

CONDITIONS GÉNÉRALES

Définitions

Article 1.

« **Conditions générales** » : le présent document intitulé « Opensource ICT Solutions – Conditions générales » ;

« **Annexe(s)** » : les conditions de service/appendices aux Conditions spécifiques dans lesquelles sont décrits les Services à fournir ;

« **Fournisseurs tiers** » : le fabricant ou le fournisseur de Produits et/ou Services que le Client achète via Opensource ICT Solutions, Opensource ICT Solutions agissant en tant que revendeur ou sous-licencié, ou que le Client achète lui-même à un tiers.

« **Conditions générales des fournisseurs tiers** » : les conditions générales des fournisseurs tiers qui s'appliquent au produit ou au service ;

« **Services** » : les services achetés par le Client tels qu'énumérés dans les Conditions spécifiques et décrits plus en détail dans la ou les Annexes ;

« **Période de rodage** » : la période de trois (3) mois pendant laquelle aucune réduction n'est due et pendant laquelle Opensource ICT Solutions n'est pas responsable du non-respect des niveaux de service spécifiés dans les Annexes ou les Conditions spécifiques. La Période de rodage commence au moment où les Services sont mis en production ;

« **Client** » : le client mentionné dans les Conditions spécifiques ;

« **Opensource ICT Solutions** » : Opensource ICT Solutions bv, dont le siège social est situé à 2000 Anvers, Tabakvest 87/4490, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 1021.717.628

« **Contrat** » : les Conditions générales, les Conditions spécifiques, les Conditions générales des fournisseurs tiers, le contrat de sous-traitance et tout autre document que les Parties indiquent comme faisant partie du Contrat ;

« **Force majeure** » : la situation dans laquelle l'exécution du Contrat est empêchée, en tout ou en partie, de manière temporaire ou non, indépendamment de la volonté de la ou des Parties, y compris les catastrophes naturelles, les guerres, les émeutes, terrorisme, épidémies, pandémies, coupures ou pannes de courant, défaillances techniques, faillite, force majeure ou manquement de tiers, y compris les fournisseurs d'Opensource ICT Solutions, incendie, vandalisme, accidents du travail, maladie, grève, problèmes généraux de transport, mesures restrictives prises par une autorité publique, panne d'Internet, du réseau de données ou des installations de télécommunication, indisponibilité des serveurs de tiers ou toute autre circonstance dont la cause échappe au contrôle d'Opensource ICT Solutions ;

« **Partie(s)** » : selon le contexte, Opensource ICT Solutions, le Client ou les deux ;

« **Produit** » : le matériel et/ou les logiciels fournis par Opensource ICT Solutions, tels que mentionnés dans les Conditions spécifiques et auxquels s'appliquent intégralement les Conditions générales du fournisseur tiers ;

« **Temps de réponse** » : le délai entre la notification correcte par le Client d'une panne ou d'un problème et le début des travaux par Opensource ICT Solutions en vue de sa résolution ;

« **Conditions spécifiques** » : un accord soumis aux présentes Conditions générales qui décrit les modalités d'exécution spécifiques du présent Contrat (par exemple : une proposition, une offre ou un bon de commande, ainsi que la liste des prix) ;

« **Exécutant(s)** » : les membres du personnel et les collaborateurs indépendants/consultants/freelances auxquels Opensource ICT Solutions fait appel pour l'exécution du Contrat ;

« **Informations confidentielles** » : toutes les informations, sous quelque forme que ce soit (verbale, écrite, graphique, électronique, etc.), échangées entre les Parties dans le cadre du présent Contrat ;

« **Jours ouvrables** » : les jours de la semaine, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux en Belgique ;

« **Heures de travail** » : les jours ouvrables de 9 h à 17 h CET.

Conclusion et structure du contrat

Article 2.

Les présentes Conditions générales s'appliquent tant à la fourniture de Services qu'à la vente de Produits par Opensource ICT Solutions, sauf convention contraire écrite. Les présentes Conditions générales font partie intégrante des Conditions spécifiques. Le Client a la possibilité de prendre connaissance des Conditions générales et de les accepter par le biais des Conditions spécifiques. Le Client accepte les Conditions générales en acceptant ou en signant (numériquement) les Conditions spécifiques ou en confirmant les Conditions générales de toute autre manière, par exemple dans le cas où le Client autorise Opensource ICT Solutions à fournir les Services et/ou Produits. L'acceptation des Conditions spécifiques et des Conditions générales entraîne la conclusion du Contrat. Le Contrat est donc un document négocié et prévaut sur toute condition non négociée du Client.

Article 3.

En cas de conflit entre les différents documents composant le Contrat, la hiérarchie suivante s'applique : (i) Conditions générales des fournisseurs tiers ; (ii) contrat de sous-traitance ; (iii) Conditions spécifiques, et (iv) Conditions générales.

Obligations des parties

Article 4.

Sauf convention contraire expresse, les engagements pris dans le cadre du présent Contrat sont des obligations de moyens. Les Services sont toujours fournis avec tout le soin raisonnablement possible selon l'état de la technique et qui peut être raisonnablement attendu d'un prestataire de services de taille similaire fournissant des services similaires. Opensource ICT Solutions tiendra toujours compte des instructions et directives techniques qu'elle reçoit du Client.

Article 5.

Les Services et Produits seront développés et/ou fournis par Opensource ICT Solutions dans l'état où ils se trouvent au moment de la livraison (« tels quels »), c'est-à-dire avec tous les défauts et vices visibles et invisibles.

Les délais de livraison des Services et Produits communiqués sont indicatifs et ne sont fournis que sur la base des informations disponibles à ce moment-là. Les délais de livraison effectifs ou le planning des prestations de services peuvent donc varier.

Opensource ICT Solutions ne garantit en aucun cas l'adéquation ou la négociabilité des Services et Produits pour effectuer des tâches spécifiques prévues par le Client, si celles-ci ne sont pas expressément mentionnées dans les Conditions spécifiques et/ou la description des spécifications fonctionnelles.

Sauf convention contraire dans les Conditions spécifiques, Opensource ICT Solutions ne garantit pas que les Produits ou Services seront disponibles à tout moment ou fonctionneront sans erreurs, bogues ou interruptions.

Opensource ICT Solutions ne garantit pas qu'une éventuelle intervention de sa part permettra de résoudre le problème rencontré, ni que le problème signalé ne se reproduira plus après son intervention, ni qu'aucune autre difficulté ne surviendra à la suite de cette correction.

Le Client est toujours responsable de son infrastructure existante (par exemple, sans s'y limiter : matériel, logiciels, sites web, fichiers de données, procédures de contrôle et de sécurité, gestion adéquate du système, etc.) et du bon fonctionnement et de la sécurité de tous ses équipements de travail.

Opensource ICT Solutions ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un manque de droits de licence ou d'accès du Client pour les Produits ou Services utilisés par le Client. Le Client garantit qu'il a acquis les droits nécessaires et indemnise et défend Opensource ICT Solutions contre tous frais (y compris les frais juridiques raisonnables), pertes, responsabilités ou réclamations de tiers à cet égard.

Article 6.

Les parties reconnaissent et acceptent que la réussite des travaux dans le domaine des technologies de l'information et de la communication dépend d'une coopération mutuelle correcte et opportune.

Le Client désignera un interlocuteur fixe qui mettra toutes les informations nécessaires à la disposition d'Opensource ICT Solutions.

Le Client apportera toujours en temps utile toute la coopération raisonnablement souhaitée par Opensource ICT Solutions, y compris la mise à disposition de toutes les informations nécessaires et utiles, de la documentation technique ou générale ou d'autres renseignements.

Le Client garantit l'exactitude, l'actualité et l'exhaustivité des informations qu'il fournit, des dimensions, exigences, spécifications des Services et Produits et autres données indiquées, qui sont essentielles pour permettre à Opensource ICT Solutions de remplir ses obligations au titre du présent Contrat.

Article 7.

Pour l'exécution du Contrat, Opensource ICT Solutions fait appel à un ou plusieurs Exécutants qui travailleront (ou devront travailler) sur place chez le Client. Opensource ICT Solutions se réserve le droit de déterminer quel Exécutant sera chargé de l'exécution des Services et peut remplacer l'Exécutant à sa seule discrétion.

Si le Prestataire ne satisfait pas (ou plus) aux exigences fixées, discrédite le nom du Client ou n'exécute pas (ou plus) les Services de manière raisonnable conformément au présent Contrat, le Client a le droit de demander à Opensource ICT Solutions de sélectionner un autre Prestataire. Cela ne dispense pas le Client de son obligation de paiement.

Opensource ICT Solutions désignera un nouveau Prestataire dans les plus brefs délais.

Article 8.

Opensource ICT Solutions informera le Client en temps utile de toute interruption prévue dans l'exécution des Services (telle qu'une maladie de courte durée, des jours de congé du Prestataire, etc.), dans la mesure du possible et dans la mesure où cela a un impact sur les Services.

Article 9.

Si les Services sont fournis dans les locaux du Client, celui-ci s'engage à veiller à ce que l'espace de travail et les installations répondent à toutes les exigences légales. Le Client garantit Opensource ICT Solutions et défend Opensource ICT Solutions contre toute réclamation de tiers, y compris les Exécutants d'Opensource ICT Solutions, qui subissent un préjudice dans le cadre de l'exécution du Contrat résultant d'un acte ou d'une omission du Client ou de situations dangereuses au sein de son organisation. Le Client communiquera au(x) Prestataire(s) les règles internes et de sécurité en vigueur au sein de son organisation avant le début des Services.

Article 10.

Dans le cas où le Client achète ou acquiert des Produits ou Services auprès de Fournisseurs tiers, le Client ne peut s'adresser qu'au Fournisseur tiers dans les limites des Conditions générales du Fournisseur tiers. Sauf disposition contraire de la loi, Opensource ICT Solutions n'est pas responsable des Services et Produits des Fournisseurs tiers. Les Conditions générales du fournisseur tiers sont mises à disposition par le biais d'une publication disponible sur le site web d'Opensource ICT Solutions : <https://oicts.com/terms-and-conditions/>. Si les liens vers les Conditions générales du fournisseur tiers ne sont pas disponibles, le Client est tenu d'en informer Opensource ICT Solutions. Dans ce cas, le Client peut également demander une copie des Conditions générales du fournisseur tiers concerné. Le Client reconnaît avoir reçu, lu et accepté les Conditions générales du fournisseur tiers. Le Client ne peut en aucun cas prétendre à des droits supérieurs à ceux accordés par les Conditions générales du Fournisseur tiers. Le Client indemnise et défend Opensource ICT Solutions contre tous frais (y compris les frais juridiques raisonnables), pertes, responsabilités et réclamations résultant d'une violation des Conditions générales du Fournisseur tiers.

Article 11.

Sauf convention contraire dans le Contrat, le Client est responsable de la réalisation de sauvegardes afin d'éviter toute perte éventuelle de données. Si les travaux de maintenance effectués par Opensource ICT Solutions entraînent néanmoins une perte de données imprévue, le Client ne peut se retourner contre Opensource ICT Solutions pour sa propre perte de données, ni pour les réclamations de tiers qui auraient été lésés de ce fait.

Prix et paiement

Article 12.

Les prix communiqués au Client dans le cadre des Conditions spécifiques sont purement indicatifs et ne sont contraignants qu'après confirmation expresse par Opensource ICT Solutions. Les prix définitifs sont toujours indiqués hors TVA ou autres taxes ou prélèvements et ne sont valables que pendant trente (30) jours ou pendant une période différente prévue dans les Conditions spécifiques, ou jusqu'à épuisement des stocks en ce qui concerne la vente de matériel informatique, si cela est prévu dans les Conditions spécifiques.

Article 13.

Les tarifs et honoraires pour la prestation de services sont toujours fixés en fonction des prestations fournies pendant les heures de travail et en tenant compte d'une semaine de travail de 38 heures, ce qui signifie que des suppléments sont possibles en dehors des heures de travail ou en cas d'heures supplémentaires.

Si des suppléments sont facturés, les suppléments suivants s'appliquent (non cumulables) :

- prestations > 38 heures/semaine : + 50 % ;
- prestations > 7,6 heures/jour : + 50 % ;
- prestations entre 7h00 et 9h00 / 18h00 et 23h00 : + 100 % ;
- prestations le samedi (9h00-17h00) : +50 % ;
- prestations le dimanche ou un jour férié légal : + 100 %.

Toute annulation par le Client d'un Service consistant en des activités de conseil doit être effectuée par écrit. Les règles suivantes s'appliquent en matière d'annulation :

- a. En cas d'annulation jusqu'à 14 jours avant le rendez-vous de conseil prévu : remboursement intégral des montants déjà payés.
- b. En cas d'annulation jusqu'à 7 jours avant le rendez-vous de conseil prévu : 50 % du montant total convenu doit être versé à Opensource ICT Solutions. Si le Client a déjà payé la totalité du montant à Opensource ICT Solutions, 50 % lui seront remboursés.
- c. En cas d'annulation dans les 7 jours précédant le rendez-vous de consultation prévu ou dans le cas où le rendez-vous n'aurait pas lieu sans annulation pour une raison quelconque imputable au client : le client doit payer la totalité du montant. Si le client a déjà payé la totalité du montant à Opensource ICT Solutions, aucun remboursement ne sera effectué.

L'annulation par le Client d'une formation ou d'un cours doit être effectuée par écrit. Les règles suivantes s'appliquent en matière d'annulation :

- d. En cas d'annulation jusqu'à 14 jours avant le début de la formation ou du cours : remboursement intégral des montants déjà payés.
- e. En cas d'annulation jusqu'à 7 jours avant le début de la formation ou du cours : 50 % du montant total du cours doit être versé à Opensource ICT Solutions. Si le Client a déjà payé la totalité du montant à Opensource ICT Solutions, 50 % lui seront remboursés.
- f. En cas d'annulation dans les 7 jours précédant le début ou en cas de non-présentation : le Client doit payer la totalité du montant. Si le Client a déjà payé la totalité du montant à Opensource ICT Solutions, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 14.

Dans le cadre des Services basés sur le volume ou la consommation, les prix peuvent être ajustés mensuellement en fonction d'une augmentation ou d'une diminution des composants pris en charge.

Pour les licences logicielles facturées sur une base mensuelle, le Client doit communiquer avant le vingtième (20e) jour du mois en cours les modifications du nombre de licences pour le mois suivant. Si le Client ne communique pas les modifications du nombre de licences à temps ou ne les communique pas du tout, le nombre de licences du mois sera maintenu pour le mois suivant.

Si, dans le cadre d'un Service spécifique, des frais d'installation uniques sont facturés, cela sera mentionné dans les Conditions spécifiques. Si des composants sont ajoutés ultérieurement, des frais d'installation supplémentaires peuvent être facturés.

Article 15.

Les tarifs peuvent être ajustés chaque année le 1er février par Opensource ICT Solutions sur la base de la formule suivante :

$$\text{Nouveau prix} = \text{Prix de base} * (0,2 + 0,8 * (\text{Nouvel indice} \backslash \text{Indice initial}))$$

Les définitions suivantes s'appliquent :

Prix de base : prix au début du Contrat ;

Indice initial : l'indice publié par Agoria « coût salarial de référence moyen national dans le secteur numérique, Agoria Digital » du mois précédant la signature du Contrat ;

Nouvel indice : l'indice publié par Agoria « coût salarial de référence moyen national dans le secteur numérique, Agoria Digital » du mois précédant la date d'indexation.

Article 16.

Si un tiers fournisseur de services ou de produits augmente ses prix, Opensource ICT Solutions est en droit d'augmenter ses prix en conséquence, avec ou sans majoration.

Article 17.

En cas de changements fondamentaux soudains dans les circonstances qui ont une incidence sur le prix convenu et qui étaient imprévisibles au moment de la fixation du prix et qui, en outre, perturbent l'équilibre contractuel, les Parties se réunissent à la première demande afin de parvenir à une modification équitable du Contrat. Si les Parties ne parviennent pas à un accord à l'amiable dans les trente (30) jours calendaires à compter de la demande d'adaptation du Contrat, la Partie la plus diligente a la possibilité de résilier le Contrat en envoyant une lettre recommandée avec un préavis de trente (30) jours calendaires, sans que cela donne lieu à une quelconque indemnisation.

Article 18.

Sauf convention contraire, les déplacements effectués par Opensource ICT Solutions pour le compte du Client sont soumis à un tarif minimum de 0,50 € par kilomètre, avec un minimum tel que défini dans le paragraphe suivant. Le nombre total de kilomètres parcourus est déterminé sur la base du trajet aller-retour entre le siège social d'Opensource ICT Solutions et le domicile du Client.

Si le Client est établi à l'étranger, les tarifs sont communiqués au Client avec les Conditions spécifiques.

Sauf convention contraire, les frais de séjour d'Opensource ICT Solutions sont entièrement à la charge du Client.

Article 19.

Sauf disposition contraire prévue à l'article 25, les factures d'Opensource ICT Solutions sont payables dans les trente (30) jours suivant leur réception.

Les factures doivent être contestées par écrit et par courrier recommandé dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation.

Article 20.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance, le Client est redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de retard conventionnel égal au taux d'intérêt prévu à l'article 5 de la loi sur les retards de paiement (loi du 02/08/2002, MB 07/08/2002). En outre, en cas de paiement tardif de la facture, le Client est redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant impayé de la facture, avec un minimum de 175 euros, sans préjudice du droit d'Opensource ICT Solutions de réclamer une indemnité plus élevée moyennant la preuve d'un préjudice réel plus important.

En cas de non-paiement à la date d'échéance, toutes les autres créances non échues du Client deviennent exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable. Dans ce cas, Opensource ICT Solutions se réserve le droit de suspendre l'exécution du Contrat, sans mise en demeure préalable et sans que le Client ait droit à une quelconque indemnisation.

Article 21.

Les paiements effectués par le Client à Opensource ICT Solutions sont d'abord imputés sur les frais dus par le Client, puis sur les intérêts dus et enfin, en dernier recours, sur le principal dû.

Dispositions spécifiques aux services

Achat de produits

Article 22.

Lorsque le Client réceptionne les Produits, il reconnaît leur adéquation et reconnaît qu'Opensource ICT Solutions l'a suffisamment informé de leurs caractéristiques et de leur utilisation.

Article 23.

Le Client s'engage à avoir préalablement recueilli et reçu suffisamment d'informations concernant la compatibilité et le fonctionnement des Produits achetés. Opensource ICT Solutions ne peut en aucun cas être tenue responsable si le Client achète des Produits dont il s'avère par la suite qu'ils ne sont en aucune manière compatibles avec l'infrastructure existante du Client.

Article 24.

Sauf convention contraire, l'achat de matériel informatique n'ira pas de pair avec la vente ou l'installation de logiciels spécifiques. Si un logiciel d'installation spécifique est fourni avec le matériel, le Client sera responsable de son installation et Opensource ICT Solutions ne pourra en aucun cas être tenu responsable des problèmes qui pourraient survenir à cet égard, sauf si Opensource ICT Solutions est chargé de fournir et/ou d'installer le logiciel d'installation spécifique.

Article 25.

Sauf convention contraire dans les Conditions spécifiques et par dérogation à l'article 19, la facture d'achat est payable en espèces pour la totalité du montant au moment de l'achat ou au moment de la passation de la commande si le Produit souhaité n'est pas immédiatement disponible. Pour les achats dépassant le montant de 5 000 euros, le Client est tenu de payer 40 % du montant de l'achat au moment de la passation de la commande. Le solde restant dû doit être payé au plus tard au moment de la livraison.

Article 26.

Les délais communiqués pour la livraison des Produits sont purement indicatifs. Néanmoins, le Client recevra une notification lorsque les Produits commandés seront disponibles pour être retirés dans les locaux d'Opensource ICT Solutions ou pourront être livrés au lieu de livraison convenu.

Sauf convention contraire, le Client prendra toujours en charge les frais de livraison du matériel livré.

Article 27.

La propriété du matériel vendu ne sera transférée au Client qu'après paiement de toutes les contreparties dues à Opensource ICT Solutions, y compris le paiement du prix convenu, des frais, des intérêts et des éventuelles indemnités. Les risques de perte ou de destruction du matériel acheté seront toujours supportés par le Client, et ce dès le moment de la livraison.

Article 28.

Sauf disposition contraire dans les conditions générales des fournisseurs tiers, le Client est réputé accepter le Produit « tel quel » au moment de la livraison.

Le Client est réputé renoncer à toute réclamation pour vices apparents dès la livraison des Produits. Sauf convention contraire écrite, Opensource ICT Solutions n'est responsable des vices cachés que si le Client l'en informe par courrier recommandé dans les quatorze (14) jours suivant la découverte des vices. Toute réclamation doit être décrite de manière très précise. Dans tous les cas, toute réclamation pour vices cachés expire un (1) an après la livraison.

Article 29.

La période de garantie éventuelle commence au moment de la livraison du matériel. Seules les garanties prévues dans les Conditions générales des fournisseurs tiers peuvent être invoquées par le Client, mais elles ne s'appliquent pas en cas d'utilisation anormale du Produit par le Client, en cas de combinaison du matériel avec du matériel et/ou des logiciels non compatibles, en cas de modification du matériel contraire aux instructions ou sans l'autorisation d'Opensource ICT Solutions ou du Fournisseur tiers, ou en cas de tout autre motif d'exclusion mentionné dans les Conditions générales des fournisseurs tiers.

Prestations de services à prix fixe (y compris la maintenance des réseaux)

Article 30.

Sauf convention contraire, la maintenance est facturée sur la base d'un prix par appareil.

Opensource ICT Solutions se réserve le droit d'ajuster les prix chaque année conformément à l'article 15.

Article 31.

Le Client ne peut réclamer aucune indemnisation à Opensource ICT Solutions pour les erreurs dans le système causées par des modifications, y compris la combinaison du système avec du matériel et/ou des logiciels non compatibles, qui ont été effectuées par lui-même ou par des tiers.

Consultance et travail à la tâche

Article 32.

Sauf convention contraire, les honoraires d'Opensource ICT Solutions sont calculés sur la base du nombre d'heures prestées et en tenant compte de la spécialisation et de l'intensité de travail requises pour les missions spécifiques.

Article 33.

Le Client s'engage à payer des commissions à Opensource ICT Solutions, qui seront facturées lors du décompte final du total des prestations fournies. À la fin des prestations fournies, le Client recevra un état des frais complet et détaillé.

Hébergement

Article 34.

Opensource ICT Solutions propose des services d'hébergement sur ses propres systèmes et chez des fournisseurs tiers pour lesquels elle agit en tant qu'intermédiaire. Sauf convention contraire, Opensource ICT Solutions est uniquement tenue de mettre à disposition un espace web conforme à la description fournie par le Client dans les Conditions spécifiques. Le Client qui souhaite bénéficier de services supplémentaires (tels qu'un nom de domaine, une messagerie web, un système de gestion de contenu, etc.) devra conclure un contrat supplémentaire avec Opensource ICT Solutions.

Article 35.

Si le service d'hébergement est proposé sur un système de fournisseurs tiers, Opensource ICT Solutions n'agissant alors qu'en tant qu'intermédiaire, le client reconnaît qu'Opensource ICT Solutions ne peut en aucun cas être tenu responsable des problèmes d'hébergement pouvant survenir chez ces fournisseurs tiers. Le fournisseur tiers est le seul responsable du service d'hébergement.

Les conditions générales des fournisseurs tiers s'appliquent sans restriction.

Article 36.

Si le Client souhaite héberger son propre matériel ou logiciel, celui-ci doit être compatible avec les spécifications fournies par Opensource ICT Solutions. Le Client garantit à Opensource ICT Solutions que les données transférées sont suffisamment sécurisées et exemptes de virus. Le Client sera également responsable de la mise en place d'une connexion sécurisée entre son propre réseau et la plateforme d'hébergement. Le Client déclare avoir connaissance de toutes les législations qui s'appliquent à lui et à ses activités et s'engage à les respecter à tout moment.

Article 37.

Outre l'exécution des analyses antivirus nécessaires, Opensource ICT Solutions s'abstiendra d'apporter des modifications aux données du Client qui ont été transmises dans le cadre des services d'hébergement. Le Client reconnaît qu'il est à tout moment responsable du contenu de ses données. Opensource ICT Solutions se réserve le droit de refuser l'accès du public à certaines données si elle constate qu'elles sont de nature illicite ou constituent une activité illégale. Ce qui précède ne porte pas atteinte à la responsabilité du Client et à son obligation d'indemniser Opensource ICT Solutions si ses données causent un préjudice à des tiers.

Article 38.

Pour l'enregistrement et le transfert de noms de domaine, le Client reconnaît avoir pris connaissance des règlements en la matière (voir ceux de l'ASBL DNS Belgium). Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de l'ASBL DNS Belgium relatives à l'enregistrement de noms de domaine et déclare les accepter. Opensource ICT Solutions ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'enregistrement ou du transfert de noms de domaine causant un préjudice à des tiers, ni de l'enregistrement illicite du nom de domaine du Client par des tiers, etc., ni de la perte du nom de domaine par le Client. Le Client garantit Opensource ICT Solutions contre toutes les réclamations que des tiers pourraient faire valoir et qui seraient la conséquence directe du nom de domaine enregistré à sa demande. Le nom de domaine demandé est enregistré directement au nom du Client par Opensource ICT Solutions, qui agit uniquement en tant qu'intermédiaire. Le Client a une obligation de vérification à cet égard.

En ce qui concerne le service d'hébergement, Opensource ICT Solutions s'engage à sécuriser la plateforme d'hébergement et à prévenir la perte totale des données et informations du Client. Si les fichiers de sauvegarde ne sont pas demandés par le Client à la fin du contrat, ils seront définitivement supprimés des serveurs d'Opensource ICT Solutions après un délai maximal de six (6) mois.

Service d'assistance

Article 39.

Les clients qui font appel au service d'assistance d'Opensource ICT Solutions peuvent contacter le service d'assistance au numéro 03/377 69 36 ou via support@oicts.be. Le service d'assistance est uniquement disponible pendant les heures de travail, sauf accord contraire.

Le service d'assistance se limite aux appels passés pendant les heures susmentionnées et concerne uniquement les collaborateurs du service d'assistance qui interviennent toujours à distance. Sauf convention contraire, les prestations des collaborateurs du service d'assistance d'Opensource ICT Solutions sont facturées par quart d'heure entamé, conformément à la liste des prix.

Dispositions communes

Temps de réponse et SLA

Article 40.

Si un temps de réponse et/ou un SLA sont spécifiés dans les annexes, les éléments suivants ne seront pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité ou dans le calcul du respect ou non du SLA : indisponibilité ou non-respect du SLA résultant :

- des travaux de maintenance réguliers effectués par Opensource ICT Solutions ou un fournisseur tiers, ainsi que des travaux de maintenance d'urgence ;
- des défauts/bogues dans le matériel, les logiciels ou les services du Client ou d'un Fournisseur tiers ;
- une erreur ou une négligence du Client ou d'un Fournisseur tiers, y compris le personnel et les sous-traitants du Client ou d'un Fournisseur tiers ;
- une violation de la PUA par le Client ou ses mandataires ;
- la période de démarrage ;
- un cas de force majeure.

Administration du système

Article 41.

Si cela est convenu dans les Conditions spécifiques, le Client se voit attribuer un collaborateur fixe qui lui fournira les informations nécessaires pour gérer le dossier informatique en collaboration avec le Client. Même les questions qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Opensource ICT Solutions, telles que les applications d'autres fournisseurs informatiques, peuvent être suivies et rapportées par l'employé. Cela offre au Client l'avantage de travailler avec un seul interlocuteur local. En cas de problème, une réunion avec toutes les parties concernées est nécessaire afin de trouver une solution appropriée pour le Client.

Règles d'utilisation acceptable (Acceptable Use Policy (AUP))

Article 42.

Cette clause définit les responsabilités du Client et des utilisateurs finaux en matière d'utilisation acceptable de l'environnement cloud.

Sauf disposition contraire, Opensource ICT Solutions ne surveillera pas les activités et le contenu des matériaux du Client ou de ses utilisateurs finaux. Opensource ICT Solutions sera toutefois en droit de supprimer le contenu des matériaux si elle peut raisonnablement supposer qu'il enfreint la présente AUP.

Dans ce cas, et si possible, Opensource ICT Solutions en informera le Client afin de lui permettre de prendre les mesures nécessaires pour empêcher ou mettre fin à toute utilisation contraire à la PUA. En cas de violation matérielle de l'AUP ou si Opensource ICT Solutions n'est pas en mesure d'informer le Client à l'avance, il suffira qu'Opensource ICT Solutions informe le Client a posteriori.

Le Client reconnaît et accepte qu'Opensource ICT Solutions coopérera avec les autorités et/ou d'autres tiers habilités à enquêter sur des activités criminelles ou autres activités illicites.

Le Client est tenu à tout moment de respecter la législation applicable et n'est pas autorisé à utiliser les Services à des fins illégales, obscènes, offensantes ou frauduleuses, ni pour diffuser des contenus illégaux, obscènes, offensants ou frauduleux. Il est notamment interdit (liste non exhaustive) : (i) prôner la violence, encourager la haine ou la violence, nuire à des personnes, à la sécurité d'entreprises ou d'institutions, (ii) entraver ou violer l'intégrité ou la sécurité d'un réseau ou d'un système (de communication), (iii) contourner des filtres, (iv) envoyer des messages non sollicités, frauduleux, trompeurs ou offensants, (v) diffuser ou introduire des virus ou des codes ou programmes nuisibles (tels que des chevaux de Troie, des vers), (vi) collecter des données personnelles ou des informations sur une personne sans son

consentement, y compris, mais sans s'y limiter, le phishing, l'escroquerie sur Internet, le vol de mots de passe, le spidering ou le harvesting, (vii) accéder (ou tenter d'accéder) à des comptes, réseaux, ordinateurs, sécurités, matériels et systèmes de tiers, ou (viii) violer les droits de tiers, tels que les droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser des moyens, logiciels, outils, procédures ou routines susceptibles de nuire aux serveurs, services ou logiciels, ou à leur accessibilité, sécurité et bon fonctionnement.

Le Client sera à tout moment responsable de toute utilisation abusive des comptes utilisateurs et veillera à ce qu'une politique efficace en matière de mots de passe soit mise en œuvre. Le Client prendra les mesures nécessaires pour empêcher tout accès non autorisé aux comptes par des tiers. Les utilisateurs finaux n'utiliseront pas les comptes d'autres utilisateurs finaux.

Il est également interdit : (i) de contourner l'identification utilisateur ou la sécurité d'un réseau ou d'un compte. Cela concerne également le fait de se procurer ou de procurer à des utilisateurs finaux un accès non autorisé à des données et/ou de se procurer ou de procurer à des utilisateurs finaux un accès à des données qui ne leur sont pas destinées, (ii) se connecter ou utiliser un serveur ou un compte auquel le Client ou les utilisateurs finaux n'ont pas accès, (iii) utiliser des outils conçus pour contourner ou enfreindre les mesures de sécurité, ou (iv) mener des attaques par déni de service distribué (d'ici à « d'os »).

Relation entre les parties

Opensource ICT Solutions exécute le présent Contrat en toute liberté et indépendance. Il n'existe aucune relation hiérarchique entre Opensource ICT Solutions et le Client, ni entre le Client et le(s) Exécutant(s). Opensource ICT Solutions ne transfère en aucun cas l'autorité patronale sur ses employés au Client, sauf dans la mesure où cela est autorisé par la législation applicable, comme indiqué ci-dessous.

Les Parties reconnaissent et acceptent qu'elles connaissent la loi du 24 juillet 1987 relative au travail intérimaire, au travail temporaire et à la mise à disposition de travailleurs au profit d'utilisateurs, les modifications apportées par la loi-programme du 27 décembre 2012 et les modifications qui peuvent être apportées de temps à autre et publiées au Moniteur belge. Les parties s'engagent à respecter les dispositions de ces lois.

Le Client ne peut donc donner aucune autre instruction aux employés d'Opensource ICT Solutions (et/ou aux employés des sous-traitants auxquels Opensource ICT Solutions fait appel) que celles mentionnées dans le présent Contrat concernant les normes de conduite et de sécurité, la gestion du temps, les normes et procédures applicables du Client mentionnées dans le présent Contrat ou les travaux effectués par ces employés.

Le Client n'est pas habilité à prendre des décisions concernant :

- le processus de recrutement ;
- le package de rémunération (définition des salaires et émoluments, remboursement des frais, etc.) ;
- les questions disciplinaires ;
- la formation et la politique en matière de formation (à l'exception des aspects nécessaires à l'exécution des Services) ;
- le licenciement et la politique y afférente ;
- gestion des présences et des absences au travail (congés, congés maladie et autres formes d'absences) ;
- les contrats de travail et les aspects organisationnels concernant les employés du Prestataire (et/ou les employés des sous-traitants auxquels le Prestataire fait appel).

Toutes les instructions éventuelles données par le Client concernant les travaux à effectuer doivent se limiter strictement aux aspects opérationnels et techniques de la prestation des Services, ne peuvent en aucun cas équivaloir à l'autorité d'un employeur et doivent uniquement porter sur les points suivants :

- la planification des Services à fournir ;
- délai dans lequel les Services doivent être fournis, le cas échéant ;
- les processus et procédures du Client tels que convenus par les Parties et devant être respectés lors de la prestation des Services (par exemple en matière de règles de sécurité ou d'accès) ;
- l'accès aux locaux et aux installations du Client aux fins de la fourniture des Services ;
- l'utilisation du matériel, de l'infrastructure, des outils ou des installations du Client aux fins de la prestation des Services.

En cas de doute, les Parties doivent se concerter sur l'applicabilité d'une instruction du Client.

Les Conditions spécifiques peuvent contenir des détails plus précis concernant les instructions pouvant être données par le Client. Cette liste peut être modifiée à tout moment pendant la durée du Contrat.

Le Client doit respecter les obligations imposées à l'« utilisateur des services » par la loi-programme susmentionnée.

Le Client garantira Opensource ICT Solutions contre toutes les réclamations, dommages et responsabilités résultant du non-respect des dispositions du présent article.

Responsabilité

Article 43.

La responsabilité pouvant incomber à Opensource ICT Solutions découle d'une obligation de moyens qui devra être dûment démontrée par le Client.

Opensource ICT Solutions ne peut être tenue responsable (i) des dommages indirects ou consécutifs subis par le Client, tels que, entre autres, les pertes financières ou commerciales, l'augmentation des frais généraux, les économies manquées, la diminution de la valeur commerciale, les dommages dus à l'interruption des activités, perturbation de la planification, perte de bénéfices escomptés, perte de clients, perte d'avantages, altération et perte de fichiers ou de données, perte de clients, perte de réputation, perte de bénéfices et pertes résultant de poursuites judiciaires ou de réclamations intentées par des tiers à l'encontre du Client, (ii) les dommages causés par une erreur ou une négligence du Client, (iii) l'indemnisation de tous les dommages directs et indirects causés en tout ou en partie par des logiciels ou du matériel fournis ou fabriqués par des tiers, ou par tout autre élément introduit dans l'entreprise du Client après la conclusion du Contrat, (v) toutes les réclamations de tiers à l'encontre du Client, (vi) les pannes et dysfonctionnements techniques pouvant survenir en dehors du réseau d'Opensource ICT Solutions, et (vii) les cas de force majeure.

Le Client est responsable de l'utilisation correcte des Produits et/ou Services. Il doit toujours tenir compte des spécifications et instructions qui lui sont fournies par Opensource ICT Solutions ou par le Fournisseur tiers. Si le Client utilise les Produits et/ou Services de manière non autorisée, tout droit de recours à l'encontre d'Opensource ICT Solutions devient caduc.

Article 44.

Dans la mesure maximale permise par la législation applicable, la responsabilité totale d'Opensource ICT Solutions en cas de manquement imputable à l'exécution du Contrat est limitée à (i) dans le cadre de la prestation de Services, l'indemnisation des dommages directs jusqu'à concurrence du montant total des sommes facturées (hors TVA) au cours des 6 mois précédant la date à laquelle le fait dommageable s'est produit, et (ii) dans le cadre de la livraison de Produits, à concurrence de 10 % du prix de vente du Produit concerné. En aucun cas, toutefois, la responsabilité totale pour tous les dommages directs pendant toute la durée du Contrat ne dépassera la rémunération versée par le Client pour les Services spécifiques (hors TVA).

Les limitations de responsabilité ne s'appliquent pas aux dommages causés par une faute intentionnelle et/ou frauduleuse ou une négligence grave de la part d'Opensource ICT Solutions.

Droits de propriété intellectuelle

Article 45.

Les droits de propriété intellectuelle, tels que, sans s'y limiter, les droits d'auteur et les droits sur et dans les logiciels et bases de données, qui font l'objet du Contrat entre Opensource ICT Solutions et le Client, restent à tout moment la propriété exclusive d'Opensource ICT Solutions ou de ses Fournisseurs tiers. Le Client ne peut faire valoir aucun droit, car la fourniture de Produits et/ou de Services n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle, sauf disposition contraire dans le présent Contrat.

Article 46.

En ce qui concerne les Produits fournis par des Fournisseurs tiers, seules les conditions et restrictions de licence ou d'accès telles que stipulées dans les Conditions générales des Fournisseurs tiers s'appliquent.

Article 47.

Le Client dispose uniquement d'un droit d'utilisation limité, non exclusif, libre de droits et non transférable (y compris non sous-licenciable) à des fins internes, à compter de la livraison jusqu'à la fin du Contrat.

Article 48.

Opensource ICT Solutions est toutefois en droit, sans préavis, de suspendre ou de résilier toute licence ou tout accès si le Client ne paie pas dans les délais les factures relatives à la licence ou à l'accès ou en cas de violation substantielle du Contrat. Une violation de la PUA est considérée comme une violation substantielle.

Article 49.

Sauf autorisation écrite préalable d'Opensource ICT Solutions, le Client ne peut en aucun cas divulguer ou mettre à la disposition de tiers les données, résultats, etc. résultant du Contrat conclu avec Opensource ICT Solutions. Le Client ne supprimera ni ne modifiera jamais les mentions relatives aux droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle.

Article 50.

Opensource ICT Solutions confirme être propriétaire des droits d'utilisation qu'elle accorde au Client et garantit ce dernier contre toute réclamation de tiers. Ce qui précède ne s'applique pas si le Client a lui-même apporté des modifications aux Produits ou Services fournis, causant ainsi un préjudice direct à des tiers.

Confidentialité

Article 51.

Les parties s'engagent à traiter les informations confidentielles de manière confidentielle et à ne pas les communiquer à des tiers, sauf dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat et à condition que ces tiers soient liés par des obligations de confidentialité appropriées.

Ne sont pas considérées comme des informations confidentielles :

- les informations obtenues légalement auprès d'un tiers qui n'est soumis à aucune obligation de confidentialité ou de secret ;
- les informations dont une Partie avait déjà connaissance avant qu'elles ne soient transmises dans le cadre du présent Contrat ;
- les informations développées par une Partie elle-même sans violation du présent Contrat ;
- les informations tombées dans le domaine public sans l'intervention ou la faute de la Partie qui les a reçues.

Si une Partie est tenue, en vertu de la législation applicable, d'un jugement ou d'une décision judiciaire ou administrative, de communiquer des Informations confidentielles, cette Partie en informera l'autre Partie, si cela est autorisé, afin de permettre à cette dernière de contester cette décision ou de se conformer à la communication.

Protection des données

Article 52.

Dans le cadre du Contrat, Opensource ICT Solutions (sous-traitant) peut traiter des données à caractère personnel sur instruction du Client (responsable du traitement). Dans ce cas, les Parties concluent un contrat de sous-traitance.

Durée

Article 53.

Sauf disposition contraire dans les Conditions particulières, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il est ensuite renouvelé automatiquement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si l'une des Parties adresse une notification écrite à l'autre Partie au moins trois mois avant la fin de la période.

Résiliation

Article 54.

Opensource ICT Solutions se réserve le droit de résilier le Contrat avec le Client par lettre recommandée s'il peut être démontré que l'exécution du Contrat n'est plus réalisable ni raisonnable. En cas de résiliation du Contrat, les acomptes éventuellement versés ne seront pas remboursés.

Article 55.

Sans préjudice de son droit à des dommages-intérêts, le Prestataire de services peut, à sa discrétion, suspendre l'exécution du Contrat ou résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure, sans intervention judiciaire et avec effet immédiat, par simple envoi d'une lettre recommandée :

- en cas de violation répétée ou grave des obligations contractuelles (telles que le retard et/ou le non-paiement à une seule échéance) par le Client ;
- si le Client a demandé un report de paiement, s'il est en état de faillite ou de cessation de paiement, si sa solvabilité est compromise ou s'il est manifestement insolvable ;
- si le Client refuse sans raison valable de signer, de confirmer ou d'accepter la feuille de temps ou tout autre système d'enregistrement du temps ;
- en cas de dissolution et/ou de liquidation de la société du Client ;
- si tout ou partie des biens du Client font l'objet d'une saisie-exécution et/ou d'une saisie conservatoire à la demande d'un créancier ou en cas d'autres mesures d'exécution ou de conservation à l'égard des biens du Client ;
- en cas de preuve ou de soupçons sérieux de fraude commise par le Client ;
- si le Client refuse de fournir les informations demandées ou s'il a fourni des informations inexacts et/ou fausses.

Article 56.

Les Parties peuvent en outre résilier le Contrat si l'autre Partie commet une faute grave ou un manquement contractuel matériel avéré et ne l'a pas corrigé dans un délai de trente (30) jours calendaires après avoir été mise en demeure par lettre recommandée par la Partie qui invoque la faute ou le manquement. La prolongation de la période de réparation susmentionnée ne sera pas refusée pour des motifs déraisonnables si la Partie défaillante a commencé la réparation pendant la période de réparation d' s de trente (30) jours calendaires et la poursuit de manière raisonnable et équitable.

Article 57.

Si le Client conclut un Contrat avec une obligation d'achat minimum et que le Client ne respecte pas l'obligation d'achat minimum ou souhaite mettre fin à l'obligation d'achat minimum, le Client est redevable d'un montant forfaitaire égal à un (1) an du montant (mensuel) correspondant à l'obligation d'achat, sauf convention contraire. Le Client renonce expressément à l'application de l'article 1794 du Code civil.

Conséquences de la résiliation

Article 58.

Dans le cadre des services d'hébergement, le Client a droit au transfert du dossier, y compris la documentation système nécessaire. Les serveurs virtuels et les données du Client sont livrés dans un format serveur (c'est-à-dire une image du serveur) sur un support de données du Client. L'assistance à la résiliation est facturée conformément aux tarifs en vigueur entre les Parties.

Force majeure

Article 59.

Aucune des Parties n'est tenue de respecter une quelconque obligation si elle en est empêchée par un cas de force majeure. Cela ne s'applique pas à l'obligation de paiement du Client.

Si une Partie est empêchée par un cas de Force majeure, elle en informera l'autre Partie par écrit dans un délai raisonnable après le début du cas de Force majeure.

Si une situation de force majeure dure plus de soixante (60) jours calendaires, chaque Partie est en droit de résilier le Contrat en tout ou en partie, immédiatement et sans intervention judiciaire, par lettre recommandée. Dans ce cas, le Client sera tenu de payer au prorata les Services fournis.

Imprévision

Article 60.

Si, après la signature du Contrat, des changements surviennent dans les circonstances qui rendent l'exécution du Contrat excessivement difficile, qui n'étaient pas prévisibles au moment de la signature du Contrat et qui ne sont pas imputables à la Partie touchée par ces circonstances, la Partie touchée a le droit de demander de renégocier la partie(s) concernée(s) du Contrat.

Dans un tel cas, les Parties négocieront de bonne foi, à la première demande, une adaptation du Contrat. Les Parties mettront tout en œuvre pour parvenir de manière constructive à une adaptation équitable du Contrat.

Si, après trente (30) jours calendaires à compter de la demande de modification du Contrat, les Parties ne parviennent pas à un accord à l'amiable, ou si l'autre Partie refuse de négocier, la Partie lésée a le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée avec un préavis de trente (30) jours calendaires, et ce sans qu'aucune indemnité ne soit due.

Non-sollicitation

Article 61.

Pendant la durée de la mission et jusqu'à douze (12) mois après la fin de celle-ci, le Client ne conclura, ni directement ni indirectement, une collaboration (contrat de travail, collaboration indépendante ou autre structure) avec les Exécutants qui ont été/sont chargés par Opensource ICT Solutions de la mission chez le Client, sauf moyennant le paiement d'une indemnité à Opensource ICT Solutions égale à six (6) mois du prix journalier facturé pour l'Exécutant concerné ou, si aucun prix journalier n'a été déterminé, le tarif horaire multiplié par huit (8) heures pour obtenir un tarif journalier.

Droit applicable et juridiction compétente

Article 62.

Le Contrat est exclusivement régi par le droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 (CISG). Tous les litiges entre les Parties concernant la conclusion, l'exécution et/ou l'interprétation du Contrat relèvent exclusivement de la compétence des tribunaux d'Anvers, division Anvers.

Dispositions générales

Article 63.

Le Contrat contient l'intégralité des droits et obligations des Parties et remplace tous les contrats et propositions antérieurs, tant verbaux qu'écrits. Les dérogations et compléments au présent Contrat ne sont valables que s'ils ont été convenus par écrit entre les Parties.

Article 64.

Le Client n'est pas autorisé à céder tout ou partie du Contrat, ni les droits ou obligations qui en découlent, sans l'accord écrit préalable d'Opensource ICT Solutions.

Article 65.

Opensource ICT Solutions peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat.

Article 66.

La nullité ou l'invalidité éventuelle d'une disposition n'affecte pas la validité des autres dispositions. Les parties mettront tout en œuvre pour remplacer une clause nulle ou invalide par une clause valide ayant le même impact économique.

Article 67.

Une Partie ne peut être considérée comme ayant renoncé à un droit ou à une prétention découlant du présent Contrat ou concernant un manquement de l'autre Partie, sauf si cette renonciation est expressément formulée et communiquée par écrit.

Article 68.

Sauf stipulation contraire, tous les recours prévus dans le Contrat seront cumulatifs et s'ajouteront (sans remplacer) aux autres recours à la disposition des Parties, à l'exception des recours suivants, qui sont explicitement exclus : le droit à une réduction de prix (article 5.97 du Code civil), le droit de remplacer Opensource ICT Solutions ou de le faire remplacer par un autre prestataire de services (article 5.235 du Code civil), le droit de résilier ou de suspendre le Contrat en raison d'une inexécution anticipée d'Opensource ICT Solutions (respectivement article 5.90, paragraphe 2 et article 5.239, paragraphe 2 du Code civil).

Article 69.

Toutes les notifications, demandes et autres communications dans le cadre du présent Contrat (à l'exception des communications opérationnelles quotidiennes) seront effectuées par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 70.

Toutes les dispositions du Contrat qui sont expressément désignées comme survivantes à la résiliation (y compris la résiliation) ou l'expiration du Contrat, ainsi que toutes les dispositions du Contrat qui visent à son exécution ou à son respect après la résiliation ou l'expiration du Contrat, survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat et resteront pleinement en vigueur. En particulier, mais sans s'y limiter, toutes les dispositions relatives à la responsabilité, à la confidentialité et à la non-sollicitation resteront en vigueur après la résiliation du Contrat, de quelque manière que ce soit.

Article 71.

Les titres et divisions figurant dans le présent Contrat sont utilisés à titre indicatif uniquement et n'affectent en aucune manière le contenu ou la portée des dispositions et des droits et obligations qui en découlent.