

1. Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions générales du Contrat de maintenance et de support, ci-après dénommées les (« CG de maintenance et de support ») font partie intégrante du Contrat de maintenance et de support (« Contrat ») relatif à la maintenance du matériel et au support logiciel (« Service » ou « Services »).

1.2 Le Code de conduite SIX à l'intention des fournisseurs (https://www.six-group.com/dam/about/downloads/responsibility/supplier_code_en.pdf) fait partie intégrante des présentes CG de maintenance et de support. Le fournisseur reconnaît avoir accepté ledit Code et s'engage à le respecter.

2. Objet de la maintenance

2.1 Les services associés au matériel incluent la maintenance (notamment la maintenance préventive aux fins du maintien de la fonctionnalité) et la maintenance corrective impliquant la réparation ou le remplacement de tout composant défectueux (élimination des dysfonctionnements et des erreurs afin de rétablir la fonctionnalité). Tout composant remplacé deviendra la propriété de SIX après livraison de celui-ci.

2.2 Les services logiciels incluent l'élimination de tout dysfonctionnement et la correction de tout défaut. Le prix contractuel devra inclure la fourniture de toutes les nouvelles fonctionnalités et licences y associées.

2.3 À la demande de SIX et moyennant un supplément, les clauses suivantes s'appliquent :

a) Le service inclut également toute personnalisation logicielle requise pour rendre les logiciels compatibles avec d'éventuelles modifications apportées aux systèmes d'exploitation, bases de données et/ou systèmes de données de SIX.

b) Le fournisseur éliminera également tout dysfonctionnement découlant de circonstances attribuables à SIX ou à des tiers.

2.4 Dans la mesure où le fournisseur a accepté d'assurer la maintenance du matériel et/ou de fournir un support logiciel, ce dernier accepte de fournir ces services pendant toute la période pendant laquelle SIX envisage d'utiliser ces services. Ladite période sera de six ans minimum.

2.5 Le fournisseur informera régulièrement SIX sur les optimisations et améliorations techniques des logiciels qui sont pertinentes pour les processus et résultats de maintenance. Le fournisseur attirera particulièrement l'attention de SIX sur les répercussions des logiciels optimisés sur le matériel concerné. Toute mise en œuvre d'optimisations techniques ou toute fourniture/installation de logiciels mis à jour/mis à niveau effectuée par le fournisseur requiert l'approbation préalable de SIX.

3. Exécution

3.1 Le fournisseur s'engage à informer SIX en temps opportun de tout fait ou de toute condition susceptible d'alléger considérablement l'intervention, d'en réduire les coûts, de la compliquer ou de la rendre impossible.

3.2 SIX accordera l'accès au fournisseur à ses locaux dans la mesure où un tel accès est requis pour l'intervention. SIX devra en outre mettre à disposition les prises électriques et connexions réseau nécessaires en vertu des spécifications du fournisseur, ainsi que les espaces de stockage pour tout équipement de travail nécessaire.

3.3 SIX fournira au fournisseur toute documentation système nécessaire de quelque type que ce soit.

4. Déploiement du personnel chargé de l'exécution

4.1 Le personnel engagé par le fournisseur pour fournir le service devra posséder les connaissances et qualifications requises.

4.2 Chacune des parties devra fournir à l'autre partie les noms et postes/rôles des principaux collaborateurs d'encadrement et/ou de direction qui seront affectés comme stipulé dans le Contrat (calendrier de maintenance). Tout remplacement de tels collaborateurs requiert l'autorisation écrite préalable de SIX.

4.3 Le fournisseur devra uniquement déployer le personnel disposant des autorisations requises. Pour autant que le personnel du fournisseur ait accès aux systèmes informatiques de SIX, le fournisseur sera tenu de fournir les extraits de casier judiciaire datant de moins de trois (3) mois pour ledit personnel.

5. Sous-traitance

5.1 Tout recours à des tiers (sous-traitants) sera soumis à l'approbation préalable de SIX et ne dispensera pas le fournisseur de son obligation d'assumer la pleine responsabilité pour la fourniture du service contractuel à SIX.

5.2 SIX peut imposer au fournisseur d'engager des sous-traitants pour la fourniture des services contractuels. Dans ce cas, SIX assumera la responsabilité pour toute exécution inadéquate de services par ces tiers, pour autant que le fournisseur parvienne à démontrer que ce tiers a agi correctement et en conformité avec les instructions et exigences applicables.

5.3 Dans la mesure où les services de maintenance et de support convenus incluent le traitement de données pour le compte de SIX, le fournisseur devra préalablement prouver, à partir de mai 2018, que le sous-traitant a mis en œuvre les mesures techniques et organisationnelles requises et qu'il dispose du savoir-faire nécessaire pour assurer la pleine conformité avec le Règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD). En outre, le fournisseur devra contractuellement obliger le sous-traitant et tout employé impliqué du sous-traitant à la stricte confidentialité et au respect de toute autre obligation découlant du RGPD ou de tout autre règlement applicable sur la protection des données.

6. Demandes de changement

6.1 SIX pourra soumettre des demandes de changement des services à tout moment par écrit. Dans un délai de dix jours suivant la réception d'une telle demande de changement, le fournisseur devra transmettre une notification écrite à SIX indiquant si le changement sollicité est réalisable, ainsi que les éventuelles répercussions qu'un tel changement pourrait avoir sur les futurs services, y compris le prix et les dates de livraison y associés. Dix jours après la réception d'une telle notification, SIX devra déterminer si oui ou non les changements en question devront être mis en œuvre. Sauf accord contraire, le fournisseur devra continuer à fournir ses services selon le plan prévu pendant toute la période d'examen de la demande de changement.

6.2 Il est interdit au fournisseur de rejeter toute demande de changement si le changement en question est réalisable et n'altère pas les caractéristiques générales des services.

6.3 Toute demande de changement du fournisseur doit indiquer les motifs dudit changement par écrit.

6.4 Tout changement impliquant les services, le prix, la date de fourniture ou une disposition contractuelle devra donner lieu à l'amendement du contrat. Tout changement impliquant le prix des services sera calculé sur la base du prix initial.

7. Documentation

Le fournisseur documentera et mettra régulièrement à jour toute documentation pertinente et nécessaire pour le matériel et les logiciels. Il transmettra par ailleurs l'intégralité d'une telle documentation conforme aux exigences du marché à SIX au format électronique ou sur papier, à la seule discrétion de SIX.

8. Exigences en matière d'importation / Restrictions à l'exportation

Le fournisseur garantit le respect de toutes les restrictions à l'exportation et des règles d'importation du lieu d'origine jusqu'au lieu de livraison en vertu du Contrat. Le fournisseur informera SIX par écrit de toute restriction à l'exportation imposée par le pays d'origine.

9. Disponibilité, temps de réaction, d'intervention et d'élimination des dysfonctionnements

9.1 Le fournisseur s'engage à être disponible pour fournir ses services aux heures convenues dans le Contrat. Le fournisseur devra disposer d'un stock suffisant et permanent de pièces de rechange non défectueuses, d'outils et d'instruments.

À la demande de SIX et contre paiement d'un supplément, le fournisseur s'engage, si possible, à fournir ses services en dehors des heures de maintenance convenues. Dans le cadre des présentes Conditions Générales, et sans préjudice des dispositions contenues dans le Contrat, il faut entendre par

9.2 **Temps de réaction** : L'intervalle de temps maximum qui s'écoule entre la réception du signalement initial d'un problème par SIX et la réponse initiale du spécialiste système du fournisseur par téléphone, e-mail ou fax.

9.3 **Temps d'intervention** : L'intervalle de temps maximum qui s'écoule avant qu'un spécialiste système du fournisseur entreprenne une intervention initiale en vue de corriger un problème spécifique qui a été signalé.

9.4 **Temps de correction des dysfonctionnements** : Intervalle de temps maximum qui s'écoule jusqu'à ce qu'un problème signalé ait été résolu et jusqu'à ce que le fonctionnement du système ait été entièrement rétabli, tel que spécifié dans le Contrat.

10. Manquement

10.1 En cas de non-respect par le fournisseur des heures de disponibilité, du temps de réaction, du temps d'intervention, du temps de correction des dysfonctionnements ou des délais de livraison définis dans le Contrat, le fournisseur sera automatiquement considéré avoir manqué à ses obligations contractuelles (« Manquement »).

10.2 En cas de manquement du fournisseur à ses obligations contractuelles, ce dernier versera à SIX une pénalité contractuelle égale à 0,2 % de la rémunération due en vertu du Contrat pour chaque jour de manquement, avec un maximum de 10% dudit montant, sans préjudice pour SIX de poursuivre la réparation intégrale de son dommage.

10.3 Le paiement d'une telle pénalité ne dispense pas le fournisseur de ses autres obligations contractuelles.

10.4 Si malgré l'octroi d'une première période de grâce conformément à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales, le fournisseur ne parvient toujours pas à s'exécuter, SIX lui accordera une nouvelle période de grâce. Si le fournisseur ne parvient toujours pas à s'acquitter de ses obligations après le second délai de grâce, le fournisseur devra verser à SIX une pénalité contractuelle de 2.500 EUR par jour de délai de grâce supplémentaire, ainsi que pour tous les autres jours de retard, et SIX sera en droit de résilier le Contrat en tout ou en partie.

11. Rapports

Immédiatement après la fourniture des services, le fournisseur devra soumettre un rapport qui sera examiné et signé par les deux parties. Ledit rapport devra indiquer l'heure exacte à laquelle l'intervention a débuté sur le matériel ou les logiciels, l'élément du matériel ou des logiciels qui a subi une maintenance, tout composant ou élément qui a été remplacé, les mesures correctives prises et la durée de l'intervention. Le rapport devra

également indiquer la date et l'heure de tout message d'erreur, l'heure à laquelle le fonctionnement du système a été rétabli, la cause du dysfonctionnement, ainsi qu'une description de toute mise à jour de documentation et/ou de code source effectuée lors de l'intervention.

12. Garantie

Le fournisseur garantit que ses services sont fournis de manière compétente, professionnelle, fructueuse et avec grand soin et diligence.

13. Droits de propriété intellectuelle

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle (droits incorporels et droits connexes ; « Droits ») produits par le fournisseur dans le cadre de la fourniture des services (notamment pour le code source et la documentation) sont immédiatement cédés à SIX après leur constitution.

13.2 Tous les droits préexistants restent applicables. Le fournisseur est tenu d'informer SIX des droits préexistants.

13.3 Le paiement par SIX doit être considéré comme une compensation desdits droits.

13.4 Les deux parties conservent le droit d'utiliser et d'exploiter les idées, processus et méthodes qui ne sont pas protégés par la loi, ainsi que le savoir-faire développé conjointement.

14. Violation des droits de propriété intellectuelle

14.1 Le fournisseur garantit que l'exécution du service ne porte atteinte à aucun droit de tiers.

14.2 Le fournisseur s'engage à se défendre des accusations de violation de ces droits par des tiers à ses propres frais, risques et sans délai. Si un tiers entreprend des poursuites contre le fournisseur, ce dernier s'engage à en informer SIX par écrit sans délai. Si le tiers fait directement valoir ses revendications contre SIX, ce dernier en informera le fournisseur immédiatement par écrit et le fournisseur devra soutenir SIX dans la résolution de l'affaire à la première demande de SIX et dans la mesure du possible en vertu du code de procédure applicable. Si possible, SIX transmettra au fournisseur la pleine responsabilité pour la défense y associée, ainsi que pour tout procès en vue de parvenir à une résolution extrajudiciaire de l'affaire. Le fournisseur prendra en charge tous les coûts (y compris les coûts d'indemnisation) engagés par SIX dans le cadre d'une telle affaire. La clause 21.1 ne s'applique pas. Pour autant que SIX soit responsable de la violation de ces droits, toute réclamation envers le fournisseur est exclue.

15. Code source

Si le fournisseur est dans l'incapacité de fournir un service pour quelque raison que ce soit, SIX sera autorisé à assurer personnellement la fourniture du service ou de recourir à un tiers pour la fourniture du service. Dans ce cas, SIX sera autorisé à accéder au code source. Afin de garantir que les obligations de divulgation du code source soient remplies, SIX sera autorisé à exiger, à tout moment pendant la durée de validité du Contrat, que le code source soit sauvegardé auprès d'une société fiable ou sur un système SIX de son choix par le biais de mesures techniques appropriées, et que le code source soit maintenu à jour. Les frais et charges liés à de telles mesures seront à la charge du fournisseur.

16. Règles de sécurité

16.1 Pour autant que le fournisseur ait accès aux locaux de SIX et/ou aux systèmes de données et d'information de SIX, le fournisseur s'engage à se conformer à toute règle d'accès ou de sécurité.

16.2 Le fournisseur informera tous les membres de son personnel et les tiers impliqués dans l'exécution du Contrat de leur obligation de se conformer aux règles d'accès et de sécurité, et leur imposera formellement de se conformer au présent accord. Tous les membres du personnel du fournisseur amenés à passer du temps dans les locaux de SIX et qui utilisent les informations commerciales et données de SIX ainsi que ses équipements informatiques et sa documentation sont tenus de signer le formulaire « Code de conduite du personnel externe » (disponible sur : http://www.six-group.com/dam/about/downloads/terms-conditions/rules_external_personnel_en.pdf). Le fournisseur conservera un dossier des formulaires signés qu'il transmettra à SIX à sa première demande.

16.3 Pour autant que le fournisseur ait accès aux systèmes d'information de SIX, ce dernier sera en droit de surveiller, enregistrer et analyser les activités du fournisseur dans les systèmes d'information.

17. Compensation et conditions de paiement

17.1 Le fournisseur s'engage à fournir ses services sur la base de prix standard fixes ou sur une base de coûts selon les services rendus (« Prix »).

17.2 SIX prend en charge 8 heures de travail par jour. Cependant, SIX s'attend à un engagement de travail en conformité avec les normes commerciales professionnelles, et si nécessaire, à ce que le personnel du fournisseur travaille plus de 8 heures par jour. Les heures supplémentaires ne seront pas facturées. Si le fournisseur travaille moins de 8 heures par jour, seules les heures effectives de travail seront facturées. Le temps de déplacement n'est pas considéré comme faisant partie des heures de travail.

17.3 Les prix doivent inclure tous les éléments requis pour l'intervention concernée, notamment ce qui suit : l'installation des pièces de rechange, les frais de test et de documentation, les frais d'optimisation et de personnalisation, le support logiciel à distance, les frais d'emballage, d'expédition, de transport, de déplacement et d'assurance, les dépenses personnelles, tous les frais officiels, tels que les droits de douane et les taxes.

17.4 Toute déclaration faite dans les relevés de temps en dérogation aux règles convenues dans le Contrat ou dans les présentes CG sera valable uniquement si elle a été approuvée par le service d'approvisionnement de SIX par écrit.

17.5 La rémunération des services de disponibilité sera fixée séparément.

17.6 Le fournisseur pourra ajuster ses prix sous réserve d'un préavis de trois mois avant le début de l'année civile suivante, mais sans dépasser la limite définie selon l'indice suisse des prix à la consommation pour l'année civile en cours.

17.7 SIX s'engage à payer tout montant dû dans un délai de trente (30) jours suivant réception de la facture.

18. Durée de validité

18.1 Dans la mesure où le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié par le fournisseur moyennant un préavis de douze (12) mois, et par SIX moyennant un préavis d'un mois, avec effet à la fin de tout mois civil. SIX a le droit de résilier le Contrat en tout ou en partie.

18.2 Le Contrat peut être résilié avec effet immédiat en cas de violation substantielle du Contrat par l'une ou l'autre partie. Dans un tel cas, la rémunération pour tout service rendu sera calculée pro rata temporis, sous réserve du droit de chaque partie de réclamer des dommages-intérêts.

18.3 Après résiliation ou expiration du Contrat, le fournisseur s'engage à retourner immédiatement tous les documents et la documentation électronique à SIX, ainsi que les données en lien avec le Contrat. Le fournisseur s'engage à le faire à ses propres frais et à ne pas conserver une copie quelconque d'une telle documentation et/ou de telles données. Le fournisseur s'engage en outre à retourner tous les équipements techniques reçus.

19. Non-divulgaration

19.1 Le fournisseur s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations, la documentation et les données obtenues dans le cadre du processus de fourniture des services contractuels (« secrets commerciaux »), et à ne pas rendre de telles informations confidentielles disponibles ou accessibles à des tiers, ni à divulguer autrement de telles informations confidentielles. L'article précédent s'applique aussi à toutes les informations relevant du secret bancaire.

19.2 Le fournisseur informera tous les membres de son personnel impliqués dans l'exécution du Contrat de leur obligation de traiter les secrets commerciaux, bancaires et de change de manière confidentielle, et leur imposera formellement de se conformer au présent accord. Le fournisseur s'engage particulièrement à obliger un tel personnel à signer une convention de non divulgation

http://www.six-group.com/dam/about/downloads/terms-conditions/confidentiality_statement_en.pdf),

qui fera partie intégrante du Contrat. Le fournisseur s'engage à conserver de tels documents signés dans un dossier qu'il transmettra à SIX à sa première demande.

19.3 Une pénalité contractuelle du montant de la valeur du contrat, mais non inférieure à 20.000 EUR, sera exigée du fournisseur en cas de violation de la clause 19.

19.4 Les obligations de confidentialité sont antérieures à la conclusion du Contrat et survivent à la cessation de la relation contractuelle.

19.5 Ces obligations de non-divulgaration l'emportent sur les obligations de non-divulgaration antérieures.

20. Protection et sécurité des données

20.1 Dans l'hypothèse où le fournisseur serait amenée à traiter des données à caractère personnel, le fournisseur, en sa qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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 s'engage à traiter ces données sur les seules instructions du responsable de traitement concerné et à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité de ces données et, notamment, pour empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

20.2 A ce titre, le fournisseur s'engage notamment à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- a) ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au Contrat,
- b) ne pas divulguer ces documents ou informations à tout tiers,
- c) prendre toutes précautions utiles permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat,
- d) prendre toutes garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du Contrat.

20.3 Aucune donnée à caractère personnel ne pourra être traitée par le Prestataire hors de l'Union européenne sans l'accord préalable écrit du responsable de traitement concerné et la mise en place, notamment du point de vue contractuel, de garanties de nature à assurer un niveau de protection suffisant de ces données

21. Responsabilité

21.1 Les parties sont responsables l'une envers l'autre de tout dommage, perte ou préjudice causés à l'autre partie par une violation contractuelle, sauf si elles peuvent démontrer que la faute ne leur est pas imputable. En cas de simple négligence, la responsabilité sera limitée au double de la valeur du Contrat.

21.2 Les parties et/ou leurs sous-traitants ne seront en aucun cas responsables des dommages, pertes ou préjudices relevant de cas de force majeure (p. ex. guerre, troubles civils, attaques terroristes, grèves, catastrophes naturelles). Si le fournisseur est dans l'incapacité d'exécuter le Contrat pendant une période de plus de trente (30) jours, SIX sera en droit de résilier le Contrat.

21.3 Cet article s'applique sous réserve de la clause 14.2.

22. Statut du prestataire en tant que prestataire indépendant

22.1 En sa qualité de prestataire indépendant le fournisseur sera pleinement responsable du paiement de toutes les taxes, de toutes les prestations de sécurité sociale, etc. qui sont payables par le fournisseur. Il devra en outre assurer la couverture d'assurance souhaitée par le fournisseur en son propre nom.

23. Assurance responsabilité civile

23.1 Le fournisseur s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile couvrant tous les dommages imputables au fournisseur ou à son personnel, quoique le montant de la couverture doive être concomitant avec la valeur des services.

23.2 À la demande de SIX, le fournisseur devra autoriser SIX à vérifier la police d'assurance responsabilité civile du fournisseur.

24. Cession

24.1 Toute cession du Contrat à un tiers par l'une des parties requiert l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

24.2 Nonobstant ce qui précède, SIX est autorisé à céder le Contrat à toute autre société du groupe SIX.

25. Forme écrite

Les modifications et avenants au Contrat ainsi que la résiliation du Contrat requièrent la forme écrite.

26. Clause de séparabilité

Si une disposition du présent Contrat devait s'avérer ou devenir nulle, invalide ou inapplicable en tout ou en partie, la validité des dispositions restantes n'en serait pas affectée. La disposition nulle ou inapplicable sera remplacée dans ce cas par une disposition valide et applicable, se rapprochant le plus possible de l'objectif économique poursuivi par la disposition devenue nulle, invalide ou inapplicable. Il en va de même pour d'éventuelles lacunes constatées dans le Contrat.

27. Usage de SIX comme référence

Tout usage de SIX comme référence requiert l'autorisation écrite préalable de SIX.

28. Droit d'audit

28.1 SIX, son cabinet d'audit externe et ses autorités de surveillance auront un droit complet et illimité de procéder à des vérifications et inspections à tout moment.

28.2 Le fournisseur s'engage à soutenir SIX, son cabinet d'audit externe et ses autorités de surveillance dans le cadre de telles vérifications avec les moyens dont il dispose, et à délivrer tous les documents nécessaires à la première demande.

28.3 Si le fournisseur a recours à des sociétés liées ou à d'autres sociétés pour remplir ses obligations contractuelles, ce dernier liera ces sociétés à cette clause 21, de telle sorte que SIX, son cabinet d'audit externe et ses autorités de surveillance puissent faire valoir ce droit de vérification directement envers ces sociétés.

28.4 Les coûts de ces vérifications seront à la charge de SIX. Cependant, s'il est constaté lors de la vérification que le fournisseur est en violation des dispositions contractuelles, ce dernier prendra en charge la totalité des coûts de vérification.

28.5 SIX est autorisé à vérifier les rapports d'audit propres du fournisseur.

29. Droit applicable ; lieu de juridiction

Le présent contrat est soumis au droit Belge, à l'exclusion de tout autre droit. La Convention de Vienne (Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises) est expressément exclue par les parties.

En cas de litige relatif à l'interprétation, la conclusion, l'exécution, la résiliation du présent contrat ou en relation avec celui-ci, les Cours et Tribunaux francophones de Bruxelles seront seuls compétents