenus habituellement par la jurisprudence belge : (i) les explosions, incendies, inondations, tremblements de terre, les conditions météorologiques catastrophiques, les maladies, les épidémies ou les

catastrophes naturelles; (ii) des actes de guerre (déclarée ou non), les actes de terrorisme, les insurrections, les émeutes, les troubles civils, la rébellion ou le sabotage ; (iii) des actes émanant d'autorités nationales, régionales ou locales, d'autorités gouvernementales étrangères ou internationales ou de juridictions nationales, étrangères ou internationales, de situation d'état d'urgence ou des changements de législations ; (iv) les conflits sociaux, lock-out, grèves ou autres actions revendicatives, qu'elles soient directes ou indirectes, légales ou illégales ; et (v) les défaillances ou les fluctuations de courant électrique ou de service ou équipement de télécommunications ou autres infrastructures essentielles, l'expropriation, la privation ou la destruction d'installations, ou la destruction en tout ou en partie, de l'équipement ou des biens nécessaires pour exécuter les Services (tels que des câbles).

18. Suspension

En cas de défaut de paiement par le Client d'une facture venue à échéance et pour autant que la facture en question n'aie pas été contestée en bonne et due forme selon la procédure prévue à la clause 11.2, NRB est autorisée à suspendre, de plein droit après mise en demeure préalable et à défaut de paiement par le Client des montants incontestablement dus dans un délai de 10 jours ouvrables, l'exécution de toutes les livraisons et Services en cours jusqu'à la date du paiement, sans préjudice de son droit à obtenir une indemnité de la part du Client.

Tout retard par le Client dans l'exécution de ses obligations suspend également de plein droit et sans mise en demeure préalable tous les délais d'exécution convenus pour la réalisation des Services.

Les éventuels dommages – de quelque nature que ce soit – subis par le Client suite à une suspension demeureront à sa seule charge.

19. Résiliation du Contrat

Sauf autre disposition convenue entre les Parties concernant la résiliation du Contrat, les principes suivants sont applicables:

- 19.1 **Résiliation pour insolvabilité ou cause de faillite** : Sans préjudice de l'article XX.56,§1 du Code de droit économique (si applicable), une Partie peut résilier le Contrat, avec effet immédiat, sans intervention d'un juge et sans qu'aucune indemnité ne soit due par ladite Partie, moyennant la notification d'une lettre recommandée (i) lorsque l'autre Partie effectue tout arrangement au bénéfice de ses créanciers ou en se met en liquidation (sauf à des fins de fusion ou de réorganisation); (ii) si un liquidateur est nommé ou qu'une charge hypothécaire est prise sur l'entreprise ou sur les actifs (ou sur une partie substantielle de ceux-ci) de l'autre Partie, et/ou (iii) si l'autre Partie est incapable de payer ses dettes ou cesse ou menace de cesser d'exercer ses activités.
- 19.2 **Résiliation pour convenance** : Sauf disposition contraire explicite dans les Conditions Particulières, le Contrat ne peut pas être résilié pour convenance.
- 19.3 **Résiliation pour cause (manquement grave)** :
- 19.3.1 Dans le cas où une Partie commet une violation substantielle du Contrat (ci-après la « Partie en défaut »), l'autre Partie doit adresser à la Partie en défaut une notification par courrier recommandé spécifiant la violation commise par cette dernière et l'intention de faire application de la présente clause. La Partie en défaut dispose alors (i) d'un délai de quinze jours suivant la date de réception de ce courrier recommandé pour remédier au manquement ou soumettre un plan concret pour y remédier (« Plan ») (si c'est réparable) et (ii) ensuite d'un délai supplémentaire convenu entre les Parties pour l'exécution du plan. Si le Plan n'est pas soumis ou exécuté dans les délais prévus, le « différend » fera l'objet de discussions selon la Procédure de Résolution des Différends à l'issue de laquelle, en cas de désaccord persistant et pour autant que les formalités visées ci-avant aient été respectées, la Partie subissant le défaut pourra, sans intervention d'un juge, par simple envoi d'une lettre recommandée à la Partie en défaut, mettre fin au Contrat à date mentionnée dans ce deuxième courrier recommandé ou à toute autre date convenue entre les Parties. Aucune indemnité ne sera due à la Partie en défaut.
- 19.3.2 Nonobstant la précédente clause, en cas de non-paiement d'une facture endéans le délai prévu et pour autant que la facture n'ait pas fait l'objet de contestation écrite de la part du Client conformément à la procédure prévue, NRB peut, après un rappel de paiement resté sans suite dans les 10 jours ouvrables, mettre fin au Contrat, sans intervention d'un juge moyennant vingt (20) jours calendriers de préavis, sans qu'aucune indemnité ne soit due par NRB et sans préjudice de la possibilité pour NRB de réclamer la réparation intégrale du dommage que lui cause la fin du Contrat.
20. **Conséquences de la fin de Contrat**
- 20.1 **Restitutions** : A la fin du Contrat, les clauses suivantes sont applicables : restitution ou destruction des Informations Confidentielles (clause 15.7.).
- 20.2 **Indemnité en cas de sortie anticipative du Contrat**. En cas de fin anticipée d'un Contrat autre qu'un contrat de prestations d'assistance (visé par la clause 27 « Assistance » de la section II), NRB sera en

droit d'exiger, outre le paiement des Services exécutés par NRB jusqu'à la date de fin du Contrat, le paiement d'indemnités qui couvriront, sans que cette liste soit limitative, (i) le coût des fournitures déjà commandées par NRB mais non encore facturées, (ii) les frais exposés par NRB mais non encore facturés, (iii) une indemnité pour manque à gagner équivalente à 30% des montants que NRB aurait pu facturer au Client en cas d'exécution du Contrat jusqu'au terme de la période contractuelle.

- 20.3 **Collaboration**. En cas de fin du Contrat, NRB fournira l'assistance raisonnablement nécessaire pour permettre d'exécuter le transfert ordonné des éléments convenus en vue de leur reprise par le Client et/ou un autre prestataire de service. Sauf autres modalités de facturation prévues, les prestations effectuées par NRB dans le cadre de ces opérations de sortie seront facturées mensuellement au Client en fonction du temps presté sur la base du tarif horaire pratiqué par NRB.
- 20.4 **Survie des obligations**. Les dispositions du Contrat qui, en raison de leur objet et de leur portée, sont destinées à perdurer, continueront d'exister après la fin du Contrat.
21. **Non sollicitation de personnel**
- 21.1 Sauf en cas d'accord préalable de NRB, le Client ne pourra pas, directement ou indirectement via une entité intermédiaire, solliciter ou débaucher toute personne employée ou engagée par NRB (y compris ses sous-traitants), qui est intervenue à un moment quelconque dans la fourniture des Services. Cette interdiction est valable pendant la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de 12 mois à compter du jour où le Contrat prend fin.
- 21.2 Une indemnisation forfaitaire s'élevant à douze (12) mois de salaire brut à temps plein de l'employé concerné sera due par le Client violant la clause 21.1. Pour le calcul de cette indemnisation, le dernier salaire versé à cet employé avant la fin de son contrat de travail sera pris comme référence. En cas de débauchage d'un consultant ou de tout autre collaborateur, l'indemnité forfaitaire sera égale à douze (12) mois de prestations facturées sur base du tarif horaire ou journalier du consultant ou collaborateur occupé à temps plein.
22. **Sécurité**
- 22.1 Sans préjudice des engagements spécifiques qui sont mentionnés dans l'Offre NRB, NRB s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour fournir un niveau adéquat de sécurité dans le cadre de la fourniture des Services.
- 22.2 NRB développe et maintient un système de gestion de la sécurité de l'information (SMSI) documenté et basé sur la norme ISO27001:2013.
- 22.3 Chaque Partie s'engage à prévenir l'autre Partie, dans les meilleurs délais, d'un incident de sécurité affectant les Services ou les données du Client hébergées par NRB.
23. **Audit**
- 23.1 Le Client autorise pendant la durée du Contrat et à tout moment après la fin du Contrat pendant la durée d'audit stipulée (i) dans les conditions de licence par l'éditeur de logiciels, ou (ii) dans les conditions imposées par les fabricants, la vérification (a) de l'utilisation des licences, matériel et/ou Services et (b) du respect de tous les droits et des limites d'utilisation des logiciels de tiers accessibles directement ou indirectement par le Client dans le cadre des Services IaaS, PaaS et/ou SaaS. A cette fin, le Client doit (i) tenir à jour tous les documents relatifs aux Applications Clients et à l'utilisation des logiciels requis pour un audit par l'éditeur du logiciel, (ii) fournir toutes les informations à NRB et donner accès à NRB à l'Infrastructure dans le cadre de cette vérification, (iii) si nécessaire, accepter l'installation de logiciels explicitement requis pour soutenir l'audit. Le Client s'engage à indemniser NRB de toute non-conformité relevée par l'auditeur qui serait imputable au Client et à prendre en charge tous les frais de mise en conformité, y compris des pénalités, qui pourraient être réclamés à NRB ainsi que les frais d'audit. Les prestations du personnel NRB collaborant à la réalisation de l'audit seront facturées par NRB à leur taux standard. Le Client assumera toutes les conséquences notamment financières résultant d'un manque de coopération de sa part ou de son refus de fournir les informations ou accès visés ci-avant.
- 23.2 Afin de prévenir une atteinte à la sécurité des systèmes de NRB, NRB aura le droit de réaliser un audit sur les niveaux de sécurité sur les systèmes ou sur les équipements faisant l'objet du Contrat et qui sont gérés par le Client.
- 23.3 Les audits requis par une autorité régulatrice compétente du Client seront autorisés.
- 23.4 Tout audit sera réalisé selon les standards de l'Institut des Auditeurs Internes et en particulier son code d'éthique.
- 23.5 Tout audit sera réalisé de telle manière qu'il en résultera un minimum d'inconvénients et de perturbations/ désagréments pour chaque Partie.
24. **Assurances du matériel du Client hébergé chez NRB**.
- 24.1 Lorsque du matériel non fourni par NRB est hébergé dans les locaux

- de NRB dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client est responsable de ce matériel ainsi que de tous les dommages causés par ce matériel et est tenu de prendre, à ses propres frais une « police d'assurance en responsabilité », (i) pour couvrir sa responsabilité contre tous les dommages qui peuvent être causés par ce matériel notamment : incendie, explosion, risques électriques et risques analogues; (ii) pour couvrir sa responsabilité vis-à-vis de NRB et/ou des tierces parties concernant l'installation ou le fonctionnement de ce matériel; (iii) et pour couvrir les frais de reconstruction d'éléments de bâtiments ou d'installations endommagés par ce matériel.
- 24.2 A la demande de NRB, le Client présentera à NRB un certificat d'assurance avant l'installation de ce matériel dans les locaux de NRB.
25. **Dispositions diverses**
- 25.1 **Environnement réglementaire** : Il incombe au Client d'informer NRB, par écrit, (i) de la réglementation spécifique aux activités du Client et qui est applicable à l'exécution par NRB du Contrat et (ii) de tout changement à cette réglementation qui pourrait avoir un impact sur l'exécution du Contrat (notamment sur les Services, les niveaux de service, le prix). Le Client doit traduire ces obligations légales et réglementaires applicables en termes de besoins fonctionnels et en instruire NRB.
- 25.2 **Licéité - Respect de l'ordre public** : Le Client garantit que les données ou fichiers qu'il fait héberger ou stocker chez NRB dans le cadre de l'exécution du Contrat sont licites et qu'ils n'enfreignent et ne violent pas les droits d'une Partie ou des tiers, ainsi que l'ordre public, les bonnes mœurs, les lois et réglementation en vigueur en Belgique. En cas de non-respect par le Client, le Client s'engage à tenir indemne NRB de toute réclamation ou action qui serait engagée contre elle à cet égard et à prendre à sa charge les dommages et intérêts, frais et défense en justice liés à de telles actions ou réclamations.
- 25.3 **Indépendance des Parties** : Aucune disposition du Contrat, ni le comportement des Parties lors de l'exécution du Contrat, ne donnera lieu ni ne sera supposé donner lieu à la constitution d'une société, d'une association, d'une société temporaire, d'une joint-venture ou de toute autre forme de collaboration entre les Parties. Aucune des Parties n'est habilitée à faire des déclarations ni à agir au nom ou pour le compte de l'autre Partie ou à l'engager.
- 25.4 **Cession** : Aucune Partie ne peut céder, ni transférer à titre onéreux ou gratuit tout ou partie du Contrat, sans le consentement préalable écrit de l'autre Partie. Néanmoins nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent que cette disposition ne s'applique pas aux réorganisations internes des Parties et/ou du groupe auquel elles appartiennent, pour autant que celles-ci ne modifient pas la nature et le périmètre de leurs activités industrielles et/ou commerciales respectives.
- 25.5 **Sous-traitance** : Si elle le juge opportun, NRB peut sous-traiter, tout ou partie des prestations à fournir au titre du Contrat, à des entreprises apparentées ou à des entreprises tierces choisies par NRB.
- 25.6 **Références** : Le Client accepte que NRB puisse mentionner le Contrat ou le nom/le logo du Client comme référence pour d'autres contrats avec d'autres clients ou dans sa publicité.
- 25.7 **Renonciation** : Une renonciation à un droit ou recours ne produira d'effet que si elle est exprimée par écrit et uniquement dans le cas et pour la finalité pour laquelle elle est donnée. Aucun droit ou recours en vertu du présent Contrat ou en relation avec celui-ci ne peut être exclu, supprimé ou compromis par :
- tout défaut ou retard dans son exercice ;
- tout exercice unique ou partiel de ce droit ;
- toute renonciation antérieure, totale ou partielle ;
- tout abstention d'une Partie de se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie.
- 25.8 **Nullité** : Si une disposition quelconque du Contrat est ou devient illégale, invalide, inapplicable ou inexécutable, les autres dispositions restent de stricte application et les Parties négocieront de bonne foi son remplacement par une disposition valide et exécutable aux effets les plus proche possible de l'intention originaire des Parties.
- 25.9 **Modifications** : Toute modification au Contrat nécessitera un accord écrit signé par toutes les Parties pour être valable.
- 25.10 **Procédure de résolution des différends - Droit applicable et juridiction compétente** : Sauf urgence justifiant d'intenter une procédure en référé, tout différend ou litige relatif au Contrat devra d'abord être négocié par les responsables respectifs de chaque Partie dans le but de parvenir à un règlement à l'amiable. En cas de non conciliation, tout litige relatif à la validité, à l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, la rupture du Contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Liège, même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs ou demandeurs. Le Contrat sera régi par, et interprété conformément au

droit belge (sans référence aux dispositions de conflits de lois).

SECTION II Dispositions spécifiques additionnelles pour certains services

26. Services avec gestion d'infrastructure

Lorsque les Services comprennent des services de gestion d'infrastructure, tels que les Managed Network Services, Security Services, Front Office Services, Enterprise Services, Mainframe Services, Cloud Services, les dispositions de la **Politique de gestion de licences de Software (Software Licensing Management Services)**, disponible à l'adresse www.nrb.be, sont également d'application et sont incorporés au Contrat.

27. Assistance

27.1 Lorsque le Client sollicite des prestations dans le cadre d'une assistance spécifique, tels que, à titre exemplatif, sans que cette liste soit exhaustive, des prestations de consultance, de conseil, de formation, les dispositions ci-dessous sont en outre applicables.

27.2 NRB fournira au Client les prestations d'assistance qui sont prévues dans les Conditions Particulières (lettre de mission) conclues entre NRB et le Client.

27.3 **Identification et remplacement du collaborateur**. Les prestations d'assistance seront fournies par une personne ayant le profil identifié dans les Conditions Particulières (la lettre de mission, ordre de mission....). Sauf disposition expresse en sens contraire, l'identité du collaborateur affecté par NRB à l'exécution des Services n'est pas un élément essentiel du Contrat et NRB a le droit de remplacer tout collaborateur par une autre personne, sans que le Client puisse s'y opposer.

Le Client peut demander, moyennant justification raisonnables, le remplacement d'un collaborateur. Si les justifications sont raisonnables, NRB fera procéder au remplacement du collaborateur dès que possible selon la disponibilité d'un profil équivalent.

27.4 **Fin de l'Assistance**. Les Services ne pourront prendre fin que selon les termes prévus selon les Conditions Particulières.

27.5 Instructions autorisées

Les instructions listées ci-dessous données au collaborateur par le Client ne constituent pas un quelconque exercice de l'autorité patronale. Le Client est autorisé à donner au collaborateur

- toutes les instructions pertinentes ou nécessaires à l'exécution des Services, y compris, mais sans s'y limiter, les instructions relatives à l'accès aux locaux, aux règles de santé et sécurité (bien-être), aux heures d'ouverture et fonctionnement (sans que cela ne concerne la durée du travail), aux procédures administratives applicables au site concerné (contrôles d'accès, utilisation du parking, des systèmes d'enregistrement/d'accès,...);

- les instructions relatives à la bonne exécution des Services en conformité avec les modalités convenues entre les Parties (planning, procédures, méthodologies, instructions pour l'utilisation de l'infrastructure, matériel et/ou logiciel du Client, ...), au plan d'exécution, aux spécificités des activités et au délai estimé, à la tenue d'une time-sheet pour connaître l'ampleur exacte des prestations effectuées et permettre un suivi des projets ;

- les instructions garantissant le traitement confidentiel d'informations confidentielles et la sécurité informatique.

27.6 Instructions interdites

Les instructions décrites ci-dessous relèvent de la compétence exclusive de NRB, en tant qu'employeur ou co-contractant du collaborateur. Ne pourront en aucun cas être données par le Client au collaborateur notamment les instructions relatives à la politique de recrutement ou de contractualisation; à la politique visant les conditions salariales/financières, les conditions de travail, à la politique de formation, à l'exception de la formation qui est nécessaire et convenue pour l'exécution des Services, à la politique relative au temps de travail/temps de prestations ; à l'autorisation, la justification ou au contrôle des absences ; la politique disciplinaire ; les entretiens d'évaluation (performance, compétence, gestion de la carrière, etc.) et de fonctionnement.

SECTION III Dispositions spécifiques à la protection et l'utilisation des données à caractère personnel (accord de traitement de Données)

1. Définitions :

Par « Législation en matière de protection des Données » on entend toute réglementation de l'Union européenne et/ou de ses États membres, y compris, sans être limité aux actes, directives et règlements pour la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement européen 2016/679 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 (ci-après RGPD) et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le Client agit en tant que responsable du traitement (ci-après « Responsable du traitement ») et NRB agit en qualité de sous-traitant (ci-après « Sous-traitant ») des données à caractère personnel (ci-après « Données ») au sens de l'article 28.3 du RGPD.

2. Objet :

Durant l'exécution du Contrat, le Sous-traitant peut être amené à traiter des Données du Client en exécution du Contrat ou en exécution d'une obligation légale. Dans ce cas, le Sous-traitant traitera ces Données conformément aux instructions du Responsable du traitement. Une liste reprenant l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de Données et les catégories de personnes concernées figure dans le Contrat, qu'il incombe au Responsable du traitement de compléter.

3. Sécurité du traitement des Données :

3.1. Conformément à l'article 32 du RGPD, le Sous-traitant garantit qu'il mettra en œuvre tout au long de la durée du Contrat les mesures techniques et organisationnelles appropriées convenues pour préserver les Données. En particulier, le Sous-traitant protégera les Données contre la perte, la destruction, les dommages, la divulgation, la dégradation ou le traitement non autorisé ou illégal.

3.2. NRB possède le certificat suivant concernant la sécurité et la gestion de l'information :

ISO/IEC 27001:2013 (certificat n° IS 706533 délivré par BSI).

4. Obligations de conformité :

A la demande du Client, Le Sous-traitant coopérera à la préparation d'une analyse d'impact sur la protection des Données ainsi qu'aux mises à jour régulières de cette analyse.

En vertu de l'article 28 du RGPD, le Sous-traitant, en tenant compte de la nature du traitement, aide le Responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD.

Le Sous-traitant notifiera sans retard au Responsable du traitement et en particulier à son DPO, toute plainte, demande ou avis d'une personne concernée par le traitement des Données qui exercerait les droits qui lui sont conférés par la Législation sur la protection des Données.

Le Sous-traitant devra mettre à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires à la démonstration du respect des obligations prévues par la Législation en matière de protection des Données, y compris pour permettre la réalisation d'audits ou des inspections, par le Responsable du traitement ou un auditeur externe qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

5. Localisation du traitement :

Le Sous-traitant traitera les Données du Responsable du traitement, que ce soit par lui-même ou par le biais de tiers, dans un lieu situé dans l'Union européenne.

Toutefois, dans des situations spécifiques, telles que les interventions de support de niveau expert, pour assurer la continuité de services, ou l'utilisation des logiciels et services en ligne des éditeurs de logiciel (ou de leurs sous-traitants) potentiellement localisés en dehors de l'Union européenne, le Responsable du traitement accepte et donne son accord général qu'un transfert vers un pays tiers puisse avoir lieu, moyennant l'existence d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ou la mise en œuvre effective de garanties appropriées au sens de l'article 46 du RGPD, comme par exemple la signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour le transfert des Données vers des pays tiers (2021/914/UE).

6. Gestion des violations de Données :

6.1. En cas de violation de Données dans le cadre de leur traitement, le Sous-traitant aidera le Responsable du traitement à assurer le respect des obligations découlant de la Législation en matière de protection des Données et en particulier des articles 32 à 36 du RGPD en tenant compte de la nature du traitement et des

informations dont dispose le Sous-traitant. S'il le juge nécessaire, le Responsable du traitement informera les personnes concernées et les tiers, y compris l'Autorité de protection des Données, de la violation de Données.

6.2. Le Sous-traitant notifie, de sa propre initiative au Responsable du traitement, et en particulier à son DPO, toute violation de Données ou de suspicion de violation de Données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, en adressant un courrier électronique au DPO du Responsable du traitement.

7. Recours à un Sous-traitant de second rang :

7.1. Conformément à l'article 28.2 du RGPD, le Sous-traitant n'engagera pas un autre sous-traitant (« Sous-traitant de second rang ») sans autorisation écrite préalable du Responsable du traitement. Par la présente, le Responsable du traitement donne une autorisation générale au Sous-traitant à recourir à la sous-traitance de second rang dans la délivrance des Services au Responsable du traitement. Le Responsable du traitement a connaissance des Sous-traitants de second rang existants au moment de la signature du Contrat intervenant dans la fourniture de services à NRB (notamment IBM, Microsoft, Oracle, SAP, Dell, Cisco, VMware, Compuware), ou intervenant de manière spécifique pour le Contrat et tels que identifiés dans l'Offre NRB ou dans les Conditions Particulières, et pour lesquels il marque son accord. Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement, sur simple demande, la liste des Sous-traitants de second rang avec pour chacun d'eux, leur identité, leurs coordonnées de contact, la nature des Données traitées par ceux-ci ainsi que, les finalités et la durée du traitement qui leur ont été confiées.

Le Sous-traitant informera le Responsable du traitement en cas de futur recours à un Sous-traitant de second rang. Le Responsable du traitement émettra, le cas échéant, ses objections raisonnables, de manière motivée, endéans les 15 jours après cette information.

7.2. Conformément à l'article 28.4 du RGPD, le Sous-traitant n'utilisera que des Sous-traitants de second rang offrant des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de telle sorte que le traitement des Données réponde aux exigences du Contrat, de la Législation en matière de protection des Données et qu'il assure la protection des droits de la personne concernée.

7.3. Le Sous-traitant imposera à son ou ses Sous-traitant(s) de second rang des obligations en matière de protection des Données aussi contraignantes que celles qui découlent du présent accord de traitement de Données.

8. Retour et suppression des Données :

Dans les 3 mois après la fin du Contrat ou à la première demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant doit à la discrétion du Responsable du traitement :

- a) supprimer toutes les copies des Données du Responsable du traitement stockées ou traitées par le Sous-traitant, ou
- b) restituer toutes les Données au Responsable du traitement dans un format structuré, aisément réutilisable et interopérable puis supprimer les copies existantes, auquel cas le Responsable du traitement devra défrayer le Sous-traitant, à moins que la législation de l'Union ou d'un des États membres n'exige la conservation des Données. Dans ce cas, le Sous-traitant devra en informer le Responsable du traitement.

9. Le traitement des Données des cocontractants :

9.1. Les Données des personnes de contact d'une Partie (nom, prénom, fonction, numéros de téléphone, adresse électronique, langues) sont traitées par l'autre Partie conformément à la Législation en matière de protection des Données pour permettre la conclusion et la bonne exécution du Contrat (qui comprend la commande, l'exécution, la facturation, le reporting, la sécurité. En outre, en fournissant ses Données, la Partie (qui agit alors en tant que responsable de traitement) donne à l'autre Partie la permission expresse de traiter ces informations pour et dans la mesure nécessaire aux fins indiquées ci-dessus.

Les Données visées au présent article sont conservées 10 ans après la fin du Contrat concerné.

9.2. Les Parties ou leurs personnes de contact peuvent obtenir, gratuitement – s'il s'agit d'un volume raisonnable – du responsable du traitement concerné par cet article, la communication écrite des Données et la portabilité des Données, ainsi que, le cas échéant, la rectification, la limitation du traitement, la suppression de celles qui sont inexactes, incomplètes ou non pertinentes. Si aucune suite n'a été réservée à la demande 30 jours après son introduction, elle sera considérée comme rejetée. Elles peuvent également s'adresser ou déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des Données pour l'exercice de ces droits.