

Conditions générales

Les présentes Conditions Générales d'I.R.I.S. s'appliquent à tous les contrats conclus entre Image Recognition Integrated Systems ("I.R.I.S.") et le client ("Client"), ainsi qu'à l'achat par le Client de Matériel, de Licences de Logiciels, de Maintenance et de Services Professionnels d'I.R.I.S. (**sauf convention contraire expresse**)

A. CONDITIONS DE BASE D'I.R.I.S.

1. DÉFINITIONS

Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières les termes suivants auront la signification suivante dans le cadre des présentes Conditions Générales:

- a. **Affilié d'une Partie** : une entité contrôlant, contrôlée par ou sous contrôle commun avec ladite Partie ; par « **Contrôle** » d'une société, il est entendu le pouvoir de fait ou de droit d'exercer une influence décisive dans la désignation de la majorité des membres du conseil d'administration de ladite société ou dans l'orientation de sa gestion.
- b. **Contrat** : les présentes Conditions générales avec les Conditions particulières
- c. **Livrables** : le produit tangible du travail résultant de la prestation des Services, à l'exclusion des Produits et des Produits Sur Mesure.
- d. **Produit Sur Mesure** : un Produit modifié, altéré ou personnalisé afin de répondre aux souhaits du Client.
- e. **Lieu de Livraison** : le lieu où I.R.I.S. transfère la propriété ou la possession des Produits au Client ou la personne désignée par ce dernier, ou le lieu où les Services sont prestés ou, dans le cas de Services intangibles ou à distance, le lieu où les Produits objets des Services se trouvent.
- f. **Matériel** : Ordinateur et appareils et équipement associés, documentation y relative, accessoires, composants et actualisations.
- g. **De Marque I.R.I.S.** : Produits et Services portant la marque ou la marque de service d'Image Recognition Integrated Systems Group ou de tout Affilié à Image Recognition Integrated Systems Group, ainsi que les Logiciels y intégrés provenant de tiers choisis par I.R.I.S. dont l'offre n'est pas couverte par un accord de licence de tiers.
- h. **Partenaire Commercial d'I.R.I.S.** : une société choisie et autorisée par I.R.I.S. à promouvoir, commercialiser, vendre, maintenir et livrer certains Produits et Services.
- i. **Produit** : Matériel et Logiciels repris dans la liste des prix standards d'I.R.I.S. au moment de l'acceptation par I.R.I.S. de la commande du Client, en ce compris les Produits Sur Mesure ainsi que les Produits provenant de tiers.
- j. **Services Professionnels** : consultance, intégration, développement ou autre service technique presté par I.R.I.S. en exécution d'un Cahier de Charges ou autres Conditions Particulières
- k. **Services** : Services Professionnels ou de Maintenance
- l. **Logiciels** : Instructions et données (ainsi que leur copie) lisible par une machine, en ce compris intégriciels, microprogrammes et actualisations et améliorations y relatives, ainsi que les éléments sous licence, la documentation de l'utilisateur, les manuels d'utilisation et procédures d'opération.
- m. **Spécifications** : Information technique sur le Produit, publiée dans les manuels des Produits I.R.I.S., la documentation destinée à l'utilisateur et/ou les fiches de données techniques en vigueur à la date de livraison des Produits au Client.
- n. **Cahier de Charges** : un document signé portant ce titre, qui décrit les Services à prester par I.R.I.S. en exécution des articles relatifs aux Conditions des Services Professionnels et Condition de Maintenance.
- o. **Maintenance** : la maintenance et la réparation du Matériel, la maintenance des Logiciels, la formation, l'installation et la configuration, ainsi que les autres services de maintenance standard prestés par I.R.I.S., en ce compris la « Maintenance Sur Mesure », ce qui signifie toute Maintenance non-standard convenue entre I.R.I.S. et le Client, telle que décrite dans un Cahier de Charges.

p. **Conditions Particulières** : une commande d'un Client acceptée par I.R.I.S. (à l'exclusion de conditions pré-imprimées), et, en relation avec cette commande, l'offre valable d' I.R.I.S., les conditions de licence délivrées ou mises à la disposition du Client d'une autre manière concernant le Logiciel, les fiches de données techniques publiées par I.R.I.S., la description des Services ou Produits, les déclarations de limitation de garantie d'I.R.I.S. délivrées ou mises à disposition du Client d'une autre manière concernant les Produits, ainsi que les Cahiers de Charges signés par les deux parties, tous tels que fournis par I.R.I.S., ainsi que tout autre document signé par les deux parties faisant référence aux présentes Conditions Générales.

q. **Utilisation des Logiciels** : l'installation, la mise en mémoire, le chargement, l'exécution ou l'affichage d'une copie d'un Logiciel sur un seul appareil à la fois, à l'usage interne du Client pour la conduite de ses propres affaires.

r. **Version** : la version d'un Logiciel contenant de nouvelles caractéristiques, des améliorations, et/ou des actualisations de maintenance, ou, pour certains Logiciels, un ensemble de révisions concentrées dans une seule entité et mise à disposition en tant que telle par I.R.I.S. à ses Clients (aussi appelée « Mise à Jour de Logiciel »)

2. ADHÉSION DES AFFILIÉS DES PARTIES

a. **Général**. Les Affiliés du Client peuvent adhérer aux présentes Conditions Générales moyennant le placement d'une commande mentionnant les présentes Conditions Générales et son acceptation par un Affilié d'I.R.I.S. dans le même pays. A l'acceptation par I.R.I.S. d'une telle commande, les présentes Conditions Générales s'appliqueront entre l'Affilié d' I.R.I.S. et l'Affilié du Client et les références à I.R.I.S. et au Client dans les présentes Conditions Générales doivent s'interpréter comme faisant référence à l'Affilié d'I.R.I.S. et l'Affilié du Client respectivement. L'Affilié d'I.R.I.S. peut inclure dans son acceptation des conditions particulières supplémentaires afin de refléter le droit ou les pratiques commerciales locales. Ces conditions particulières supplémentaires prévaudront sur les présentes Conditions Générales en cas de conflit.

Toutes les commandes placées par un Affilié du Client doivent spécifier une adresse de livraison ou un lieu de prestation des Services dans le pays de l'Affilié d'I.R.I.S. où la commande est acceptée.

b. **Autorisation Préalable**. Toute vente ou licence d'un Produit ou Service en exécution des présentes Conditions Générales à un Affilié du Client dans un pays où I.R.I.S. n'a pas d'Affilié ni de capacité de Maintenance est conditionnée à l'autorisation écrite préalable d'I.R.I.S.

c. **Responsabilité de l'Affilié**. Les Affiliés d'I.R.I.S. n'agiront qu'à l'intérieur de leur territoire désigné et sont seuls responsables en cas de contestation naissant de leurs agissements.

3. PRIX ET IMPÔTS

a. **Prix**. Les Prix des Produits et des Services sont détaillés dans la liste locale des prix publiée au moment où I.R.I.S. reçoit la commande du Client, ou dans des Conditions Particulières valides. Les Prix sont sujets à modification à tout moment précédant l'acceptation par I.R.I.S. de la commande du Client, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières.

b. **Validité des Prix**. Sauf modification par I.R.I.S. en application des présentes Conditions Générales, les prix demeurent valables tant que les présentes Conditions Générales s'appliquent, et ceci durant la période spécifiée par les Conditions Particulières. Les prix des Produits d'une commande demeurent valables pour un délai de 30 jours à compter de la date originaires de la commande, sauf mention contraire dans l'offre d'I.R.I.S.

c. **Impôts**. Les prix sont exprimés hors impôts et taxes, et le Client sera redevable de tout impôt, taxe, redevance, amende ou frais similaires imposés à I.R.I.S. ou au Client par toute autorité fiscale (autre que les impôts sur le revenu d'I.R.I.S.) et en rapport avec la commande du Client.

d. **Retenues à la source**. Si le Client est légalement obligé de retenir à la source un impôt en rapport avec sa commande, il s'engage à :

1. être bien en droit de réduire le paiement à hauteur du montant de l'impôt concerné ;
2. retenir et remettre à l'autorité fiscale compétente l'impôt concerné ;

3. assister I.R.I.S. dans l'obtention du bénéfice de toute réduction de retenue à la source d'impôts en exécution de Conventions Fiscales; et

4 fournir à I.R.I.S. un certificat d'impôt ou toute autre preuve valable du paiement de l'impôt concerné tel qu'exigé par les autorités fiscales compétentes.

e. **Indexation annuelle.** Sauf mention contraire reprise aux Conditions Particulières, le prix des Services est recalculé automatiquement annuellement, à la date anniversaire des Conditions Particulières applicables, sur base de l'évolution de l'indice du coût de la vie le plus généralement utilisé dans le pays où sont fournis les Services. Lorsque les Services sont fournis en Belgique, ou à défaut d'accord quant au choix de l'indice du coût de la vie local, ou en l'absence d'un tel indice, le nouveau calcul se basera sur l'évolution de l'indice *Agoria* belge, comme suit :

$P1 = P0 (I1/I0)$ où: P1: Nouveau Prix, P0: Prix de l'année de signature des Conditions Particulières, I1: indice à la date d'indexation, I0: indice à la signature des Conditions Particulières.

4. POUVOIRS - OFFRES – COMMANDES DU CLIENT - ACCEPTATION

a. **Autorité.** Seul les administrateurs et directeurs d'I.R.I.S. ont le pouvoir d'engager I.R.I.S. Les représentants commerciaux n'ont pas de pouvoir d'engager I.R.I.S. Une liste des administrateurs et directeurs d'I.R.I.S. et de chaque Affilié d' I.R.I.S. est disponible sur demande.

b. **Offres.** Les offres et devis d'I.R.I.S. sont tacitement ou expressément régis par les présentes Conditions Générales. Les offres d'I.R.I.S. sont exprimées en Euro hors taxes, et engagent I.R.I.S. pour une période maximum de 30 jours, (i) sous réserve de l'absence de modification, pendant cette période, des salaires, matériaux ou devises affectant négativement les coûts de fourniture et de fabrication d'I.R.I.S., et (ii) sous réserve de la disponibilité des stocks, et des ressources tant matérielles qu'humaines.

c. **Commandes.** Les commandes sont régies par les présentes Conditions Générales et leur validité dépend de leur acceptation par I.R.I.S. Les commandes doivent préciser une adresse de livraison, ainsi qu'une date de livraison située dans les 30 jours de la date de la commande, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières.

d. **Annulation.** Le Client ne peut annuler ou modifier de manière unilatérale une commande acceptée, sauf mention contraire dans les Conditions Particulières. Toute annulation, dûment acceptée par I.R.I.S. confèrera à I.R.I.S. le droit d'exiger une indemnité forfaitaire de 30% du montant annulé de la commande.

e. **Dates de Livraisons Prorogées.** Sous réserve de leur acceptation par I.R.I.S., les modifications apportées par un Client à sa commande qui auront pour effet de proroger la date de livraison au-delà des 30 jours suivant la date de la commande seront considérées comme des commandes nouvelles, soumises au prix en vigueur au moment où I.R.I.S. reçoit la commande modifiée.

5. LIVRAISON

a. **Livraison.** I.R.I.S. livrera les Produits en organisant l'envoi à l'adresse de livraison indiquée dans la commande du Client dans le pays où I.R.I.S. a accepté la commande. Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, les risques sont transférés au Client au départ de l'usine (« ex-works »). I.R.I.S. peut choisir, à sa discrétion, de livrer des Logiciels, des Livrables, des Spécifications ou de la documentation de Produit via transmission électronique au Client, ou l'accès électronique ou téléchargement par le Client dans le pays où I.R.I.S. a accepté la commande.

b. **Frais de Livraison.** Les frais de transport et de manutention sont à charge du Client et seront spécifiés dans une facture envoyée par I.R.I.S., sauf mention contraire dans les Conditions Particulières. L'emballage spécial, l'agencement de la livraison ainsi que la réitération de la livraison des Produits due à l'absence de représentant du Client seront facturés de manière séparée au Client (la réitération de la livraison sera facturée au taux de EUR 100/homme/heure, avec un minimum forfaitaire de EUR 100).

c. **Conditions de livraison.** La communication du moment de la livraison se fait uniquement à titre indicatif. La livraison à l'adresse de livraison suppose l'acceptation du moment de la livraison par le Client. Au cas où I.R.I.S. se trouverait en défaut de répondre aux conditions

de livraison du Produit dûment acceptées par écrit par I.R.I.S., le Client sera en droit d'annuler la commande, dans les 30 jours suivant la mise en demeure qu'il aura adressée par écrit à I.R.I.S., sans que cette dernière n'ait remédié à sa défaillance. L'annulation de la commande sera l'unique recours possible du Client.

6. PAIEMENT

a. **Conditions de Paiement.** Le Client s'engage à payer au comptant, sans compensation, tous les montants facturés. Tous les paiements doivent mentionner le numéro de facture correspondant. Toute protestation des factures d'I.R.I.S. doit être faite par écrit dans les 8 jours de la date de la facture. Sauf accord contraire, les conditions de paiement sont les suivantes :

Le Matériel et les Logiciels doivent être payés de manière séparée à la livraison ou au téléchargement, selon le cas.

Les Services Professionnels doivent être payés de manière mensuelle sur base de la fiche horaire ou du rapport de réalisation du projet fourni par I.R.I.S.

b. **Défaut du Client.** I.R.I.S. se réserve le droit d'interrompre l'exécution de ses obligations au cas où le Client se trouverait en défaut de payer toute somme due, ou si, dans les 10 jours d'une mise en demeure par écrit, il n'aurait pas remédié aux défauts d'autre nature. Le défaut de paiement à la date d'échéance donnera le droit à I.R.I.S., de plein droit et sans mise en demeure, (i) à percevoir un intérêt mensuel d'1% (chaque mois commencé comptant pour un mois complet) en sus d'une somme forfaitaire de 10% du montant de la facture impayée, avec un minimum de EUR 300, et (ii) à obtenir le paiement immédiat de toute autre somme due, même si la somme n'est pas encore échue.

c. **Rétention de Propriété.** I.R.I.S. conservera la propriété des Produits jusqu'à paiement complet. Le Client procédera à tout travail administratif nécessaire afin de permettre l'exercice effectif de ce droit de rétention.

d. **Prépaiement.** Toute première commande du Client doit être payée d'avance. Les commandes suivantes doivent être prépayées à hauteur de 30%. I.R.I.S. se réserve le droit de modifier les conditions de paiement ou de crédit pour les commandes non réalisées, si de l'avis raisonnable d'I.R.I.S., l'état des finances du Client, l'historique des paiements ou la relation avec I.R.I.S. justifiaient de telles modifications.

7. GARANTIES

a. **Déclarations de Garanties.** Les déclarations de limitation de garantie d'I.R.I.S. pour le Matériel, les Logiciels, la Maintenance et les Services Professionnels, selon le cas, sont reprises dans leurs dispositions respectives dans ces Conditions Générales. Les garanties limitées reprises aux présentes Conditions Générales sont sujettes aux conditions, limitations et exclusions contenues dans la déclaration de limitation de garantie fournie pour le Produit dans le pays où il se trouve au moment du recours en garantie. Une limitation de garantie différente peut être d'application si le Produit est acheté comme faisant partie d'un système.

b. **Cession.** Les Garanties peuvent être cédées à l'intérieur du territoire de l'Union Européenne pour ce qui reste à courir de la période de garantie, sous réserve des politiques de cession des licences d'I.R.I.S. et de toute restriction à la cession.

c. **Début de la Période de garantie.** La période de garantie commence à courir à la date de la livraison physique ou à la date de l'installation si celle-ci est effectuée par I.R.I.S. Si le Client programme ou retarde telle installation par I.R.I.S. plus de 30 jours après la livraison, la période de garantie du Client commencera à courir le 31^e jour suivant la livraison.

d. **Exclusions** . I.R.I.S. n'est pas tenue à fournir de Services de Garantie ou de Maintenance pour toute réclamation résultant:

1. de la préparation inadéquate du site, ou en cas de conditions du site ou conditions environnementales non conformes aux spécifications d'I.R.I.S. relatives au site ;
2. de non respect par le Client des Spécifications ou des Conditions Particulières
3. d'entretien ou de calibration défectueuse ou inadéquate;
4. de media, logiciels, interfaces, composants ou autres produits du Client ou d'une tierce personne;
5. de tout travail réalisé sous la supervision ou pour le compte du Client;

6. de modifications non effectuées ou non autorisées par I.R.I.S.;
7. de virus, infection, logiciel ou code malveillant similaire dont il n'a pas été prouvé qu'il ait été introduit par I.R.I.S.;
8. du retard de protestation du Client, ou
9. d'abus, négligences, accidents, pertes ou dommages, durant le transport, dus au feu, à l'eau, à des troubles électriques, au transport par le Client, ou à d'autres causes au-delà du contrôle d' I.R.I.S..

e. **Produits et services de marque autre qu'I.R.I.S.** I.R.I.S. livre des produits, services, et logiciels de tiers qui ne sont pas de marque I.R.I.S., en tant que tels, sans garanties de quelque nature que ce soit, indépendamment du fait que les producteurs ou tiers qui livrent ces produits, logiciels et services puissent fournir leurs propres garanties.

f. **Limitation de garantie.** LES GARANTIES, ET TOUTE SOLUTION Y ASSOCIÉE, EXPRIMÉES OU RÉFÉRENCÉES DANS LES PRÉSENTES SONT EXCLUSIVES. AUCUNE AUTRE GARANTIE, ÉCRITE OU ORALE, N'EST EXPRIMÉE OU SOUS-ENTENDUE PAR I.R.I.S. OU PEUT ÊTRE DÉDUITE D'UNE CONDUITE HABITUELLE OU D'UN USAGE COMMERCIAL. DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, I.R.I.S. EXCLUT TOUTE GARANTIE TACITE OU TOUTE CONDITION CONTENANT UNE GARANTIE TACITE QUANT A L'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, A LA TITULARITÉ ET A L'ABSENCE DE CONTREFAÇON DE PRODUITS DE TIERS.

8. ATTEINTE AU DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

a. **Recours de Tiers.** I.R.I.S. se chargera de la défense ou de la transaction en cas de recours contre le Client alléguant que des Produits de marque I.R.I.S. ou la Maintenance (à l'exclusion de Produits et de Maintenance Sur Mesure) livrés ou effectuée en exécution des présentes Conditions Générales porte atteinte à des droits de propriété intellectuelle dans le pays où ils ont été vendus, à condition que le Client :

1. informe I.R.I.S. du recours immédiatement par écrit;
2. coopère avec I.R.I.S. dans la défense contre le recours ; et,
3. octroie à I.R.I.S. le contrôle exclusif de la défense ou de la transaction.

I.R.I.S. se chargera des frais de défense contre le recours en contrefaçon, les montants de la transaction négociée par I.R.I.S. ainsi que des dommages octroyés par le tribunal. Au cas où le tiers serait débouté de son action, les frais de défense d'I.R.I.S., qui ne seraient pas remboursés par le tiers, seront à charge du Client.

b. **Prévention.** Au cas où un tel recours paraît probable, I.R.I.S. se réserve le droit de modifier les Produits de marque I.R.I.S. ou la Maintenance, de fournir toute licence nécessaire ou de remplacer l'élément concerné par un autre équivalent quant à ses fonctionnalités. Si I.R.I.S. estime qu'aucune de ces alternatives n'est raisonnablement possible, I.R.I.S. remboursera le Client à hauteur :

1. du prix d'achat payé pour l'élément concerné si le remboursement survient dans l'année suivant la livraison, ou de sa valeur comptable nette dans les livres du Client, ou
2. Si le recours a trait à la Maintenance, le moindre des montants suivants : le montant payé par le Client pour la Maintenance concernée ou le prix de 12 mois de la Maintenance concernée.

c. **Exclusions.** I.R.I.S. ne sera pas tenue en cas de recours en contrefaçon résultant:

1. du respect par I.R.I.S. des modèles, spécifications, instructions ou informations techniques provenant du Client ou de tiers;
2. de modifications effectuées par le Client ou des tiers ;
3. de non-respect par le Client des Spécifications ou des Conditions Particulières, ou
4. d'utilisation par le Client en combinaison avec des produits, logiciels ou services de marque autre qu'I.R.I.S.

I.R.I.S. ne sera pas non plus tenue en cas de recours en contrefaçon porté devant des juridictions aux USA ou de contrefaçon dont il est allégué qu'elle aurait été commise sur le territoire des USA.

d. **Exclusivité.** La présente disposition A.8. couvre l'entièreté de la responsabilité d'I.R.I.S. en cas de recours en contrefaçon.

9. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucun droit d'auteur, brevet, marque, secret commercial ou autre droit intellectuel n'est octroyé par une partie à l'autre, sauf disposition expresse exprimée dans les présentes Conditions Générales. Le Client s'abstiendra d'enregistrer ou d'utiliser des marques ou des noms de domaine internet contenant les marques d'I.R.I.S. (par exemple, "IRIS.", "I.R.I.S.", ou "Image Recognition Integrated Systems").

10. USAGE LIMITÉ

Les Produits, la Maintenance et les Livrables ne sont pas conçus, fabriqués ou destinés à être utilisés comme parts, composants ou assemblages pour la planification, la construction, l'entretien ou l'exploitation directe d'une centrale nucléaire.

Le Client est responsable exclusif si les Produits, la Maintenance ou des Livrables achetés par le Client sont utilisés dans ce but et indemnisera et garantira I.R.I.S. contre toute perte, dommage, frais ou responsabilité en rapport avec cet usage.

11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET DE L'OBLIGATION D'INDEMNISATION

a. **Limitation de Responsabilité.** Sauf pour les montants indiqués à l'article A.8. ci-dessus et les dommages corporels résultant d'un accident (en ce compris le décès) la responsabilité totale accumulée d'I.R.I.S. est limitée de la manière suivante :

(i) pour les dommages aux biens corporels, jusqu'à EUR 5.000.000; et

(ii) pour les dommages résultant d'un défaut d'exécution de ses obligations, jusqu'au montant payé par le Client pour :

1. le Produit;

2. la Maintenance, jusqu'à un maximum de 12 mois ; ou

3. le Service Professionnel pendant l'année civile du dommage ;

qui, dans chaque cas, fait l'objet du recours

b. **Exclusion.** Sauf en cas de recours en contrefaçon par une partie contre l'autre partie, les parties ne seront en aucun cas responsables pour les dommages et frais mineurs, indirects, spéciaux ou collatéraux, en ce compris, de manière non limitative, les coûts de l'arrêt d'activité, le manque à gagner, l'impossibilité de réalisation de l'épargne prévue, la perte, l'indisponibilité ou le dommage aux données, ou la restauration de logiciels.

c. **Principes généraux de droit.** Dans la mesure permise par le droit applicable, ces limitations s'appliqueront quel que soit le fondement de la responsabilité, en ce compris la négligence, les déclarations inexactes, le défaut de toute nature ou tout autre recours contractuel, extracontractuel ou autre.

12. RÉSILIATION

a. **Résiliation sans cause.** Chaque partie peut mettre fin au présent Contrat sans justification, 30 jours après la notification écrite de son intention à l'autre partie, sauf disposition contraire contenue aux Conditions Particulières.

b. **Résiliation pour cause.** Chaque partie peut mettre fin au présent Contrat en cas de défaut de l'autre partie, après notification du défaut par écrit recommandé à l'autre partie, et après lui avoir laissé un délai raisonnable pour y remédier.

c. **Commandes préalables.** Sauf disposition contraire reprise à l'article A.12.d. ci-dessous, la fin du Contrat n'affectera pas les paiements dus ou l'exécution et le paiement des commandes acceptées antérieurement, auxquelles les présentes Conditions Générales continueront à être applicables jusqu'à bonne et entière exécution des dites commandes.

d. **Faillite.** Au cas où une partie est insolvable, se trouve en défaut de payer ses dettes à échéance, se déclare en faillite, est déclarée en faillite, est mise sous administration provisoire, entre en liquidation ou se voit transférer ses actifs, l'autre partie est en droit de mettre fin aux présentes Conditions Générales sans préavis et d'annuler toute obligation non exécutée.

e. **Survivance.** Toute disposition de cette Convention qui, de par sa nature, s'étend au-delà de la résolution ou de l'expiration des présentes continuera à produire ses effets jusqu'à son accomplissement et s'appliquera aux successeurs ou cessionnaires acceptés respectifs des deux Parties. Toute résolution en vertu du présent article A.12 se fera sans préjudice des droits et recours de la partie qui met fin aux présentes, en ce compris les injonctions et autres recours.

13. PARTENAIRES COMMERCIAUX D'I.R.I.S.

Les obligations d'I.R.I.S. relatives aux Produits et Services de marque I.R.I.S. reçus par le Client de la part de Partenaires Commerciaux autorisés d'I.R.I.S. sont limitées aux articles A.7 Garanties, A.8 Atteinte au droit de propriété intellectuelle, A.9 Droits de propriété intellectuelle A.10 Usage limité, A.11 Limitation de responsabilité et de dommages ; et les clauses b., c., d., e., f., g., h., i., j., et k. de l'article A.14. Généralités de la présente section Conditions Générales de Base, ainsi qu'à la section Conditions de Licences de Logiciels.

I.R.I.S. ne peut être tenue responsable des actes ou omissions des Partenaires Commerciaux d'I.R.I.S., des obligations qu'ils assument ou des déclarations qu'ils font, ou pour tout autre produit ou service qu'ils fournissent au Client.

14. GÉNÉRALITÉS

a. **Commandes électroniques et EDI.** Si le droit applicable l'autorise, les parties ont le droit de conduire leurs affaires de manière électronique, en ce compris le placement des commandes et leur acceptation. Une fois acceptées, de telles commandes feront naître des obligations pleinement exigibles, sous réserve des dispositions des présentes Conditions Générales. De telles commandes et acceptations seront considérées à toutes fins comme des écrits signés originaux. Le Client et I.R.I.S. adopteront des mesures de sécurité commercialement raisonnables en ce qui concerne la protection des mots de passe et de l'accès.

b. **Utilisation en interne.** Les Produits et Services acquis par le Client en application des présentes Conditions Générales sont exclusivement destinés à un usage interne, et ne peuvent être revendus ou sous-licenciés.

c. **Force Majeure.** Aucune partie ne sera responsable des retards ou défauts dus à des causes au-delà de son contrôle raisonnable ; toutefois, cette disposition ne s'applique pas aux obligations de paiement du Client. Si de telles circonstances durent plus de trois mois, chaque partie peut mettre fin à l'application des présentes Conditions Générales ou aux commandes concernées en rapport avec des Produits et Services non encore livrés.

d. **Cession.** Le Client ne peut céder, déléguer ou transférer d'autre manière toute ou une partie des obligations dues en application des présentes Conditions Générales, sans accord écrit préalable d'I.R.I.S. Toute cession de cette nature ainsi tentée sera nulle et non avenue. La cession de licences software d'I.R.I.S. est conditionnée au respect des politiques de transfert de licences d'I.R.I.S.

e. **Import et Export.** Le Client qui exporte, ré-exporte ou importe des Produits, de la technologie ou des données techniques acquises en vertu des présentes Conditions Générales, assume l'entière responsabilité du respect des lois et règlements applicables et de l'obtention des autorisations d'importation et d'exportation nécessaires.

f. **Droit applicable.** Les litiges naissant de l'application des présentes Conditions Générales seront régis par le droit applicable dans le lieu principal d'affaires d'I.R.I.S. ou de l'Affilié d'I.R.I.S. ayant accepté la commande en rapport avec le litige et les tribunaux de cet endroit seront compétents, sauf son droit de porter les demandes de paiements dans le pays où se trouve le Client ou l'Affilié du Client qui a placé la commande. La Convention de Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises ne s'applique pas aux présentes Conditions Générales.

g. **Notifications.** Toutes les notifications nécessaires en application des présentes devront être faites par écrit et seront considérées avoir sorti leurs effets à leur réception.

h. **Entièreté des accords.** Les présentes Conditions Générales représentent l'entièreté des accords conclus entre I.R.I.S. et le Client en ce qui concerne l'achat par le client des Produits et Services, et remplacent et annulent toutes les communications, représentations et accords préalables ou les conditions supplémentaires ou contraires du Client, qu'ils aient été faits par écrit ou oralement. Au cas où une disposition des présentes serait réputée nulle ou inapplicable, le reste de la Convention n'en sera pas affecté et demeurera d'application, et les Parties s'engagent à remplacer une telle clause nulle ou inapplicable par une autre dont les effets seront les plus proches possibles des effets originaires attribués. En cas de désaccord à propos la nouvelle rédaction, les parties s'en référeront à un arbitre nommé de commun accord, ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Première Instance de

Bruxelles. Cet arbitre aura la tâche de rédiger le nouveau texte dans l'esprit de la loi, en équité et dans le respect de l'économie générale du contrat.

i. **Absence de Renonciation.** L'absence d'exercice ou le retard dans l'exercice par une partie des droits qu'elle détient du fait des présentes ne peut en aucun cas être considéré comme constituant une renonciation ou un abandon de ces droits.

j. **Ordre de Préférence.** Sauf accord contraire ou autrement indiqué dans les présentes, en cas de contradictions entre leurs conditions et énoncés, les documents suivant s'appliqueront dans l'ordre descendant de préférence suivant :

1. Conditions Particulières de licence ou comprenant des déclarations de garantie limitée livrées ou mises autrement à la disposition du Client avec les Produits ;
2. Les dispositions des présentes Conditions Générales;
3. Les autres Conditions Particulières.

k. **Contractant indépendant.** I.R.I.S. est un contractant indépendant en ce qui concerne l'exécution des présentes, et ni I.R.I.S. ni les membres de son personnel ne sont employés ou agents du Client ou des partenaires commerciaux d'I.R.I.S. Rien dans les présentes ne peut être interprété comme la création d'une société, d'un partenariat ou d'un contrat de travail entre les parties, et aucune partie n'a le droit, le pouvoir ou l'autorité de créer d'obligations ou de devoirs, exprès ou tacites, dans le chef de l'autre partie.

l. **Interdiction de débauchage.** Le Client s'abstiendra de débaucher les collègues, employés, assistants ou représentants d'I.R.I.S. (ci-après dénommés « le Personnel ») et, en particulier, d'engager des personnes travaillant ou ayant travaillé pour I.R.I.S. sans l'accord écrit préalable d'I.R.I.S. (ou de demander à ces personnes de prêter des services, de manière directe ou indirecte, à travers d'autres personnes physiques ou morales) et ceci tant que le Personnel travaille au service d'I.R.I.S. et pendant une période additionnelle d'un an suivant la fin du contrat engageant le Personnel, quelque soit le motif de cette fin, sous peine de devoir une indemnité contractuelle équivalente au coût annuel (rémunération, impôts et sécurité sociale inclus) du Personnel engagé en violation de la présente disposition.

m. **Absence d'exclusivité.** Aucune disposition des présentes ne peut être interprétée comme constituant une limitation du droit d'I.R.I.S. de prêter des services identiques ou similaires pour des tiers. Le Client reconnaît le droit d'I.R.I.S. d'accepter des tâches similaires pour d'autres clients d'I.R.I.S.

n. **Référence.** I.R.I.S. peut faire référence au Client de sa qualité de fournisseur dans son matériel publicitaire et publier un communiqué de presse contenant la référence aux Produits ou Services délivrés ou à délivrer au Client.

o. **Confidentialité.** Chaque partie s'engage à tenir secrètes les informations confidentielles dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'application des présentes Conditions Générales. Sauf accord préalable par écrit de la partie communicante, la partie réceptrice s'abstiendra d'utiliser ou de copier des informations confidentielles, directement ou indirectement, pour son propre usage ou pour un usage autre que l'exécution de ses obligations en application des présentes Conditions Générales.

L'information contenue dans tous les documents fournis demeurera la propriété de la partie communicante et devra être retournée à première demande, et en tout cas à la fin de l'application des présentes Conditions Générales. Chaque partie s'engage à ce que son personnel respecte les obligations énoncées au présent article.

L'obligation de confidentialité ne s'appliquera pas à l'information pour laquelle la partie réceptrice peut prouver que (1) elle se trouvait déjà en sa possession avant la date de la communication, (2) elle se trouvait dans le domaine public avant la date de la communication ou s'est retrouvée depuis lors dans le domaine public sans que la partie réceptrice n'ait violé son obligation de confidentialité (3) elle a été légitimement acquise par des tiers sans violation d'un accord de confidentialité ou (4) elle a été développée ou découverte de manière indépendante, sans le concours de la partie communicante. Les dispositions du présent article continueront à s'appliquer après la fin ou l'expiration de l'application des présentes Conditions Générales.

p. **Informations comptables.** Les informations comptables et financières (qui ne sont pas des informations confidentielles) sont partagées avec certaines filiales du Groupe I.R.I.S. dont la maison mère est localisée en Belgique.

B. CONDITIONS APLICABLES AU MATÉRIEL I.R.I.S.

1. RISQUE DE PERTE

Les risques de perte ou de dommages seront transférés au Client et l'acceptation aura lieu à la livraison à l'adresse prévue pour la livraison ou, en cas d'accord particulier en ce qui concerne l'envoi, à la livraison au transporteur du Client ou à la personne désignée par ce dernier.

2. INSTALLATION

Au cas où I.R.I.S. preste des services d'installation, le Client mettra à sa disposition des locaux répondant aux directives d'I.R.I.S., fournies au Client à sa demande. A la livraison, le Client installera chaque composant du matériel dans le lieu désigné. L'installation est facturée au tarif d'installation d'I.R.I.S. sauf s'il est indiqué qu'elle est incluse dans le prix d'achat du Matériel. L'installation par I.R.I.S. sera complète lorsque le matériel aura été soumis aux procédures standard d'installation et de test d'I.R.I.S.

3. GARANTIE LIMITÉE DU MATÉRIEL

I.R.I.S. garantit durant la période de garantie le Matériel de marque I.R.I.S. en matériel et main d'œuvre, sous réserve d'un usage normal, ainsi que la conformité significative aux Spécifications pour la durée spécifiée dans les Conditions Particulières applicables. Le matériel de marque I.R.I.S. peut contenir des composants déjà utilisés, équivalents à des composants neufs en ce qui concerne leur performance et leur fiabilité, et qui seront garantis comme s'ils s'agissaient de pièces neuves.

Le restant du matériel (de marque non I.R.I.S.) est garanti en accord avec les garanties du fabricant concerné (qui peuvent ou non être sujet à la signature de documents d'achat et de Maintenance spécifiques). I.R.I.S. ne fournit pas de garanties additionnelles pour ces produits de marque autre qu'I.R.I.S.

4. FONCTIONNEMENT

I.R.I.S. ne garantit pas que le Matériel fonctionne sans interruption ni erreur, ou que le Matériel fonctionne dans des combinaisons de matériel et de logiciels autres que celles expressément spécifiées par I.R.I.S. dans les Spécifications du Produit, ni que le Matériel réponde aux exigences spécifiées par le Client. Le Client peut utiliser des microprogrammes incorporés dans le Matériel uniquement pour permettre au Matériel de fonctionner en accord avec ses Spécifications.

5. RECOURS EXCLUSIFS

A la notification d'une demande de garantie valable durant la période de garantie, et, au cas où il lui est donné un accès raisonnable au Matériel de marque I.R.I.S., I.R.I.S. aura le choix entre réparer le défaut du Matériel de marque I.R.I.S. ou corriger le défaut de conformité aux Spécifications, ou remplacer le Matériel par du Matériel de même ou de meilleure performance fonctionnelle.

Au cas où I.R.I.S. est incapable, dans un délai raisonnable, de procéder à la réparation ou la correction, ou à remplacer le Matériel de marque I.R.I.S., le Client aura droit au remboursement du prix d'achat sous réserve du prompt retour du Matériel concerné à I.R.I.S. Le Retour des Produits doit être demandé par écrit à I.R.I.S. (« Demande de Retour »). L'éventuelle « Autorisation de Retour » d'I.R.I.S. contient un numéro de référence, est valable durant dix jours et n'entraîne aucune reconnaissance de sa responsabilité.

Sauf disposition contraire contenue dans la Déclaration Spécifique de Garantie du Client, le Client paiera les coûts de démontage et retour du Matériel concerné à I.R.I.S. et I.R.I.S. paiera les coûts d'envoi au Client du Matériel réparé ou remplacé. Le présent article contient l'entière responsabilité d'I.R.I.S. en ce qui concerne les réclamations dans le cadre de la garantie du Matériel.

6. Directive UE 2002/96/EC relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques telle que modifiée ultérieurement

Sans préjudice de la réglementation applicable aux clients non consommateurs, le recyclage/récupération valable de déchets d'équipements électriques et/ou électroniques naissant dans les locaux du Client sera géré par I.R.I.S., à condition que le déchet d'équipement soit d'abord retourné par le Client à un point de collecte désigné par I.R.I.S.

I.R.I.S. fournira l'adresse de ces points de collecte sur demande du Client. I.R.I.S. paiera uniquement les coûts de récupération/recyclage lorsque le Client aura retourné le Matériel informatique et le matériel d'impression ou périphérique au point de collecte désigné par I.R.I.S. Ces conditions s'appliquent uniquement au déchet d'équipements de marque I.R.I.S., que du Matériel de remplacement ait été livré ou non. Des services additionnels y relatifs, comme la collecte de matériel du site du Client et la destruction de données peuvent être prestés sur demande, à un coût additionnel.

C. CONDITIONS APPLICABLES AUX LICENCE DE LOGICIELS I.R.I.S.

1. OCTROI DE LICENCE

I.R.I.S. octroie au Client une licence non-exclusive, non-transférable d' « Utilisation », sous forme de Code Objet, de la Version ou de la Mise à Jour de Logiciels de marque I.R.I.S. découlant d'une commande acceptée par I.R.I.S. L'Utilisation par le Client de ce Logiciel est soumise aux conditions de cette licence ainsi qu'aux restrictions d'Utilisation et autorisations du Logiciel spécifiées par I.R.I.S. dans les Conditions Particulières qui accompagnent le Logiciel ou sont mises à disposition d'une autre manière (la « Licence de Logiciel »)

En cas de conflit entre les conditions applicables, les Conditions Particulières prévaudront sur les conditions de la présente section C.

2. LOGICIELS DE TIERS

Aux logiciels de marque non I.R.I.S. seront uniquement applicables les conditions de licence et de restriction d'Utilisation du fournisseur tiers accompagnant ces logiciels.

3. PROPRIÉTÉ

Cette Licence de Logiciel ne confère aucun titre de propriété et ne constitue aucunement la vente de quelconque droit sur le Logiciel. Des fournisseurs tiers peuvent bénéficier des présentes Conditions Générales et peuvent protéger leurs droits sur le Logiciel de manière indépendante en cas de contrefaçon. I.R.I.S. ou ses fournisseurs se réservent tous les droits non expressément conférés au Client.

4. RÉCEPTION

Le Client accepte le Logiciel à la livraison.

5. MISES A JOUR

Les Versions de Logiciel ou les mises à jour de maintenance, si disponible, peuvent être commandés de manière séparée ou peuvent être mises à disposition à travers la Maintenance du Logiciel. I.R.I.S. se réserve le droit d'exiger des licences et des paiements additionnels pour les Versions de Logiciel ou les mises à jour de maintenance achetés séparément ou pour l'Utilisation du Logiciel en combinaison avec du Matériel ou des Logiciels mis à jour.

Lorsque le Client obtient une licence pour une nouvelle Version d'un Logiciel, la Licence de Logiciel de la Version précédente expirera. Les Versions d'un Logiciel sont sujets aux conditions de licence en vigueur au moment où I.R.I.S. livre la Version ou la met à disposition du Client.

6. RESTRICTION DE LICENCE

a. **Restrictions d'utilisation.** Au cas où I.R.I.S. met à disposition un logiciel de gestion de licences qui enregistre et rapporte l'information d'utilisation des licences, le Client accepte d'installer, configurer et exécuter un tel logiciel de gestion de manière appropriée, au plus tard dans les 180 jours de la mise à disposition du Client et durant toute la période d'utilisation du logiciel.

b. **Copie et Adaptation.** Sauf si I.R.I.S. le permet autrement, le Client peut uniquement faire des copies ou des adaptations du Logiciel pour des raisons d'archivage ou lorsque la copie ou l'adaptation sont des étapes indispensables pour l'Utilisation autorisée du Logiciel. Au cas où le Client fait une copie pour des raisons de backup et installe une telle copie sur un équipement de backup, sauf clause contraire dans les Conditions Particulières, le Client ne

peut opérer telle installation backup du Logiciel sans payer de droits de licence supplémentaires, sauf au cas où l'équipement original devient inopérant.

Si une copie sur un équipement de backup est activée suite à un défaut de l'équipement original, l'Utilisation sur l'équipement de backup doit être interrompue lorsque l'équipement original ou de remplacement redevient opérationnel. Le Client s'abstiendra de copier, utiliser, mettre à disposition le Logiciel sur ou à travers un réseau de distribution public ou externe. Les licences qui permettent l'Utilisation à travers l'intranet du Client impliquent un accès restreint uniquement par des utilisateurs autorisés.

c. **Mention du copyright.** Le Client s'oblige à reproduire toutes les mentions du copyright qui apparaissent dans ou sur le Logiciel (en ce compris la documentation) sur toutes les copies et adaptations permises. Les copies de la documentation sont limitées à un usage interne.

d. **Système Désigné.** Nonobstant toute mention contraire des présentes Conditions Générales, la Licence de Logiciel pour certains Logiciels, identifiés dans les Conditions Particulières, n'est pas transférable et couvre uniquement l'utilisation sur un système informatique appartenant à, contrôlé par ou opéré par ou uniquement pour compte du Client et qui peut être identifié par I.R.I.S. moyennant la combinaison d'un numéro unique et d'un type de système spécifique (« Système Désigné »). La Licence expirera en cas de changement, soit du numéro, soit du type de système, en cas de déplacement non autorisé, ou si le Système Désigné cesse de se trouver en possession ou sous contrôle du Client.

e. **Modifications.** Le Client s'abstiendra de modifier, d'opérer de la rétro-ingénierie, de démonter, de décrypter, de décompiler ou de faire des travaux dérivés du Logiciel sauf en cas d'autorisation légale là où le Logiciel est utilisé. Là où le Client dispose de cette autorisation légale, le Client mettra à la disposition d'I.R.I.S. l'information raisonnablement détaillée concernant toute modification, rétro-ingénierie, démontage, décryptage ou décompilation et leur but.

f. **Utilisation pour la prestation de services.** L'extension de l'Utilisation du Logiciel à toute autre personne ou entité autre que le Client en vue de la prestation de services (c'est-à-dire, mettre le Logiciel à disposition à travers d'un timesharing commercial ou bureau de services) doit être autorisée par écrit par I.R.I.S. préalablement à une telle Utilisation et peut entraîner l'obtention et la facturation de licences et frais supplémentaires.

7. CONDITIONS DE LICENCE ET RÉSILIATION

Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, la Licence de Logiciel octroyée au Client le sera pour toute la durée de la protection légale des droits de propriété intellectuelle concernés, sous réserve toutefois du droit d'I.R.I.S. d'y mettre fin sans intervention judiciaire ni indemnité lors de la notification du défaut de respect des présentes. Immédiatement après la résiliation de la Licence de Logiciel ou à l'expiration de toute Licence individuelle pour une période limitée, le client s'engage à détruire le Logiciel et toutes les copies intégrées dans des adaptations, à l'exception des éléments de données individuelles se trouvant dans la base de données du Client.

Le Client peut garder une copie du Logiciel après résiliation uniquement aux fins d'archivage. A la demande d'I.R.I.S., le Client certifiera par écrit avoir respecté ces exigences.

8. CESSION DE LICENCE

Le Client s'abstiendra de sous-licencier, céder, transférer, louer ou donner en leasing à des tiers le Logiciel ou la Licence de Logiciel, sous réserve des dispositions du présent article. Sauf ce qui est mentionné à l'article C.6.d. ci-dessus, les Licences de Logiciels de marque I.R.I.S. peuvent être cédées moyennant autorisation préalable et écrite d'I.R.I.S., paiement des prix applicables ou respect des conditions applicables posées par les tiers. Lors de la cession de la Licence de Logiciel, les droits du Client en application de la Licence prendront fin et le Client livrera immédiatement le Logiciel et toutes ces copies au cessionnaire.

Le cessionnaire doit accepter par écrit les conditions de la Licence du Logiciel et, à partir de cet accord, le cessionnaire sera considéré comme « Client » aux fins de la Licence. Le Client ne peut céder de microprogrammes qu'en accompagnement de la cession du Matériel y associé.

9. CONFORMITÉ

Le Client accepte qu'I.R.I.S. contrôle le respect des conditions de la Licence de Logiciel. Tout audit de cette nature se fera aux frais d'I.R.I.S., sera accompagné d'un préavis raisonnable et sera effectué durant les heures de travail ordinaires. Au cas où un audit révélerait des sous-paiements, le Client paiera immédiatement à I.R.I.S. l'insuffisance de paiement ainsi que les frais raisonnables d'I.R.I.S. en relation avec l'audit et les actions entreprises pour s'assurer le respect de la présente sous-section.

10. GARANTIE

Les Logiciels de marque I.R.I.S. seront conformes à leurs Spécifications. Au cas où aucune période de garantie n'est spécifiée pour des Logiciels de marque I.R.I.S., la période de garantie sera de 90 jours à partir de la date de livraison.

11. GARANTIES CONTRE LES VIRUS

I.R.I.S. assume une obligation de moyens en ce qui concerne l'envoi de mediums physiques contenant des Logiciels de marque I.R.I.S. libres de virus, mais sans garantie. Le Client est supposé vérifier l'absence de virus avant l'installation ou l'utilisation du Logiciel.

12. LIMITATION DE GARANTIE

I.R.I.S. ne garantit aucunement que le fonctionnement du Logiciel ne soit pas interrompu ou soit libre d'erreurs, ou que le Logiciel fonctionnera dans des combinaisons de Matériel et de Logiciels autres que ceux expressément mentionnés par I.R.I.S. dans les Spécifications du Produit ou que le Logiciel répondra aux exigences spécifiées par le Client.

13. RECOURS EXCLUSIFS

En cas de notification d'une demande de garantie valable pendant la période de garantie, I.R.I.S. aura le choix entre la réparation du défaut garanti en cas de Logiciel de marque I.R.I.S. ou de remplacer le Logiciel dans un délai raisonnable, le Client aura droit au remboursement du prix d'achat moyennant le retour rapide dudit Logiciel à I.R.I.S. Le Client sera tenu aux frais de retour dudit Logiciel à I.R.I.S. et I.R.I.S. payera les frais d'envoi au client du Logiciel réparé ou remplacé. Le présent article C.13. couvre l'entièreté de la responsabilité d'I.R.I.S. en cas de recours en garantie.

14. LOGICIELS GRATUITS ET LOGICIELS LIBRES

Nonobstant toute disposition contraire reprise aux présentes, les Logiciels licenciés à titre de logiciels gratuits ou logiciels libres sont fournis en tant que tels, sans garanties ni indemnités d'aucune sorte. Les Logiciels fournis sous licence libre sont régis uniquement par les conditions de ces licences, qui prévaudront sur les présentes Conditions Générales.

D. CONDITIONS DE MAINTENANCE D'I.R.I.S.

1. SERVICES DE MAINTENANCE

a. **Description de la Maintenance.** I.R.I.S. fournira de la Maintenance en accord avec la description de l'offre, les conditions d'éligibilité, les limitations de services et responsabilités du Client décrits dans les Conditions Particulières.

b. **Commande de la Maintenance.** Le Client peut commander la Maintenance:

1. A l'achat des Produits, ou avant l'installation des Produits pour lesquels la Maintenance est achetée, pour une durée déterminée.

2. Après l'achat des Produits, soit pour une durée déterminée, soit pour une durée initiale renouvelable (« Services Contractuels I.R.I.S. »);

3. selon le mode « à l'évènement » ; ou

4. à tout moment, lorsque la Maintenance non-standard a été offerte par I.R.I.S. au Client en application d'un Cahier de Charges (aussi dénommé « Maintenance Sur Mesure ») ou offert d'une autre manière par I.R.I.S.

c. **Durée - Fin.** Un ordre de Maintenance I.R.I.S. accepté commencera à la date spécifiée dans les Conditions Particulières. Sauf mention contraire dans ces Conditions Particulières (i) il aura une durée d'un an après quoi (ii) l'ordre sera renouvelé pour des périodes successives d'un an aux conditions et prix I.R.I.S. applicables à ce moment, sauf si une des parties notifie par écrit son intention de ne pas le renouveler au moins 4 mois avant la fin de la période d'un an en cours.

Si le Client met fin de manière prématurée à une Maintenance prépayée, I.R.I.S. à le droit de récupérer du Client le montant total des réductions multiannuelles ou de prépaiement accordées.

Toutefois, pour des Produits ou Services de marque autre qu'I.R.I.S., les modalités de résolution seront en accord avec les stipulations de l'accord entre I.R.I.S. et le fabricant ou tiers responsable de ces Produits et Services. Ces conditions seront communiquées sur demande.

d. **Reprise de la Maintenance.** Si le Client souhaite que la Maintenance reprenne (après une période d'interruption), I.R.I.S. peut facturer au Client des coûts additionnels pour la reprise de la Maintenance ou demander au Client d'effectuer certaines actualisations de Logiciels ou de Matériel. I.R.I.S. analysera et jugera si de tels coûts sont nécessaires et les expliquera au Client au moment de la demande de reprise du Maintenance.

e. **Disponibilité Locale.** Le Client peut commander une Maintenance parmi les offres de Maintenance d'I.R.I.S. actuelles. Certaines offres, caractéristiques et couvertures (et Produits liés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou toutes les zones.

f. **Garantie de Maintenance.** I.R.I.S. garantit qu'elle effectuera la Maintenance conformément aux standards et pratiques commerciales généralement reconnues.

g. **Recours exclusifs.** I.R.I.S. ré-exécutera la Maintenance non effectuée en accord avec la garantie des présentes. Cet article D.1.g. contient l'entière responsabilité d'I.R.I.S. en cas de recours en garantie.

2. PRIX, SERVICES, DISPONIBILITÉ ET FACTURATION

a. **Prix.** A l'exception de la Maintenance prépayée ou en cas de mention contraire dans les Conditions Particulières, et nonobstant l'indexation annuelle des Services généralement applicable, I.R.I.S. se réserve le droit de modifier les prix de la Maintenance moyennant préavis par écrit de 3 mois. Pour la Maintenance de Matériel, et à condition que la Maintenance soit totalement ou partiellement sous-traitée par un fournisseur I.R.I.S. en vertu d'un accord « back to back », ce préavis peut être réduit à 1 semaine à condition qu'I.R.I.S. modifie ses prix en proportion de la modification des prix du fournisseur d'I.R.I.S.

b. **Services Additionnels.** Les Services additionnels prestés par I.R.I.S. à la demande du client qui ne sont pas inclus dans la Maintenance achetée par le Client seront facturés aux prix applicables publiés correspondant au pays où les services sont prestés. Voici une liste, non limitative, d'exemples de Services Additionnels :

1. Le Client demande une Maintenance en-dehors de l'horaire commercial standard local d'I.R.I.S. (sauf si le client a acheté spécifiquement une couverture hors de ces heures pour la Maintenance demandée) ;

2. Le Client demande une réparation d'un problème ou d'un défaut attribuable à des causes spécifiées à l'article A.7.d. des conditions de base d'I.R.I.S. ("Exclusion de Garantie") ;

3. Le Client demande une Maintenance lorsque, selon l'avis raisonnable d'I.R.I.S., le Client ne répond pas aux pré-requis et conditions d'éligibilité applicables à la Maintenance.

c. **Disponibilité locale.** La Maintenance en dehors de la zone de couverture applicable peut être sujette à des coûts de déplacement, des délais de réponse plus longs, des obligations de restauration ou réparation réduites et des heures de couverture réduites.

d. **Facturation.** La facturation de la Maintenance se fera avant la période de Maintenance, et les montants seront dus dans leur intégralité nonobstant toute résiliation au cours de la période de Maintenance. Les factures de Maintenance et les documents y afférents seront fournis en accord avec le système standard d'I.R.I.S. La communication de détails de niveau supérieur demandée par le Client pourra être facturée.

3. ACCES AU SITE ET AU PRODUIT

Le Client donnera accès à I.R.I.S. aux Produits couverts par la Maintenance ; un espace de travail adéquat et des locaux à distance raisonnable des Produits ; accès et utilisation de l'information, des ressources et locaux du client qu'I.R.I.S. juge raisonnablement nécessaires pour la Maintenance des Produits; et d'autres conditions d'accès décrites dans la partie concernée des Conditions Particulières. Au cas où le Client serait en défaut de donner un tel accès (en ce compris la connectivité à distance à travers une ligne de communication approuvée par I.R.I.S.), provoquant l'impossibilité pour I.R.I.S. d'effectuer la Maintenance,

I.R.I.S. se réserve le droit de facturer la Maintenance au Client aux taux des services I.R.I.S. Le Client se chargera d'enlever tout produit non éligible pour la Maintenance afin de permettre à I.R.I.S. d'effectuer la Maintenance.

Si la Maintenance est rendue plus difficile par la présence de produits non éligibles, I.R.I.S. facturera le travail supplémentaire aux taux de service I.R.I.S.

4. ELIGIBILITE DU PRODUIT POUR LA MAINTENANCE STANDARD

a. **Configuration Minimum pour la Maintenance.** Le Client est obligé d'acheter le même niveau de Maintenance pour la même période de couverture pour tous les Produits se trouvant dans la même unité de système soumis à Maintenance (c'est-à-dire, tous les composants d'un dispositif de serveur, de réseau ou de stockage) afin de permettre l'exécution de diagnostics de configuration autonomes et du système opératif.

b. **Éligibilité.** En vue de l'éligibilité initiale et continue pour la Maintenance, le Client s'engage à maintenir tous les Produits et Matériel conformément aux derniers niveaux de révision et de configuration spécifiés par I.R.I.S., et, selon l'avis raisonnable d' I.R.I.S., en bonne condition de fonctionnement.

c. **Modifications.** Le Client permettra à I.R.I.S., à la demande d'I.R.I.S. et sans frais supplémentaires, de modifier les Produits pour améliorer leur fonctionnement, la faculté de Maintenance et la fiabilité, ou en réponse à des obligations légales.

d. **Appareils en prêt.** I.R.I.S. conservera la propriété et le Client supportera les risques de perte ou de dommages pour les appareils en prêt s'ils sont fournis, à la discrétion d'I.R.I.S., comme part de la Maintenance ou des Services de Garantie et de tels appareils seront retournés à I.R.I.S. libres de toute charge à la fin de la période de prêt.

e. **Déplacement.** Le Client est responsable du déplacement des Produits. Si le Client déplace le Produit vers un nouvel endroit, I.R.I.S. se réserve le droit de facturer des frais de Maintenance supplémentaires et de modifier les temps de réponse, et il peut être exigé du Client de signer des Conditions Particulières nouvelles ou amendées. Au cas où le Client déplace des Produits dans un autre pays, la Maintenance dépendra de la disponibilité dans le pays de destination. Un délai de préavis raisonnable peut être exigé afin qu'I.R.I.S. puisse effectuer la Maintenance pour certains Produits après leur déplacement.

f. **Limites Maximum d'Utilisation.** Certains Produits ont une limite maximum d'utilisation, spécifiée dans le manuel d'utilisation du fabricant ou la fiche de données techniques. Le Client doit utiliser de tels Produits en respectant les limites maximum d'utilisation.

g. **Maintenance Multi-Vendeurs.** Le Client exécutera et maintiendra en vigueur à ses propres frais des contrats de Maintenance valables pour les Produits de marque autre qu'I.R.I.S. qui auraient une influence sur l'Utilisation et la Maintenance des Produits de marque I.R.I.S. maintenus par I.R.I.S. ou leur seraient intégrés en exécution de Conditions Particulières. I.R.I.S. se réserve le droit de mettre fin à la Maintenance de Produits de marque autre qu'I.R.I.S. si le fabricant ou le concédant de la licence cesse d'effectuer la Maintenance pour ces produits.

h. **Consommables:** La Maintenance n'inclut pas la livraison, le retour, le remplacement, ou l'installation de pièces de rechange ou autres consommables.

5. OUTILS DE SERVICE PROPRES

I.R.I.S. peut exiger l'utilisation par le Client de certains logiciels d'entretien et de diagnostic de systèmes et de réseaux (« Outils de Service Propres ») pour effectuer la Maintenance en application de certains niveaux de couverture. Ces Outils de service Propres demeurent la propriété I.R.I.S., sont livrés tels quels, et incluent de manière non limitative des logiciels d'administration à distance de défauts, et des outils de maintenance de réseaux. Ces Outils de Service Propres peuvent demeurer sur les systèmes ou sites du Client. Le Client peut uniquement utiliser ces Outils de Service Propres pendant la période de Maintenance en cours et uniquement de la manière permise par I.R.I.S.

Le Client ne peut vendre, transférer, céder, promettre ou charger d'aucune manière les Outils de Service Propres. A la fin de la Maintenance, le Client retournera les Outils de Service Propres ou permettra à I.R.I.S. de les enlever. Le Client s'engage à :

a. Permettre à I.R.I.S. de garder les Outils de Service Propres sur les systèmes et sites du Client et assister I.R.I.S. pour les faire fonctionner.

- b. Installer les Outils de Service Propres, en ce compris l'installation de toute actualisation ou patch nécessaire.
- c. Utiliser les capacités de transfert électroniques de données pour informer I.R.I.S. des événements identifiés par les logiciels ;
- d. En cas de demande, acheter une connexion hardware à distance spécifiée par I.R.I.S. pour les systèmes avec service de diagnostic à distance ; et
- e. Mettre à disposition une connectivité à distance à travers une ligne de communication approuvée par I.R.I.S.

6. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

- a. **Backup des Données.** En vue de la reconstruction des fichiers, des données ou des logiciels du client perdus ou endommagés, le Client s'engage à maintenir un système de backup séparé ou une procédure de sauvegarde indépendante des Produits couverts par la Maintenance.
- b. **Contournements Temporaires.** Le Client implémentera des procédures ou contournements temporaires fournis par I.R.I.S. pendant qu'I.R.I.S. travaille sur des solutions permanentes.
- c. **Environnement Dangereux.** Le Client préviendra I.R.I.S. au cas où il utilise les Produits dans un environnement comportant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des employés ou sous-traitants d'I.R.I.S. I.R.I.S. se réserve le droit d'exiger au Client qu'il maintienne de tels Produits sous la supervision d'I.R.I.S., ainsi que de postposer le Service jusqu'à ce que le Client ait remédié à de tels risques.
- d. **Représentant Autorisé.** Le Client s'engage à ce qu'un représentant soit présent lorsque I.R.I.S. effectue la Maintenance sur le site du Client
- e. **Liste des Produits.** Le Client créera et maintiendra une liste de tous les Produits objets de la Maintenance, comprenant : l'endroit où se trouvent les Produits, numéros de série, les identifiant de systèmes assignés par I.R.I.S., ainsi que les niveaux de couverture. Le Client maintiendra la liste à jour pendant la période de Maintenance applicable.
- f. **Documentation.** Au cas où le Client achète une offre de Maintenance qui inclut des actualisations de documentation, le Client peut copier de telles actualisations uniquement pour les systèmes bénéficiant d'une telle couverture. Les copies doivent contenir la marque I.R.I.S. de manière appropriée, ainsi que les mentions de copyright.

7. LOGICIELS SOUS MAINTENANCE

Le Client n'a le droit d'acheter de la Maintenance disponible pour des Logiciels de marque I.R.I.S. que s'il peut prouver qu'il a acquis légitimement une licence I.R.I.S. appropriée pour un tel Logiciel. I.R.I.S. ne sera pas tenue d'effectuer une Maintenance due à des altérations ou modifications du Logiciel non autorisées par I.R.I.S. ou pour des Logiciels pour lesquels le Client ne peut apporter de preuve suffisante de licence valable. Sauf stipulation contraire acceptée par I.R.I.S., I.R.I.S. n'effectuera de Maintenance que pour la Version actuelle et la Version mineure immédiatement précédente des Logiciels de marque I.R.I.S., et ce, uniquement si le Logiciel de marque I.R.I.S. est utilisé avec du Matériel ou des Programmes compris dans les configurations spécifiées par I.R.I.S. pour le niveau spécifié de la Version.

8. ACCESSOIRES, COMPOSANTS ET DIVERS

- a. **Câbles et Connecteurs Compatibles.** Le Client connectera les Produits couverts par la Maintenance avec des câbles et connecteurs (en ce compris fibre optique le cas échéant) compatibles avec le système, en accord avec le manuel d'utilisation du fabricant.
- b. **Maintenance pour Accessoires.** I.R.I.S. peut effectuer une Maintenance pour des câbles, connecteurs, interfaces et autres accessoires si le Client achète une Maintenance pour de tels accessoires du même niveau de service que la Maintenance achetée pour les Produits avec lesquels ils sont utilisés.
- c. **Consommables.** La Maintenance n'inclut pas la livraison, le retour, le remplacement ou l'installation de composants ou autres éléments consommables (en ce compris, de manière non limitative, fournitures, support magnétique, têtes d'imprimantes, rubans, toner, batteries) sauf mention contraire reprise dans les Conditions Particulières.
- d. **Composants de Remplacement.** Les Composants fournis en application de la Maintenance peuvent être des composants de remplacement d'unité entière ou peuvent être

neufs ou fonctionnellement équivalentes à des composants neufs en ce qui concerne leur performance et fiabilité, et seront garantis comme neufs. Les composants remplacés deviennent la propriété d'I.R.I.S. , sauf accord contraire d' I.R.I.S., auquel cas le Client paiera les coûts applicables.

e. **Prestataires de Service.** I.R.I.S. se réserve le droit, et le Client accepte le recours par I.R.I.S. à des Prestataires de Services autorisés par I.R.I.S. pour l'assister dans la prestation de la Maintenance.

9. ACCES AU CENTRE DE SOLUTIONS ET DE RESSOURCES D'I.R.I.S.

a. **Callers Désignés.** Le Client identifiera un nombre raisonnable de personnes, déterminées par I.R.I.S. et le Client, susceptibles d'appeler le centre d'appels (« Callers Désignés »), qui auront accès aux centres d'appels de support à la clientèle d'I.R.I.S. (« Centre de Solutions »).

b. **Qualifications.** Les Callers Désignés doivent posséder des connaissances générales et démontrer des aptitudes techniques suffisantes en ce qui concerne l'administration et la gestion de systèmes, et, le cas échéant, en ce qui concerne la gestion et l'administration de réseaux et la réalisation de tests de diagnostic. I.R.I.S. se réserve le droit de réviser et discuter avec le Client l'expérience des Callers Désignés afin de déterminer l'éligibilité initiale. Au cas où des problèmes se manifestent lors d'un appel au Centre de Solutions qui, selon l'avis raisonnable d' I.R.I.S., sont susceptibles de résulter du manque de formation et d'expérience générale d'un Caller Désigné, il peut être exigé du Client qu'il remplace ce Caller Désigné. Tous les Callers Désignés doivent être en possession d'un identifiant de système valable tel que fourni dans les Conditions Particulières ou par I.R.I.S. au début de la Maintenance. Les Centres de Solution I.R.I.S. peuvent effectuer la Maintenance en Anglais ou en langue locale, ou dans les deux langues.

c. **Centre de Ressources d'I.R.I.S.** Le Centre de Ressources d'I.R.I.S. est accessible à travers Internet pour certains types de Maintenance. Le Client peut accéder à certaines parties du Centre de Ressources d' I.R.I.S. Pour certains services électroniques, un accès "File Transfer Protocol" est nécessaire. Les employés du Client qui soumettent des demandes au Centre de Solutions d' I.R.I.S. via le Centre de Ressources d' I.R.I.S. doivent répondre aux exigences de l'article D.9.b. ci-dessus.

d. **Frais de télécommunication.** Le Client s'engage à payer les frais de télécommunication liés à l'utilisation du Centre de Ressources d' I.R.I.S., à l'installation et la maintenance de liens ISDN et de connexions Internet (ou solutions alternatives approuvées par I.R.I.S.) avec le Centre de Solutions d' I.R.I.S., ou liés à l'utilisation des Outils de Services Propres.

E. I.R.I.S. Services Administrés à Distance/Remote Managed Services (RMS)

1. Présentation

Certains Affiliés d'I.R.I.S. offrent une gamme de services informatiques modulaires et flexibles à distance en mode 24/7, en ce compris le contrôle, la maintenance, la gestion, le backup, l'hébergement, l'archivage et mêmes des services d'outsourcing. Ces services sont prestés moyennant l'utilisation de locaux et des équipes de gestion informatiques y dédiés par I.R.I.S, et peuvent inclure du Contrôle à Distance, des Services Administrés à Distance, de l'Hébergement et des Services d'Outsourcing partiel ou complet.

2. Description générale du Contrat RMS d'I.R.I.S.

Afin d'assurer au maximum la disponibilité ininterrompue d'applications et de procédés cruciaux du Client, une maintenance solide et permanente des systèmes est obligatoire Ceci, combiné au contrôle proactif de l'environnement et des ressources du client peuvent lui assurer l'agilité opérationnelle de son infrastructure informatique.

Le Client pourrait aussi souhaiter bénéficier de l'expertise ou du personnel supplémentaire pour l'aider sur un certain projet, ou lorsque la date limite d'une implémentation approche.

Finalement, certains clients souhaitent externaliser leurs applications et/ou bases de données informatiques afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs activités de base, et compter principalement sur du personnel et de l'infrastructure informatiques externe pour veiller sur et gérer leur approvisionnement et communication informatiques.

En tant que fournisseur leader d'optimisation d'infrastructure, I.R.I.S. dédie son organisation et savoir faire substantiel à fournir à des clients exigeants le niveau de service approprié à leurs besoins.

Les domaines suivants peuvent faire partie d'un contrat RMS (liste non exhaustive)

- Maintenance de Matériel
- Maintenance de Logiciels
- Maintenance de Sécurité et anti-virus
- Gestion journalière
- Contrôle proactif d'incidents Matériel/Logiciels
- Maintenance et expansion de Matériel
- Gestion des Patches pour microcodes/microprogrammes/OS/applications/...
- Suivi des procédures de backup
- Vérification d'Etat
- Contrôle et adaptation de capacité
- Contrôle d'utilisation de ressources (disque, CPU, réseau,...)
- Agir comme Point de Contact Unique envers les vendeurs de logiciels et de matériel
- Suivi des appels de maintenance avec les vendeurs
- Hébergement du site web du client
- Outsourcing partiel (centre de données, applications, mais pas de récupération après désastre) voire même total de l'infrastructure informatique du client, avec ou sans déménagement du matériel et des logiciels du client vers l'environnement TIC d'I.R.I.S. ou du client.
- Rapportage périodique en ce qui concerne la disponibilité du système, les ressources, les recommandations,...

Dans un environnement crucial pour ses missions, le client ne peut prendre aucun risque. Toutefois, chaque client opère sous des contraintes de compétences, de budget de criticités différentes. C'est exactement la raison pour laquelle I.R.I.S. offre RMS sous diverses catégories (Silver, Gold, Platinum), dépendant essentiellement de la disponibilité, et du temps et de la période de réponse en cas de difficulté. Sur base de la documentation déjà fournie par le client, et des souhaits exprimés, une proposition technique sur mesure est reprise en Conditions Particulières. Cette proposition peut être adaptée dans le futur, en fonction de l'information complémentaire qu'I.R.I.S. rassemblera et du matériel et des logiciels qui devraient être implémentés afin d'atteindre les objectifs espérés.

3. Prix

Le Prix des services (en ce compris les frais, l'étude, le rapportage, les interventions,...) est indiqué dans les Conditions Particulières. Les Services qui ne sont pas inclus dans les Conditions Particulières, tels que le contrôle ou la réparation des fautes et erreurs de l'utilisateur final, la perte de temps due au manque d'accès aux locaux du Client ou au manque de disponibilité du contact du Client, ou toute activité autre que celles spécifiquement reprises au Conditions Particulières sera facturé en régie, aux taux d'I.R.I.S. applicables à ce moment, disponibles sur demande. Les Services seront facturés mensuellement et les factures devront être payées dans les 15 jours.

4. Composants

Tous les composants (Matériel/Logiciel) de l'environnement couvert par les RMS doivent être couverts par un accord de maintenance valable conclu avec leur fabricant respectif. Le Client s'engage à obtenir toutes les licences nécessaires pour tout logiciel utilisé dans le cadre du contrat RMS.

Tout changement ou expansion de l'environnement administré peut donner lieu à une modification du contrat RMS (en ce compris ses conditions, tarifs, et services offerts). Tout changement/reconfiguration d'un ou de plusieurs composants de l'environnement administré doit être communiqué à l'avance à I.R.I.S., afin de mettre l'inventaire à jour et d'éviter des conflits avec les logiciels de contrôle.

5. Responsabilité - Assurance

En tant que fournisseur professionnel de services, I.R.I.S. déploiera tous les efforts possibles dans l'exécution du contrat, et de l'accord de niveaux de services (ANS/SLA) qui pourrait

être conclu après la période d'implémentation, et tous les services seront prestés selon les règles de l'art. Toutefois, vu la complexité de l'environnement informatique, I.R.I.S. ne sera tenue que d'une obligation de moyens.

Dès lors, I.R.I.S. ne peut être tenue responsable lorsque des difficultés mécaniques ou de télécommunication, des conditions météorologiques, des catastrophes naturelles, des guerres, des mouvements populaires, la loi, des règles ou des autorités ou tout autre cause au-delà du contrôle raisonnable d'I.R.I.S. l'empêchent de presté les Services dans le délai accordé, ni des dommages ainsi provoqués. Ainsi, la disponibilité permanente des services à distance ne peut être garantie, car le manque d'accès peut être dû à divers variables, en ce compris, et de manière non limitative : maintenance, actualisations, excès de charge ou saturation par un utilisateur tiers en cas d'utilisation partagé de machines, et autres circonstances indépendantes de la volonté d'I.R.I.S. I.R.I.S. n'est pas responsable des retards, des échecs, de la perte d'utilisation ou de données liés à l'impossibilité pour le Client d'accéder aux composants de l'environnement couvert par les présentes Conditions Générales ou le RMS pendant des temps d'arrêt prévus ou non prévus. L'efficacité des RMS dépendent des logiciels outils disponibles ou choisis. Par exemple, l'alerte à distance en ce qui concerne des dysfonctions de composants doit souvent être complétée par des enquêtes sur site sous le contrôle du Client. Sauf si les RMS couvrent également des services de backup complets, le client est seul responsable de la sauvegarde de ses données, réseaux et programmes.

I.R.I.S. ne peut être tenue responsable de la perte ou la récupération de données ou de programmes. Même dans un environnement backup complet, la récupération de 100% des données et des programmes et leur restauration ne peuvent jamais être garanties.

I.R.I.S. ne peut en aucun cas être tenue responsable lorsque le SLA offert par un vendeur tiers (vendeur de Matériel/Logiciels, centre de données) n'est pas respecté par ce dernier. Toutes les interventions mentionnées dans ce document sont des interventions OTR (Objectif de Temps de Réponse).

Les interventions non urgentes seront toujours décidées de l'accord des deux parties, et à un moment convenant aux deux parties. Lorsque la responsabilité d'I.R.I.S. est dûment établie, I.R.I.S. ne sera tenue qu'aux dommages directs, dans les limites du contrat d'assurance de la responsabilité professionnelle d'I.R.I.S., pour un montant maximum équivalent au RMS facturés durant les 12 mois précédents l'incident. Sauf accord contraire, le Client assurera à ses frais tout risque de dommage aux ou par les composants de l'environnement couvert par les présentes Conditions Générales, à la seule exception des composants appartenant à I.R.I.S. situés dans les locaux d'I.R.I.S.

6. Durée du Contrat et Conditions de Résiliation

Sauf disposition contraire reprise dans un Conditions Particulières, les RMS sont conclus pour une période initiale de 36 mois (3 ans) à partir de la signature et seront renouvelés de manière tacite chaque fois pour une période de 12 mois, sauf préavis de 6 mois envoyé par courrier recommandé.

Chaque partie peut mettre fin aux RMS pour cause de plein droit et sans intervention judiciaire moyennant notification à l'autre partie, en cas de défaut de l'autre partie à laquelle il n'aurait pas été remédié dans les 30 jours suivant la notification par écrit du défaut, sauf si la partie qui veut y mettre fin est elle-même en défaut.

Au cas où une partie (la « Partie Insolvable ») : (i) se trouve en état d'insolvabilité ou introduit ou voit introduite contre elle une demande en déclaration de faillite ; ou (ii) exécute un acte de vente, un contrat de fiducie ou de cession globale au bénéfice des créanciers ; ou (iii) dissout ou transfère sans compensation adéquate une part substantielle de ces actifs à une autre partie ; ou (iv) un administrateur provisoire est nommé pour des raisons d'insolvabilité ; le Partie Insolvable notifiera immédiatement à l'autre partie un tel événement et cette autre partie se réserve le droit de : (a) Mettre fin au contrat RMS de manière immédiate moyennant notification par écrit à la Partie Insolvable ; ou b) requérir que la Partie Insolvable ou son successeur fournisse les assurances suffisantes en matière de forme et de contenu en ce qui concerne l'exécution future et continue de ses obligations, qui seront fournies par la Partie Insolvable dans les 10 jours calendrier d'une telle demande, et l'autre partie pourra

mettre fin au contrat RMS pour cause, de manière immédiate moyennant notification par écrit à la Partie Insolvable, au cas où la Partie Insolvable se trouve en défaut de fournir de telles assurances suffisantes à l'autre partie dans ce délai de 10 jours.

Au cas où une des parties (la « Partie Insolvable ») est déclarée en faillite, le contrat RMS sera résolu de plein droit avec effet immédiat.

7. Contact I.R.I.S.

Toutes les communications (en ce compris : plaintes, escalations, communication d'information à propos des modifications de l'infrastructure, planification d'interventions,...) doivent se faire à travers un des canaux indiqués dans le Conditions Particulières applicable (hotline d'I.R.I.S., site web de maintenance d'I.R.I.S., courriel de maintenance d'I.R.I.S.).

8. Contact Client

La personne de contact chez le Client en charge des relations avec I.R.I.S., disponible en permanence et autorisé à résoudre tout problème survenant lors de l'exécution du contrat RMS, devra également être indiquée dans le Conditions Particulières concerné (nom et adresse, courriel, etc.)

F. CONDITIONS APPLICABLES AUX AUTRES SERVICES PROFESSIONNELS

1. Présentation

I.R.I.S. fournit également des services à ses clients dans le domaine de la consultance, l'analyse, le développement de systèmes, le support et/ou l'assistance technique tels qu'indiqués dans les Conditions Particulières concernées. Tant que les présentes conditions générales sont d'application, le client pourra commander de nouvelles tâches (la « Mission »), qui seront toujours décrites dans des Conditions Particulières et qui seront signées par les deux parties.

2. Services

Pour l'exécution des tâches, I.R.I.S. désignera du personnel et des employés compétents (ci-après : les « Personnes Prestant les Services »).

I.R.I.S. se réserve le droit exclusif de sélectionner les Personnes Prestant les Services, ainsi que de les remplacer – de sa propre initiative ou à la demande du Client – dans le délai le plus court possible si leurs qualifications s'avèrent insuffisantes ou si leur comportement met en danger l'accomplissement satisfaisant de la Mission.

3. Durée et Résiliation d'une Mission

Les parties accorderont une estimation du délai et des moyens nécessaires à l'exécution des activités indiquées dans la Mission. La durée de la Mission et/ou la quantité nécessaire de Personnes Prestant les Services seront déterminés par I.R.I.S. sur cette base. L'absence de respect de cette estimation par I.R.I.S. ne peut constituer en soi un défaut d'exécution de ses obligations.

La date de fin de la Mission est déterminée sur base de la date de départ et de la durée estimée de la Mission. Sauf en cas d'annulation par une des parties moyennant courrier recommandé ou avec accusé de réception au moins six mois avant la date d'expiration, la Mission sera renouvelée de manière tacite pour des périodes identiques à la durée initiale de la Mission.

4. Lieu et conditions de l'implémentation

Les Services seront prestés à l'adresse du client ou dans les locaux d'I.R.I.S. Le Client s'engage à mettre à disposition d'I.R.I.S., sans frais, au moins les mêmes espaces de travail, facilités et services que ceux qu'il accorderait à son propre personnel pour l'exécution d'un travail de même nature.

Le Client s'abstiendra de donner des ordres aux Personnes Prestant les Services et informera immédiatement I.R.I.S. des difficultés qu'il pourrait avoir avec les Personnes Prestant les Services. Il signera sans délai les rapports d'exécution qu'I.R.I.S. lui soumettra et y indiquera les éventuelles difficultés. Le signataire des rapports est tenu d'être un représentant valable du Client.

5. Coopération du Client

Au cas où la coopération d'un employé du Client s'avère nécessaire, le Client accepte de nommer un employé détenant l'expérience et les compétences nécessaires pour l'exécution des tâches qui lui seront confiées et qu'il exécutera sous le contrôle et l'autorité exclusive du Client. Le Client s'engage à tenir l'employé désigné à la disponibilité d'I.R.I.S. pendant les périodes convenues.

Tous les frais résultant de la désignation d'employés du Client seront à charge du Client.

Le Client accepte de donner accès aux systèmes et à l'information qu'I.R.I.S. estimerait nécessaire pour exécuter sa tâche.

6. Droits de Propriété

Le résultat du travail effectué par I.R.I.S. pour le Client deviendra la propriété du Client. Le transfert de propriété ne sera effectif qu'après l'entier paiement des montants dus par le Client dans le cadre de la Mission confiée à I.R.I.S.

Toutes les informations, méthodes, formules, techniques, procédés, systèmes et logiciels développés par I.R.I.S., utilisés et, le cas échéant, modifiés dans le cadre de l'exécution de la Mission, demeurent la propriété d'I.R.I.S., sous réserve des droits de tiers.

7. Personnel

Lorsque du personnel d'une Partie est présent dans les locaux de l'autre Partie, il sera soumis aux règles applicables au personnel en vigueur dans ces lieux, dans la mesure où il aura été informé de telles règles.

Toutes les règles en vigueur dans les locaux d'une Partie doivent être communiquées par écrit à l'autre Partie avant le début des travaux, et seront incluses dans la documentation relative à l'environnement de travail.

Les employés d'I.R.I.S. travailleront toujours sous l'autorité et la supervision d'I.R.I.S. I.R.I.S. est responsable de la supervision, la direction et l'emploi de temps de son personnel. Des tâches peuvent être confiées en sous-traitance par I.R.I.S. Toute référence au personnel d'I.R.I.S. dans ces Conditions Générales s'applique également au personnel du sous-traitant.

Le Client indiquera dans les Conditions Particulières les périodes de vacances collectives applicables chez le Client pendant lesquelles aucun Service ne doit être presté. I.R.I.S. facturera les périodes de vacances collectives non indiquées dans les Annexes, même si les Services ne peuvent être prestés.

8. Responsabilité

I.R.I.S. s'engage à ce que ces Missions soient exécutées de manière professionnelle, suivant les standards applicables du secteur. Elle assume une obligation de moyens.

I.R.I.S. prendra toutes les mesures raisonnables pour effectuer les tâches pour le Client telles qu'elles se trouvent indiquées dans les Conditions Particulières concernés.

En plus de l'exécution des mesures d'application, le rôle d'I.R.I.S. est limité à l'étude de l'environnement et à la fourniture de conseils en ce qui concerne les solutions systèmes. Le Client est seul responsable des choix qu'il fait.

I.R.I.S. peut uniquement être tenue responsable en cas de faute professionnelle grave ou intentionnelle. En aucun cas, I.R.I.S. ne sera tenue de payer les dommages indirects (tels que manque à gagner, perte financière, perte de logiciels ou de données, augmentation de frais de fonctionnement, retards, dommages aux tiers, etc...) même si elle a été informée du risque d'un tel dommage.

Dans tous les cas, la responsabilité accumulée d'I.R.I.S. dans le cadre de l'implémentation de la Mission décrit dans les Conditions Particulières concerné est limitée au prix de la Mission facturé et payé par le Client à I.R.I.S. durant l'année calendrier lors de laquelle le fait dommageable a eu lieu lors de l'implémentation de la Mission.

9. Garantie

DANS TOUS LES CAS, ET SANS PRÉJUDICE DE L'APPLICATION DE L'ARTICLE F.9. CI-DESSUS, LA PERIODE DE GARANTIE DE LA MISSION N'EXCÉDERA JAMAIS LES 3 MOIS SUIVANT SA LIVRAISON.

10. Prix

Les frais de déplacement, de logement et autres dépenses journalières, ainsi que les Services et Produits additionnels, ou le travail effectué en-dehors des heures ou jours indiqués dans les Conditions Particulières correspondantes ne sont pas inclus dans le prix et seront à charge du Client, au taux d'I.R.I.S. applicables à ce moment, disponibles sur demande.

Le Client recevra des factures mensuelles. Les factures doivent être payées dans les 15 jours.

11. Suspension des Services – Indemnité Forfaitaire

En cas défaut de paiement, I.R.I.S. se réserve le droit de suspendre l'exécution de tout ou partie des Services, sans préjudice d'autres recours et après un délai de préavis de 14 jours. Pendant la suspension des Services, et pour une période de 6 mois, I.R.I.S. aura droit à émettre une facture pour un montant équivalent à celui de la dernière facture mensuelle établie dans le cadre de la Mission concernée.

Tous les frais et dépenses encourus par I.R.I.S. résultant de la suspension et de la reprise des Services seront facturés au Client. Après reprise de la prestation des Services, une période de 3 mois sera respectée avant de pouvoir procéder à une nouvelle évaluation des niveaux de services.

12. Intention de mettre fin à une Mission.

Le Client informera immédiatement I.R.I.S. de son intention de mettre fin à une Mission ou de ne pas l'étendre. Il informera également I.R.I.S. en cas d'émission d'un appel d'offres portant sur les Services indiqués aux Conditions Particulières.

Le Client s'engage à informer I.R.I.S. dès qu'un autre prestataire de services a été sélectionné pour la prestation des Services, et cette notification libérera I.R.I.S. de toute obligation, en ce compris, de manière non limitative, la prestation des Services et le transfert de savoir faire.

G. CONDITIONS DES PROJETS COMPLEXES D'I.R.I.S.

1. Présentation

I.R.I.S. peut aussi offrir un Projet Complexe, combinant une association complexe de Produits et Services considérés comme un tout ("Projets").

2. Conditions

Sauf accord contraire repris dans les Conditions Particulières applicables :

a. chaque Projet sera régi par les clauses et conditions de toutes les dispositions reprises ci-dessus, qui pourraient être applicables à chaque Produit ou Service à fournir en application du Conditions Particulières concerné. En particulier, et pour éviter le doute :

Chaque composant (c'est-à-dire, composant Logiciel ou composant Equipement) devra être payé à la livraison indépendamment de la finalisation du Projet;

Chaque composant sera soumis aux garanties qui lui sont propres, et les Produits de marque autre qu'I.R.I.S. ne seront pas garantis par I.R.I.S., mais le seront par le fournisseur originaire même s'ils sont intégrés au Projet.

DANS TOUS LES CAS ET SANS PRÉJUDICE DE L'ARTICLE G.2.a. CI-DESSUS, LA PERIODE DE GARANTIE DU PROJET N'EXCEDERA PAS LES TROIS MOIS SUIVANT SA LIVRAISON.

b. un calendrier d'exécution phasée sera fourni à titre d'information.

Cette planification sera l'objet d'un accord entre parties en fonction de l'avancement de l'exécution des Phases et des études complémentaires à réaliser durant le Projet et en application de celui-ci.

c. il sera fait de même en ce qui concerne les procédures d'acceptation et de réception des services et des biens à fournir au Client.

Sauf dérogation, la réception provisoire :

- des Services prestés en régie a lieu en fonction de leur prestation, en l'absence de réserves exprimées par le Client sur les fiches horaires établies par I.R.I.S. et signées par le Client, ou dans les 8 jours de l'envoi des fiches horaires non signées au Client.

- des Logiciels spécialement développés pour le Client a lieu lorsque le Logiciel a été testé et accepté par le Client. Les tests seront basés sur les jeux d'essai du Client, dans les 15 jours suivant la livraison et l'installation du Logiciel. Celui-ci sera considéré avoir été accepté à la fin de la période de test, sauf réserves notifiées par écrit pendant la période de test. Les réserves justifiées suspendront la période de test, dont le cours reprendra de plein droit après la notification par I.R.I.S. de ce qu'elle a presté les services nécessaires pour remédier au problème. Le cas échéant, à la demande d'I.R.I.S., il sera procédé de la même manière en ce qui concerne la réception partielle, au fur et à mesure de la livraison des éléments du Logiciel.

La réception provisoire implique l'acceptation par le Client de la conformité des Produits et Services livrés aux spécifications techniques et fonctionnelles accordées, le transfert des risques et la renonciation aux recours pour défaut apparents.

La réception définitive aura lieu de plein droit 3 mois après la réception provisoire, en l'absence de réserves notifiées par écrit à I.R.I.S.

d. A tout moment, le Client a le droit de mettre fin au Projet, moyennant paiement des factures correspondantes aux phases complétées, aux services déjà prestés et aux dépenses déjà réalisées en application de la phase en cours, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de commun accord de 30% des montants qu'I.R.I.S. aurait été en mesure de facturer si le Projet avait pu être mené à bonne fin.