



# CONDITIONS GÉNÉRALES

NORRIQ Belgium

Pour la version la plus récente, voir [www.norriq.be/av](http://www.norriq.be/av)

## Index

Article 1: GÉNÉRALITÉS	3
Article 2: DÉFINITIONS	3
Article 3: SOW - ACCORD	4
Article 4: PRIX	4
Article 5: CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT	5
Article 6: PERFORMANCE	6
Article 7: ACCEPTATION	8
Article 8: GARANTIE DU LOGICIEL	8
Article 9: SUPPORT & MAINTENANCE	9
Article 10: RESPONSABILITÉ DU CLIENT	10
Article 11: DPI - DROIT D'UTILISATION - LOGICIEL NORRIQ ET LOGICIEL NON STANDARD	11
Article 12: DPI – DROIT D’UTILISATION – LOGICIEL DE TIERS	15
Article 13: DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	15
Article 14: RESPONSABILITÉ DE NORRIQ	16
Article 15: DURÉE ET RÉSILIATION	17
Article 16: CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION	18
Article 17: DROIT DE VÉRIFIER LA CONFORMITÉ	19
Article 18: MICROSOFT	20
Article 19: FORCE MAJEURE & SAUVGARDE	20
Article 20: GÉNÉRALITÉS	21

## Article 1: GÉNÉRALITÉS

### 1.1

Les présentes conditions générales (« CG ») s'appliquent à la livraison de produits, licences et services par NORRIQ Belgium SA, dont le siège social est situé à l'adresse Kruisstraat 289A, 3120 Tremelo, Belgique, TVA-BE-0463.318.421 - RPR Louvain (ci-après dénommée « NORRIQ ») au client (ci-après dénommé « Client »). NORRIQ et le Client sont ci-après dénommés individuellement « Partie » et collectivement « Parties ».

### 1.2

NORRIQ a le droit de modifier les présentes CG en informant le Client par une notification sur le site Internet [www.norriq.be/av](http://www.norriq.be/av), sur la facture ou par e-mail. Ces modifications entreront en vigueur un (1) mois après cette notification, à moins qu'une autre date n'ait été spécifiée. Le Client a le droit de résilier l'Accord dans un délai d'un (1) mois après la notification si les modifications sont importantes et/ou déraisonnables pour le Client. Dans ce cas, l'Accord prendra fin au moment où les modifications entreront en vigueur. Cette résiliation n'entraînera aucun remboursement au Client des frais de licence, de maintenance et/ou autres frais. En l'absence d'une objection écrite et expresse contre les modifications annoncées dans le délai indiqué, le Client est réputé avoir accepté les modifications.

## Article 2: DÉFINITIONS

### 2.1

Dans les présentes CG, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante : « Logiciel NORRIQ » : désigne le logiciel standard NORRIQ, y compris la documentation, concédé sous licence au Client par NORRIQ sous les conditions de licence de NORRIQ ; « Logiciel de Tiers » : désigne un logiciel de tiers, y compris la documentation, fourni par NORRIQ et concédé sous licence au Client par des tiers dans le cadre d'accords accompagnant ce logiciel ; « Logiciel » : désigne le logiciel NORRIQ et/ou un logiciel de tiers ; « Logiciel non standard » : désigne les modifications, ajouts ou adaptations au Logiciel ; « Services » : désigne les services (le cas échéant, le consulting, l'analyse, la création ou le développement de modifications, les ajouts au Logiciel ou les personnalisations de celui-ci, l'intégration, la mise en œuvre, la formation, la gestion de projet, le support, la maintenance, l'hébergement ou le placement à distance à la disposition du Client via Internet ou tout autre réseau, et les autres services ou conseils) à fournir au Client par ou au nom de NORRIQ conformément aux dispositions de l'Accord et comme indiqué dans une Annexe ou SOW ; « SOW » : une commande, un statement of work, une proposition, une demande de modification, une charte de projet, un accord ou un document similaire émis par NORRIQ, contenant les termes spécifiques, si le Client veut obtenir une licence pour un Logiciel ou un contrat de Services de NORRIQ ; « Spécifications » : désigne les spécifications décrites dans les documents NORRIQ que le Client reçoit dans ou avec le Logiciel ; « Produits de Tiers » : désigne les services et/ou articles de matériel fournis par et/ou entretenus par des tiers ; « Fournisseurs » : signifie les détenteurs de licences, fournisseurs et sous-traitants de NORRIQ.

## Article 3: SOW - ACCORD

### 3.1

Si le Client souhaite obtenir une licence pour un Logiciel ou un contrat de Services de NORRIQ, NORRIQ rédigera un SOW contenant les conditions et les frais spécifiques. Sauf indication contraire, un SOW a une période de validité (au cours de laquelle l'acceptation doit avoir lieu) de trente (30) jours.

### 3.2

Dès l'acceptation (soit explicitement, soit implicitement en demandant à NORRIQ de commencer à fournir le Logiciel ou les Services) par le Client du SOW pendant la période de validité, un accord (« Accord ») entre en vigueur entre les Parties. Si l'acceptation par le Client est soumise à une condition ou à une hypothèse, aucun Accord n'existe tant que NORRIQ n'aura pas accepté cette condition ou hypothèse par écrit.

### 3.3

Tout Accord intègre les conditions et modalités des présentes CG. En cas de contradiction, l'Accord prévaudra sur les présentes CG, qui prévaudront sur la demande de proposition (le cas échéant) du Client. Le Client renonce à l'applicabilité de ses propres conditions. En cas d'un marché public, les CG ne s'appliquent que dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec les documents du marché public ou ne contiennent pas de réserve par rapport à ceux-ci.

## Article 4: PRIX

### 4.1

Tous les prix indiqués par NORRIQ ne sont que des estimations et ne peuvent en aucun cas être considérés comme liant NORRIQ, à moins qu'il ne soit expressément indiqué qu'un prix ou un montant représente un prix fixe. Les prix sont basés sur l'information disponible au moment de la rédaction du SOW et, s'il y a lieu, sur les prix et conditions des licences et des services des Fournisseurs. Si des changements interviennent à cet égard pendant la durée de l'Accord, NORRIQ se réserve le droit d'ajuster ses frais de façon proportionnelle, ce que le Client accepte si cela n'implique pas une augmentation de prix supérieure à 10 %.

### 4.2

Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas les taxes, droits de douane, tarifs, prélèvements ou autres charges administratives (y compris, mais sans s'y limiter, les taxes sur la valeur ajoutée), les frais de voyage et de transport, d'hébergement et de subsistance, qui seront facturés au Client et payés par celui-ci.

### 4.3

NORRIQ livrera les Services aux heures normales de travail (c.-à-d. du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 17 h 30, à l'exclusion des jours fériés), sauf accord contraire écrit. Si les Services sont fournis en dehors des heures

normales de travail, NORRIQ a le droit de facturer les Services au tarif horaire standard plus un supplément de 25 % les jours ouvrables jusqu'à 21 h, 50 % les jours ouvrables après 21 h et le samedi jusqu'à 17 h, 100 % le samedi après 17 h et le dimanche et jours fériés.

#### 4.4

Les frais de déplacement à l'intérieur de la Belgique seront calculés à un coût fixe de 100 EUR. Si le Client ne prévoit pas d'espace de stationnement, les frais de stationnement seront facturés au coût réel.

#### 4.5

Pour les services en dehors de la Belgique:

- Le Client prend directement en charge et paie le vol, l'hôtel et le taxi, et se concerte avec NORRIQ pour s'assurer que tout est en ordre dans les délais (visa, etc.). Si NORRIQ doit se charger de cela, des frais administratifs de 100 EUR par réservation seront facturés;
- Les déplacements en voiture (frais de voiture et de stationnement) seront facturés au coût réel
- Le temps de déplacement (dans les deux sens) sera facturé à 70 % du taux horaire;
- Les jours d'inactivité (à savoir les jours, y compris les week-ends, situés entre les jours ouvrables) seront facturés à 70 % du taux horaire (8 heures par jour);

Les frais « forfaitaires journaliers » seront calculés sur la base de la somme forfaitaire journalière par personne au dernier barème « indemnité forfaitaire journalière Catégorie 1, Service public fédéral Affaires étrangères » publié au Moniteur belge.

#### 4.6

NORRIQ a le droit d'ajuster annuellement les prix convenus avec le Client. Les changements de tarifs seront communiqués au Client en temps utile. Le Client déclare expressément qu'il est d'accord avec ces augmentations de tarifs, lorsqu'elles sont conformes et ne dépassent pas la formule  $F_n = F_o (0,2 + 0,8 (S_n/S_o))$  (où  $F_n$  = nouveau tarif ;  $F_o$  = ancien tarif ;  $S_n$  = coût salarial de référence (moyenne nationale - salaires et charges sociales) publié par la fédération du secteur de la technologie Agoria avant la dernière adaptation du tarif ;  $S_o$  = coût salarial de référence (moyenne nationale - salaires et charges sociales) publié par Agoria, valable le mois précédent la prise d'effet de l'Accord). Dans l'éventualité d'une augmentation des prix excédant la formule d'indexation susmentionnée, le Client a le droit de résilier l'Accord en avisant NORRIQ par courrier recommandé dans un délai d'un (1) mois après l'annonce de l'augmentation des prix. Si le Client ne répond pas à une augmentation annoncée dans le délai susmentionné d'un (1) mois, le Client est réputé avoir accepté le nouveau tarif.

## Article 5: CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

### 5.1

Les prix pour les Logiciels et les Services forfaitaires seront facturés à l'avance. NORRIQ se réserve le droit de ne livrer le Logiciel ou les Services qu'après réception du paiement anticipé. Les Services fournis sur la base

du temps et des matériaux (time & material) seront facturés de manière bimensuelle ou mensuelle après la livraison des Services concernés. Les prix sont dus et payables indépendamment du fait que le Client utilise ou non le Logiciel ou les Services.

## 5.2

Toute objection contre une facture doit être communiquée à NORRIQ dans les 5 jours qui suivent la réception de la facture, sinon le Client sera réputé avoir approuvé la facture. Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture, il n'a pas le droit de reporter le paiement des montants non contestés.

## 5.3

Le Client doit effectuer les paiements en EUR dans un délai de 7 jours (pour les licences de Logiciels) ou 30 jours (pour les Services) après la date de facturation. En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires seront imputés conformément à la loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le montant sera également augmenté de 10 %, avec un minimum de 150 EUR. Le non-paiement d'une seule facture rend toutes les autres factures, échues ou non, immédiatement exigibles. NORRIQ a le droit de suspendre toute obligation découlant de l'Accord jusqu'à ce que le Client ait intégralement payé tous les montants dus. Pour ce qui est des montants dus par le Client, ainsi que de l'expédition de la facture, les documents et données pertinents provenant de l'administration ou des systèmes de NORRIQ constitueront une preuve suffisante, sans préjudice du droit du Client de fournir la preuve du contraire.

## 5.4

NORRIQ a le droit d'envoyer sa facture par voie électronique. Le Client devra fournir (et mettre à jour si nécessaire) une adresse e-mail fonctionnant correctement à laquelle la facture électronique peut être envoyée. Une facture électronique sera considérée comme correctement reçue par le Client le jour même de son envoi à cette adresse e-mail.

## 5.5

En cas de doutes sérieux sur la solvabilité du Client, NORRIQ aura le droit de demander une garantie de paiement supplémentaire, et entre-temps de suspendre l'exécution de l'Accord.

# Article 6: PERFORMANCE

## 6.1

Sous réserve du paiement par le Client de tous les prix, coûts et dépenses à mesure qu'ils deviennent exigibles, NORRIQ fera preuve de diligence et de compétence raisonnables dans la livraison du Logiciel et/ou des Services conformément à l'Accord.

## 6.2

Les parties conviennent expressément que tous les délais de livraison et de mise en œuvre sont des dates cibles et ne lient donc pas NORRIQ, sauf convention contraire expresse et écrite. La raison en est que NORRIQ dépend également de l'apport et de la coopération du Client et de tiers. Les retards dans la livraison et la mise en œuvre ne peuvent jamais donner lieu à une pénalité, à une indemnisation ou à la résiliation de l'Accord.

## 6.3

La livraison par NORRIQ du Logiciel et/ou des Services est soumise à la condition de la participation active du Client à la livraison. Le Client doit : (i) fournir à NORRIQ toute les informations nécessaires, exactes et complètes (par exemple sur son système, ses méthodes de travail et ses objectifs), par écrit et en temps opportun ; (ii) contribuer à la planification des travaux ; (iii) le cas échéant, à ses propres frais, mettre à la disposition de NORRIQ les installations nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, des espaces de stationnement, un espace de travail adéquat (suffisamment clair et ventilé), l'électricité, des moyens de communication (y compris la possibilité de se connecter au serveur NORRIQ), un accès aux installations informatiques et à la banque de données du Client (dans la mesure nécessaire à l'exécution de l'Accord) ; (iv) si nécessaire, accorder l'autorisation et l'accès à NORRIQ afin d'exécuter les Services en dehors des heures normales de travail et ; (v) affecter les ressources nécessaires et qualifiées en interne afin que le Logiciel et/ou les Services puissent être fournis comme convenu. Le Client reconnaît que le remplacement ou l'indisponibilité de ressources dans l'organisation de son projet peut entraîner des délais d'exécution plus longs et, par conséquent, des coûts plus élevés.

## 6.4

Le Client reconnaît que l'exécution de l'Accord peut, dans certains cas, entraîner l'indisponibilité temporaire de certaines parties de l'environnement opérationnel. Dans un tel cas, NORRIQ en discutera avec le Client.

## 6.5

Dans l'éventualité où NORRIQ serait dans l'impossibilité de livrer le Logiciel et/ou les Services et que cela serait dû en tout ou en partie au Client, aux autres fournisseurs du Client et/ou à tout retard et/ou inexécution de leurs obligations par un tiers, NORRIQ est en droit de facturer au Client des frais pour la période où les employés ou consultants de NORRIQ ne peuvent être déployés (étant entendu que dans un tel cas, NORRIQ fera tout ce qui est raisonnablement nécessaire pour affecter le personnel non occupé à d'autres tâches).

## 6.6

Pendant la durée de l'Accord, chaque Partie peut demander par écrit d'augmenter ou de modifier le périmètre ou la nature des Services ou du Logiciel. NORRIQ n'aura aucune obligation d'accepter une telle demande de modification tant qu'il n'y aura pas d'entente entre les Parties sur le prix et l'impact de cette demande de modification. NORRIQ a le droit de facturer le temps consacré à l'analyse d'une demande de modification en fonction du temps et des matériaux.

## Article 7: ACCEPTATION

### 7.1

Le Logiciel et/ou Services doivent être inspectés et testés par le Client dès que possible après la livraison, et sont considérés comme livrés et acceptés avec succès au premier des moments suivants : (1) la signature par le Client du document d'acceptation ; ou (2) si le Client n'a pas refusé l'acceptation par écrit et de manière suffisamment motivée dans les 15 jours qui suivent la livraison, ou lors de la mise en service (go-live) si une procédure de mise en service a été convenue par écrit entre les Parties ; ou (3) l'utilisation dans un environnement opérationnel ou en production du Logiciel et/ou Services par le Client.

## Article 8: GARANTIE DU LOGICIEL

### 8.1

Le Logiciel est un logiciel informatique complexe. Ses performances varient en fonction de la plateforme matérielle (hardware), des interactions logicielles et de la configuration du Logiciel. Le Logiciel n'est ni tolérant aux pannes, ni exempt d'erreurs, de conflits ou d'interruptions. Le Client accepte le Logiciel dans l'état dans lequel il se trouve à la date de livraison (« as is »).

### 8.2 Logiciels de Tiers

Les Logiciels et Produits de Tiers sont soumis à la garantie éventuelle fournie par cette tierce partie ou ce Fournisseur, y compris les limitations et exclusions. NORRIQ ne fournit aucune garantie supplémentaire.

### 8.3 Logiciel NORRIQ

La version standard du Logiciel NORRIQ est soumise à la garantie limitée suivante : si le Client suit les instructions, le Logiciel fonctionnera substantiellement selon les Spécifications. La garantie limitée couvre le Logiciel pendant un an après son acquisition par le premier utilisateur. Si le Client reçoit des suppléments, des mises à jour ou des logiciels de remplacement au cours de l'année, ils seront couverts pour la plus longue de ces durées : le reste de la garantie ou 30 jours. Si le premier utilisateur cède le Logiciel, le reste de la garantie s'applique au destinataire. Cette garantie ne couvre pas les problèmes causés par les actes (ou les défauts d'action) du Client, les actes d'autres personnes, ou des événements hors du contrôle raisonnable de NORRIQ. Recours en cas de non-respect de la garantie : NORRIQ réparera ou remplacera le Logiciel sans frais. Si NORRIQ ne peut le réparer ou le remplacer, NORRIQ remboursera le prix de licence payé par le Client pour le Logiciel. En outre, NORRIQ réparera ou remplacera les suppléments, les mises à jour et le logiciel de remplacement, cela gratuitement. Si NORRIQ ne peut les réparer ou les remplacer, NORRIQ remboursera le montant de licence éventuellement payé par le Client pour ces éléments. Dans ce cas, le Client doit désinstaller le Logiciel et retourner tout support et autre matériel associé à NORRIQ.



## 8.4 Logiciels non standard

Le Logiciel non standard fait l'objet d'une période de garantie de 90 jours après (i) l'acceptation par le Client, ou (ii) la mise en service (go-live) si une procédure de mise en service a été convenue entre les Parties. Pendant cette période de garantie, le Client doit faire un usage suffisant et approfondi du Logiciel non standard et vérifier s'il est conforme aux Spécifications. Un défaut sera considéré comme existant si le Logiciel non standard n'est pas substantiellement conforme aux Spécifications et si ce défaut de conformité aux Spécifications est uniquement imputable à NORRIQ. NORRIQ est en droit, à sa seule discrétion, (i) de remédier aux défauts ; (ii) d'effectuer une livraison de remplacement ; (iii) d'accorder une réduction proportionnelle des prix payables ; ou (iv) de verser une compensation raisonnable au Client, et toujours sous réserve des limitations et exclusions autrement établies dans l'Accord et toujours à condition que le Client ait informé NORRIQ de ce défaut. Le Client n'est en droit de faire des réclamations contre NORRIQ que dans la mesure où (i) le Logiciel non standard est jugé défectueux et (ii) le Client n'a pu le détecter dans le cadre de l'inspection et du test du Logiciel non standard au sens de l'article 7.1. Toute réclamation concernant le Logiciel non standard doit être faite immédiatement après la détection du défaut et dans la période de garantie de 90 jours susmentionnée. Les réclamations doivent être faites par écrit avec une description complète et détaillée du défaut, afin de s'assurer que NORRIQ a la possibilité de répondre de manière adéquate.

## 8.5

La garantie ne s'appliquera pas en cas d'accident, abus ou utilisation non conforme à l'Accord, de modification, d'environnement physique ou d'exploitation inadéquat(e), de fonctionnement dans un environnement autre que l'environnement d'exploitation spécifié, maintenance ou intervention inappropriée par le Client ou un tiers, ou défaillance causée par un logiciel ou produit dont NORRIQ n'est pas responsable.

## 8.6

Sauf disposition expresse contraire dans l'Accord, aucun engagement, garantie ou condition, exprès ou implicite, légal ou autre, quant à l'état, la qualité, le rendement ou l'aptitude à l'usage du Logiciel ne sera donné ou assumé par NORRIQ ou ses Fournisseurs et tous ces engagements, garanties et conditions sont exclus.

# Article 9: SUPPORT & MAINTENANCE

## 9.1 Support

Les services de support (c'est-à-dire la fourniture d'une assistance téléphonique, écrite et/ou électronique relative à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel) font l'objet d'un accord de support séparé (NORRIQ Continuous Care). Si le Client demande des services de support alors qu'il n'a pas signé d'accord de support, NORRIQ fera une offre et le support ne sera fourni qu'après approbation par le Client.

## 9.2 Maintenance

À condition que le Client ait payé les frais de maintenance, NORRIQ mettra à la disposition du Client dès leur sortie les versions sorties par NORRIQ ou par ses Fournisseurs dans le cadre de leur service de mise à jour ou de maintenance (ex. : Microsoft Enhancement Plan, assurance logiciel). Tous les services connexes (ex. installation, implémentation, intégration, formation, etc.) relatifs à ces versions ne sont pas inclus dans les frais de maintenance. Les frais de maintenance sont dus indépendamment du fait que le Client utilise ou non le Logiciel.

## 9.3

NORRIQ n'est jamais tenue de fournir des services de maintenance si le Client n'a pas contracté ces services. La maintenance est essentielle pour certains modules du Logiciel. Le Client est conscient que le bon fonctionnement continu du Logiciel n'est pas possible sans maintenance et que des erreurs et/ou défauts peuvent survenir sans cette maintenance. NORRIQ décline toute responsabilité pour tout dommage quel qu'il soit résultant de l'utilisation du Logiciel dont la maintenance est jugée indispensable, si le Client n'a pas contracté ces services au titre de ce Logiciel.

# Article 10: RESPONSABILITÉ DU CLIENT

## 10.1

Le Client déclare connaître le Logiciel et ses possibilités. Le Client doit déterminer pour lui-même que le Logiciel et/ou les Services conviennent à l'utilisation du Client et que le Logiciel et/ou les Services fonctionnent de manière acceptable sur le matériel à partir duquel le Client y aura accès, y compris en effectuant des tests suffisants (notamment une analyse des modes de défaillance et des effets). Le Client est responsable de la sélection, de l'achat, de l'installation, de l'entretien et de l'exploitation de l'environnement, y compris l'équipement, le système d'exploitation, la base de données, les logiciels tiers et le réseau que le Logiciel doit exploiter, et conclura les accords de support et de maintenance appropriés avec les fournisseurs desdits services. Le Client a la responsabilité de s'assurer que l'équipement est conforme aux exigences d'exploitation du Logiciel telles que spécifiées par NORRIQ à tout moment.

## 10.2

Le Client est responsable de l'utilisation et de l'application correctes des Logiciels et Services fournis par NORRIQ, et de la mise en œuvre des procédures requises dans son organisation.

## 10.3

Il est de la responsabilité du Client de sécuriser son système (matériel et logiciel). Le Client doit effectuer des sauvegardes régulières de tous les fichiers de données qui sont générés, utilisés et/ou appliqués par ou avec le Logiciel.

#### 10.4

Le Client équipera chaque matériel d'un antivirus. Le Client garantit que tout le matériel, les logiciels et autres moyens commerciaux qu'il utilise, sont acquis, sont sous licence et sont utilisés de manière valide, et qu'il a tous les droits nécessaires, et il indemnisera et dégage de toute responsabilité NORRIQ à cet égard. S'il a été convenu que le Client fournirait à NORRIQ du matériel ou des données au moyen de supports d'information de tiers, ces supports d'information doivent répondre aux spécifications de NORRIQ pour les activités en question et être exempts de tout risque caché tel que virus, vers, chevaux de Troie, bombes logiques etc.

#### 10.5

Avant de disposer de tout soutien en matière de données ou de matériel, le Client veillera à ce que tout Logiciel inclus soit effacé ou supprimé.

#### 10.6

Le Client doit tenir sa base de données à jour sur le plan technique. Tous les objets NORRIQ comportant des modifications doivent être implémentés de manière cohérente. Le Client doit indiquer auprès de NORRIQ quand un objet est « mis en service ». Ce n'est qu'alors que de nouveaux objets peuvent être livrés.

#### 10.7

Si aucun accord explicite n'a été conclu à cet égard, le Client installera, configurera et paramétera lui-même le Logiciel et adaptera le matériel utilisé, les autres logiciels et l'environnement d'exploitation si nécessaire, formera les utilisateurs et effectuera la conversion des données.

#### 10.8

NORRIQ n'est pas responsable de la vérification de l'exactitude et de l'exhaustivité des résultats et des données générées par l'utilisation du Logiciel et/ou des Services. Le Client vérifiera cela régulièrement et prendra les mesures nécessaires afin de prévenir et de limiter les conséquences des interruptions ou défaillances du Logiciel et/ou des Services, du brouillage ou de la perte de données ou d'autres incidents. NORRIQ n'est en aucun cas responsable de la récupération des données brouillées ou perdues.

## Article 11: DPI - DROIT D'UTILISATION - LOGICIEL NORRIQ ET LOGICIEL NON STANDARD

### 11.1

11.1 Le Client reconnaît et accepte que tous les droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel NORRIQ, le Logiciel non standard (tous deux désignés comme « Logiciel » dans la présente clause) et/ou les Services, les dessins, la documentation et tous les autres documents élaborés ou utilisés pour préparer ou

mettre en œuvre l'Accord, ou qui en découlent, appartiennent exclusivement à NORRIQ ou à ses Fournisseurs. Le Client s'engage à ne rien faire qui puisse nuire à cela, même après la fin de l'Accord.

## 11.2

Sous réserve du paiement par le Client de tous les prix, coûts et dépenses, le Client reçoit une licence non cessible et non exclusive pour utiliser, reproduire et installer le Logiciel sous une forme de code objet lisible par machine, cela pour ses propres besoins professionnels internes uniquement.

## 11.3

Si le Client respecte l'Accord, il dispose des droits ci-dessous pour chaque licence qu'il acquiert pour le Logiciel.

## 11.4

Concession sous licence. Le Logiciel est concédé sous licence selon (i) le nombre de copies que le Client installe dans ses locaux ou utilise sur une base hébergée ; (ii) le nombre d'utilisateurs du Client qui accèdent au Logiciel ; et (iii) les licences de composants supplémentaires concédés sous licence au Client. Le Client doit commander et maintenir un nombre suffisant de licences pour couvrir son utilisation, conformément au modèle de licence choisi.

## 11.5 Modèle de licence

Le Logiciel est concédé sous licence selon deux modèles:

- *Modèle de licence perpétuelle*

Dans le cadre de ce modèle, le Client a acquis le Logiciel sous licence perpétuelle, sous la forme de code installé dans les locaux du Client ou hébergé pour le Client par un tiers agissant comme mandataire du Client (« Modèle de licence perpétuelle »). Les droits du Client d'utiliser le Logiciel sont perpétuels mais peuvent être révoqués si le Client ne respecte pas les conditions de l'Accord.

- *Modèle de licence d'abonnement*

Dans le cadre de ce modèle, le Client a acquis une licence d'utilisation du Logiciel par utilisateur ou par appareil pour une période limitée, tel que décrit plus en détail dans le SOW. Le Logiciel peut être installé dans les locaux du Client avec gestion et contrôle au jour le jour uniquement par le Client, ou hébergé par un tiers fournissant des services au Client (« Modèle de licence d'abonnement »). Si la licence du Client expire ou prend fin, le droit du Client d'utiliser le Logiciel cessera immédiatement. Si le Client continue d'utiliser le Logiciel après cette date, le Client pourrait être tenu responsable de violation de droits de propriété intellectuelle, ce qui pourrait entraîner une demande en dommages-intérêts importants ou d'autres recours juridiques.

## 11.6 Clause de non-responsabilité relative à des modifications

Le Client ne peut modifier le Logiciel que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir l'utiliser pour les besoins interne de l'activité du Client, si le Client l'a reçu sous forme de code source, ou si le Client ou un

tiers agissant en son nom dispose d'outils sous licence de NORRIQ permettant au Client ou à ce tiers de modifier le code objet du Logiciel. Le Client reconnaît que NORRIQ ne peut pas être tenu responsable des problèmes résultant de modifications apportées par le Client, un partenaire ou tout autre tiers agissant au nom du Client, ou de tout problème causé par du matériel ou des logiciels de tiers. NORRIQ n'a et n'aura aucune obligation de fournir une assistance technique ou autre pour toute modification apportée au Logiciel par le Client, par un partenaire ou par tout autre tiers. NORRIQ ne fait aucune déclaration, ne donne aucune approbation, garantie ou assurance quant à la pertinence du Logiciel pour les activités du Client, l'aptitude du partenaire ou de tout autre tiers à créer des modifications ou à mettre en œuvre les modifications ou le Logiciel, ou de ce que toute modification créée, mise en œuvre, soutenue et/ou effectuée par le Client, pour le Client ou en son nom, ou par tout tiers, pour tout tiers ou au nom de tout tiers, répond aux besoins commerciaux du Client ou fonctionne bien avec le Logiciel.

### 11.7 Clé de produit/licence

Le Logiciel peut nécessiter une clé pour le faire fonctionner ou pour y accéder. Une clé ne peut être utilisée que pour faire fonctionner ou accéder à la version particulière du Logiciel pour laquelle elle a été émise. Le Client est responsable de l'utilisation des clés qui lui sont attribuées. Le Client ne doit pas dupliquer ou partager les clés avec des tiers.

### 11.8 Portée de la licence

Le Logiciel est concédé sous licence, il n'est pas vendu. Le Client ne peut utiliser le Logiciel que dans la mesure expressément autorisée par l'Accord. Ce faisant, le Client doit se conformer à toutes les limitations techniques du Logiciel qui ne permettent au Client que de l'utiliser de certaines manières. Le Client ne peut utiliser le Logiciel que pour les besoins internes de l'activité du Client (c'est-à-dire pour la gestion des activités du Client, mais pas pour celles d'un tiers indépendant). Le Client ne peut pas (i) contourner les restrictions techniques contenues dans le Logiciel ; (ii) reconstituer la logique du Logiciel, le décompiler ou le désassembler, sauf et uniquement dans la mesure où la loi applicable le permet expressément, malgré cette limitation ; (iii) contourner les fonctions de validation du Logiciel ; (iv) publier le Logiciel en vue d'une reproduction par d'autres ; (v) louer, donner en leasing ou prêter le Logiciel ; ou (vi) utiliser le Logiciel en association avec des services d'hébergement commercial. Les droits du Client d'utiliser le Logiciel peuvent être révoqués si le Client ne respecte pas les termes de l'Accord.

### 11.9 Copie de sauvegarde

Le Client peut faire des copies multiples du Logiciel à des fins de sauvegarde, de développement et de test, à condition que ces copies ne soient pas utilisées en production et que le développement ou le test soient destinés uniquement pour les besoins internes de l'activité du Client. Les copies de sauvegarde du Client peuvent être hébergées par un tiers en son nom.

### 11.10 Défense contre les actions et violation et détournement

NORRIQ défendra le Client contre toute réclamation faite par un tiers non affilié selon laquelle le Logiciel viole son brevet, son droit d'auteur sa marque commerciale ou son secret commercial, et s'acquittera du

montant de tout jugement final défavorable (ou règlement auquel NORRIQ consent) en résultant. Le Client doit aviser NORRIQ promptement par écrit de la réclamation et donner à NORRIQ le contrôle exclusif de sa défense ou de son règlement. Le Client s'engage à fournir à NORRIQ une aide raisonnable pour la défense dans le cadre de cette action, et NORRIQ remboursera au Client les frais raisonnables qu'il engage pour fournir cette aide. Les obligations de NORRIQ ne s'appliqueront pas dans la mesure où la réclamation ou le jugement final défavorable est basé sur (i) l'utilisation du Logiciel par le Client après que NORRIQ a avisé le Client de cesser son utilisation en raison d'une telle réclamation ; (ii) la combinaison par le Client du Logiciel avec un produit (matériel, logiciel ou service), des données ou un processus professionnel non fournis par NORRIQ, y compris des ajouts ou programmes de tiers ; (iii) les dommages attribuables à la valeur de l'utilisation d'un produit, de données ou de processus commercial non fournis par NORRIQ ; (iv) l'altération ou la modification par le Client du Logiciel, incluant toute modification effectuée par des tiers ; (v) la distribution du Logiciel par le Client à un tiers ou son utilisation au profit d'un tiers ; (vi) l'utilisation par le Client des marques commerciales de NORRIQ sans son consentement écrit explicite ; ou (vii) pour toute réclamation relative à un secret commercial, le fait que le Client acquiert un secret commercial (a) par des moyens inappropriés ; (b) dans des circonstances entraînant l'obligation de préserver son secret ou de limiter son utilisation ; (c) par l'intermédiaire d'une personne (autre que NORRIQ ou ses sociétés affiliées) qui devait à la partie revendiquant le secret commercial une obligation de maintenir le secret ou de limiter l'utilisation de ce secret. Le Client remboursera à NORRIQ tous les frais ou dommages résultant de ces actions. Si NORRIQ reçoit des informations concernant une réclamation pour violation ou détournement liée au Logiciel, NORRIQ peut, à ses frais et sans obligation de le faire, soit (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à exécuter le Logiciel, soit (ii) modifier le Logiciel ou le remplacer par un équivalent fonctionnel, pour le rendre non contrefaisant, auquel cas le Client cessera immédiatement de faire fonctionner le Logiciel. Si, à la suite d'une réclamation pour violation ou détournement, l'utilisation du Logiciel par le Client est interdite par un tribunal compétent, NORRIQ pourra, à son gré, se procurer le droit de poursuivre son utilisation, le remplacer par un équivalent fonctionnel, le modifier pour le rendre non contrefaisant, ou rembourser le montant payé et résilier cette licence. Si tout autre type de réclamation de tiers est intenté contre le Client concernant la propriété intellectuelle de NORRIQ, le Client doit en aviser NORRIQ promptement par écrit. NORRIQ peut, à son choix, considérer ces réclamations comme étant couvertes par le présent article. Cet article fournit le recours exclusif du Client en cas de violation de droits d'auteur, de brevet ou de marque de commerce par un tiers, et en cas de réclamations pour détournement de secrets commerciaux.

### 11.11

Le Client n'utilisera pas (et ne permettra pas à d'autres d'utiliser) le Logiciel de quelque manière que ce soit : (1) qui enfreint le brevet, le droit d'auteur ou la marque de commerce d'un tiers ou qui détourne ou utilise illégalement son secret commercial (ou toutes autres informations non divulguées) ou qui viole la loi applicable ; (2) qui viole les droits d'autrui ; (3) qui tente d'accéder sans autorisation à un service, des données, un compte ou un réseau par tout moyen, ou de les perturber ; (4) pour falsifier tout protocole ou toutes informations d'en-tête de courriel (par ex, « le spoofing ») ; (5) pour spammer ou distribuer des logiciels malveillants ; (6) d'une manière qui pourrait nuire au Logiciel ou nuire à l'utilisation qu'en fait toute autre personne ; ou (7) pour toute utilisation à haut risque (où une défaillance ou une faute du Logiciel pourrait entraîner la mort ou des blessures corporelles graves, ou causer de graves dommages physiques ou

environnementaux, tels que l'utilisation pour prendre le contrôle du fonctionnement des équipements de toute installation nucléaire, tout système de navigation aérienne, de communication ou de contrôle du trafic aérien, de contrôle aérien, d'équipement médical (classe 2 ou 3 FDA ou équivalent), ou de systèmes d'armes).

### 11.12

11.12 Parce que certaines conditions de licence de tiers exigent que le code informatique soit généralement (i) divulgué sous forme de code source à des tiers ; (ii) cédé sous licence à des tiers dans le but de créer des œuvres dérivées ; ou (iii) redistribuable à des tiers sans frais (collectivement, « Conditions de licence Open Source »), les droits de licence accordés à tout code informatique (ou toute propriété intellectuelle associée) ne comprennent aucune licence, aucun droit, aucun pouvoir ni aucune autorité pour intégrer, modifier, combiner et/ou distribuer ce code informatique avec tout autre code informatique de manière qui soumettrait cet autre code informatique aux conditions de la Licence Open Source.

## Article 12: DPI – DROIT D'UTILISATION – LOGICIEL DE TIERS

### 12.1

Dans la mesure où les Logiciel et/ou Services incluent des Logiciels ou Produits de Tiers, des termes et conditions séparés pour l'utilisation par le Client de ces Logiciels ou Produits de Tiers peuvent s'appliquer. En conséquence, le Client convient qu'il n'acquiert le droit d'utiliser ces Logiciels ou Objets de Tiers que conformément aux termes et conditions de licence stipulés par ce tiers (par exemple Microsoft). Le Client déclare qu'il a pu prendre connaissance en temps utile des dites conditions de licence.

## Article 13: DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 13.1

En principe, aucun fichier de données n'est transféré du système du Client vers NORRIQ. Le Client conserve les fichiers de données dans un endroit auquel NORRIQ peut avoir accès et à partir duquel ces fichiers de données peuvent être directement importés dans les environnements de test et de production du Client. Toutefois, si la fourniture de Services dans le cadre de l'Accord nécessite le transfert à, et le traitement par NORRIQ de données à caractère personnel, l'Annexe 1 des présentes CG s'applique entre les Parties. Cette Annexe - Accord sur le traitement des données à caractère personnel et ses annexes énoncent les conditions et modalités selon lesquelles les données à caractère personnel seront transférées et traitées dans le cadre de l'Accord. Dans la mesure du possible, le Client devra anonymiser ou pseudonymiser les données à caractère personnel avant de les transférer à NORRIQ.

### 13.2

Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées lors de l'utilisation du Logiciel, le Client en assume l'entière responsabilité.

## Article 14: RESPONSABILITÉ DE NORRIQ

### 14.1

La responsabilité totale cumulée de NORRIQ pour toutes les réclamations, y compris les dommages-intérêts et les pénalités, qu'elles soient fondées sur une rupture de contrat, un acte délictuel, une rupture de garantie ou toute autre théorie juridique, est dans tous les cas, dans la mesure autorisée par la loi applicable, limitée à la compensation des dommages réels qui sont la conséquence immédiate et directe de la négligence grave de NORRIQ et ne peut dépasser le montant minimum suivant:

- 50% du montant total payé pour le Logiciel ou les Services (dans les 12 mois précédant la réclamation applicable en cas de frais récurrents) qui ont causé les dommages (diminué des montants facturés pour les Logiciels et Produits de Tiers - ceux-ci ont également été payés par NORRIQ à ces tiers); ou
- 250.000 euros.

### 14.2

NORRIQ n'est en aucun cas responsable des pertes de profits, pertes de données ou dommages causés aux données, pertes d'opportunités d'affaires, de revenus, de clientèle (y compris les dommages à la réputation ou à l'image), d'économies anticipées ou de tout dommage spécial, accessoire, consécutif, exemplaire ou indirect.

### 14.3

Les limitations de responsabilité du présent article ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou de fraude de la part de NORRIQ.

### 14.4

NORRIQ n'est responsable que des Logiciels et/ou Services fournis par NORRIQ et NORRIQ ne sera donc en aucun cas responsable des défauts, retards, manquement à ses obligations ou pour toute autre question au titre de tout accord conclu entre NORRIQ et le Client dans la mesure où ceux-ci sont causés en tout ou en partie par (i) la négligence du Client ou le non-respect par le Client de l'Accord ; (ii) d'autres fournisseurs du Client ou tiers ayant un rapport avec le Client ; (iii) l'utilisation ou l'exploitation par le Client des Logiciels et/ou des Services du fait du Client d'une manière autre que celle prévue ; (iv) les modifications apportées par le Client ou par d'autres fournisseurs du Client ou d'autres tiers liés au Client ; (v) les virus informatiques, le piratage, les chevaux de Troie, les logiciels espions, l'interférence avec des mesures techniques de protection provenant d'une autre source que NORRIQ ; (vi) les événements accidentels pour lesquels le Client supporte le risque et (vii) les pertes couvertes par une assurance souscrite par le Client ou en sa faveur.



#### 14.5

L'Accord a été conclu uniquement entre le Client et NORRIQ. Le Client s'engage à ne pas laisser des tiers utiliser le Logiciel et/ou les Services sans le consentement écrit préalable de NORRIQ. NORRIQ ne sera pas responsable envers des tiers pour les Logiciels et/ou Services fournis dans le cadre de l'Accord. Par les présentes, le Client dégage NORRIQ de tout(e) réclamation, plainte, perte, dommage, dépense ou autre conséquence relatifs à une tierce partie, y compris les frais juridiques engagés par NORRIQ.

#### 14.6

Les demandes de dommages-intérêts qui ne sont pas des demandes pour défauts sont prescrites un an après celui de ces deux événements qui se produit en premier : (i) l'acceptation par le Client du Logiciel et/ou des Services en question ou (ii) la fin de l'Accord.

#### 14.7

Les Logiciels et Produits de Tiers sont soumis aux mêmes limitations et exclusions que celles mises en place par ces tiers et Fournisseurs, en plus des limitations et exclusions prévues dans la présente clause.

## Article 15: DURÉE ET RÉSILIATION

### 15.1

15.1 L'Accord demeurera en vigueur jusqu'à ce que NORRIQ ait livré le Logiciel et les Services, à moins qu'il ne soit résilié ou annulé plus tôt, conformément aux clauses suivantes.

- Le Client peut résilier l'Accord moyennant le paiement des frais de résiliation suivants :
  - 25 % de la rémunération totale convenue ou estimée (selon le cas) pour les Services, pour une résiliation au plus tard 10 jours ouvrables avant la date de début convenue.
  - 50 % de la rémunération totale convenue ou estimée (selon le cas) pour les Services, pour une résiliation entre 10 et 5 jours ouvrables avant la date de début convenue.
  - 100 % de la rémunération totale convenue ou estimée (selon le cas) pour les Services, pour une résiliation moins de 5 jours ouvrables avant la date de début convenue.
  - 100 % de la rémunération totale convenue ou estimée (selon le cas) pour les Services, moins les montants déjà payés par le Client, pour une résiliation après la date de début.
  - Si le Client demande de suspendre la livraison de tout ou partie des Services, NORRIQ aura le droit de facturer une indemnité d'attente pour tout consultant inoccupé, et si cette suspension dépasse une durée de 6 mois, NORRIQ pourra considérer cette suspension comme une résiliation totale ou partielle. Dans un tel cas, l'indemnité de rupture susmentionnée est due.
- L'Accord, dans la mesure où il s'applique à des Logiciels ou Produits de Tiers, peut être résilié par NORRIQ à tout moment avec effet immédiat si NORRIQ perd son droit d'offrir ces Logiciels ou Produits de Tiers.

## 15.2

Sauf indication contraire, si l'Accord concerne la fourniture continue de Services (y compris, mais sans s'y limiter, l'hébergement, la maintenance, le support, les licences par abonnement), l'Accord aura une durée de 12 mois et sera ensuite tacitement renouvelé pour des périodes successives de 12 mois, sauf résiliation par l'une ou l'autre Partie par lettre recommandée au plus tard trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

## 15.3

NORRIQ peut résilier l'Accord ou suspendre la fourniture des Services, y compris le droit d'utilisation du Logiciel, si le Client commet une violation substantielle de l'Accord et ne la corrige pas dans les 14 jours calendriers qui suivent la notification par NORRIQ au Client d'une telle violation.

## 15.4

NORRIQ peut résilier l'Accord à tout moment en donnant au Client un préavis de 30 jours.

## 15.5

L'Accord sera résilié automatiquement en cas de faillite du Client. NORRIQ aura le droit (dans la mesure autorisée par les lois applicables en matière d'insolvabilité) de résilier l'Accord immédiatement par notification écrite adressée au Client et sans intervention judiciaire, si le Client devient insolvable, est en liquidation ou subit une procédure similaire.

# Article 16: CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

## 16.1

La résiliation de l'Accord n'aura pas d'incidence sur les droits ou obligations accumulés des Parties à la date de résiliation, ni sur les obligations qui, expressément ou implicitement, sont censées prendre effet ou continuer à prendre effet à la date de résiliation ou par la suite.

## 16.2

En cas de résiliation de l'Accord, le droit du Client d'utiliser le Logiciel NORRIQ dans le cadre d'un Modèle de licence d'abonnement (SAAS) prendra fin immédiatement.

## 16.3

Après la résiliation de l'Accord, le maintien du droit du Client d'utiliser le Logiciel de Tiers sous un Modèle de licence perpétuelle ou un Modèle de licence d'abonnement (SAAS) est soumis aux conditions et procédures de la partie tierce concernée ou Fournisseur (par exemple, Microsoft COCP);

#### 16.4

En cas de résiliation de l'Accord, le droit du Client d'utiliser le Logiciel NORRIQ dans le cadre d'un Modèle de Licence perpétuelle est maintenu, toujours conformément aux conditions de licence de l'article 11, et à condition que le Client ait payé les montants dus. En cas de changement de partenaire, NORRIQ n'aura aucune autre obligation en matière de support ou de maintenance. Aucun remboursement ne sera effectué pour les frais prépayés (ex. enhancement plan).

## Article 17: DROIT DE VÉRIFIER LA CONFORMITÉ

#### 17.1

Le Client est tenu de conserver des registres relatifs à l'utilisation du Logiciel par le Client dans le cadre de l'Accord. NORRIQ a le droit de vérifier la conformité à l'Accord, cela aux frais de NORRIQ. Le Client s'engage à fournir une coopération raisonnable dans le cas d'une vérification de conformité. NORRIQ peut demander au Client d'accorder son consentement pour permettre l'accès aux informations relatives à l'utilisation collectées dans la base de données du système, en tant qu'outil pour effectuer l'audit.

#### 17.2

La vérification sera effectuée sur préavis d'au moins 30 jours, pendant les heures normales d'ouverture et d'une manière qui n'entrave pas de façon déraisonnable les activités du Client. À titre alternatif, NORRIQ peut demander au Client de remplir un questionnaire d'auto-audit relatif à l'utilisation du Logiciel par le Client dans le cadre de l'Accord, mais se réserve le droit d'utiliser un processus de vérification comme décrit ci-dessus.

#### 17.3

Si NORRIQ entreprend une vérification et ne trouve pas d'utilisation matérielle non autorisée (manque de licence de 5 % ou plus), NORRIQ n'entreprendra pas une autre vérification de la même entité avant au moins un an. NORRIQ et les vérificateurs de NORRIQ utiliseront les informations obtenues dans le cadre de la vérification de conformité uniquement pour faire respecter les droits de NORRIQ et pour déterminer si le Client respecte les modalités de l'Accord. En invoquant les droits et procédures décrits ci-dessus, NORRIQ ne renonce pas à ses droits de faire respecter l'Accord ou de protéger sa propriété intellectuelle par tout autre moyen permis par la loi.

#### 17.4

Si la vérification ou l'auto-audit révèle une utilisation non autorisée, le Client doit immédiatement commander suffisamment de licences pour couvrir son utilisation. Si une utilisation non autorisée importante est constatée, le Client doit rembourser à NORRIQ les frais encourus par NORRIQ pour la vérification et acquérir les licences supplémentaires nécessaires au prix standard de la licence dans les 30 jours.

## 17.5

Les Fournisseurs de NORRIQ ont le droit de faire appliquer cette clause.

## Article 18: MICROSOFT

### 18.1

Pour ce qui est des Logiciels ou Produits de Tiers commandés auprès de Microsoft, Microsoft sera un tiers bénéficiaire de l'Accord. Microsoft aura le droit : (i) de faire appliquer l'Accord ; (ii) de vérifier le respect de l'Accord par le Client ; et (iii) de communiquer directement avec le Client.

### 18.2

Le Client autorise NORRIQ à partager avec Microsoft les informations dans la mesure où cela est nécessaire: (i) pour NORRIQ afin de collaborer avec Microsoft, et (ii) pour le Client afin de recevoir des licences, des services et des communications de Microsoft.

### 18.3

Le Client reconnaît que Microsoft n'est pas responsable des parties non-Microsoft du Logiciel ou de tout effet qu'elles ont sur la fonctionnalité du logiciel Microsoft ou des systèmes, activités ou opérations du Client.

## Article 19: FORCE MAJEURE & SAUVGARDE

### 19.1

Ni l'une ni l'autre des parties ne peut être tenue responsable de tout retard ou défaut d'exécution (à l'exclusion du paiement de tous prix et frais) imputable à un cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les guerres, émeutes, rébellions, grèves générales, incendies, les catastrophes naturelles, les restrictions de change, l'interdiction des importations ou exportations, les perturbations du trafic ordinaire, des transports et communications, des interruptions ou défauts d'approvisionnement énergétique, d'Internet, des réseaux informatiques ou des télécommunications, les problèmes de livraison vis-à-vis des fournisseurs, les maladies chroniques de consultants importants, les virus ou un cas de force majeure affectant un sous-traitant.

### 19.2

La Partie invoquant la force majeure est tenue d'informer l'autre Partie de la date de début de ce cas de force majeure et informe également l'autre Partie de la fin du cas de force majeure. Les obligations des deux Parties seront suspendues pour la durée du cas de force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, les deux Parties ont le droit de résilier l'Accord par lettre recommandée, sans qu'aucune indemnité ne soit due.

### 19.3

Si l'exécution continue de ses obligations contractuelles est devenue excessivement onéreuse en raison d'un événement hors de son contrôle raisonnable dont elle ne pouvait raisonnablement pas attendre d'elle qu'elle le prenne en compte au moment de la conclusion de l'Accord et qu'elle ne pouvait raisonnablement éviter ou surmonter, NORRIQ a le droit de demander de négocier des modalités contractuelles alternatives. Si, dans un délai raisonnable après une telle demande, les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur d'autres modalités contractuelles, NORRIQ a le droit de résilier l'Accord.

### 19.4

Services sur place : le Client est responsable de la santé et de la sécurité des collaborateurs de NORRIQ ; le Client doit fournir gratuitement à NORRIQ un environnement de travail sûr conforme aux exigences généralement établies pour la bonne exécution des services, ainsi que les instructions de sécurité, la formation et l'équipement de sécurité si les circonstances le rendent nécessaire. NORRIQ se réserve le droit de ne pas envoyer ses collaborateurs dans un endroit où leur sécurité personnelle est en danger. NORRIQ a le droit de retarder ou d'annuler toute visite ou mission pour des raisons de sécurité ou d'instabilité politique dans le pays ou la région de destination si un tel avis aux voyageurs a été émis par des organismes publics, indépendants ou spécialisés.

## Article 20: GÉNÉRALITÉS

### 20.1

« Informations confidentielles » comprend les informations techniques, financières ou commerciales concernant NORRIQ, y compris tout renseignement de quelque nature ou forme que ce soit qui est divulgué dans le cadre de l'exécution d'un projet ou d'une commande en vertu du présent Accord, qu'il fasse ou non partie du Logiciel ou des Services. Sauf autorisation écrite de NORRIQ, le Client s'engage (i) à ne pas utiliser, reproduire ou distribuer d'Informations confidentielles, directement ou indirectement, verbalement ou par écrit, en dehors du cadre de l'Accord, (ii) à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que les Informations confidentielles ne soient divulguées à quiconque, sauf à ses collaborateurs qui en ont besoin pour l'application de l'Accord et qui sont informés de cette obligation et (iii) à restituer ces Informations confidentielles et toutes copies à NORRIQ, à première demande. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas si le Client peut apporter la preuve, soit que les informations proviennent du domaine public, soit qu'il en avait déjà connaissance ou qu'il les a obtenues légalement d'un tiers sans aucune obligation de confidentialité. Cette obligation de confidentialité reste valable pendant une période de 5 ans après la résiliation de l'Accord.

### 20.2

Pendant la durée de l'Accord et pour une période d'un an après la fin de celui-ci, le Client ne pourra pas, directement ou indirectement, solliciter, provoquer, recruter, encourager ni autrement entreprendre ou tenter d'entreprendre qu'un employé, directeur, collaborateur ou consultant de NORRIQ termine sa relation

avec NORRIQ. Le Client n'attribuera pas, directement ou indirectement, de contrats à ces personnes. La violation de cette disposition donne à NORRIQ le droit à des dommages-intérêts forfaitaires contre le Client égaux à cent (100) pour cent de la rémunération annuelle (brute) de la personne sollicitée.

### 20.3

Le Client ne peut céder ses droits ou obligations découlant du présent Accord sans le consentement de NORRIQ. NORRIQ a le droit de céder la totalité ou une partie de ses droits et obligations découlant du présent Accord sur notification écrite adressée au Client.

### 20.4

Le Client consent à ce que NORRIQ utilise le nom et le logo du Client ainsi qu'une description factuelle des Services fournis par NORRIQ en vertu du présent Accord dans le matériel publicitaire et promotionnel de NORRIQ et comme référence à destination d'autres clients (potentiels).

### 20.5

L'Accord contient l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne l'objet des présentes et remplace tous les accords ou contrats antérieurs, tant par écrit qu'oralement, à l'égard de la même matière, qui seraient toujours en vigueur entre les Parties.

### 20.6

L'Accord est régi par le droit belge et doit être interprété conformément à celui-ci. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (« CVIM ») ne s'applique pas.

### 20.7

En cas de litige découlant de ou à l'égard du présent Accord, celui-ci sera de préférence réglé à l'amiable. La Partie la plus diligente informera l'autre Partie par lettre recommandée de l'existence (à son avis) d'un différend, après quoi des consultations entre les deux Parties seront engagées. Si aucun règlement amiable ne peut être conclu dans les deux (2) mois suivant la lettre recommandée susmentionnée, la Partie la plus diligente peut porter le différend devant les tribunaux de Louvain, qui sont exclusivement compétents pour juger les différends découlant du présent Accord. Le délai susmentionné de deux (2) mois ne s'applique pas s'il s'agit d'une demande de mesures provisoires ou de recouvrement de factures non contestées.

## **Annexes**

Bijlage 1 – Accord de traitement des données.