KEYES
DIGITAL SOLUTIONS

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 17/10/2023

Conditions Générales de Vente de COMPUTERLAND Luxembourg (succursale de S.L.M. S.A.), laquelle est immatriculée sous le numéro LU18368780/RC B76134, et dont le siège social est sis à 8308 CAPELLEN, Parc d'Activités Capellen 77-79. ci-après dénommée « S.L.M. » ou « le Fournisseur »

KEYES

1 Définitions 2
2 Offre et conclusion du Contrat 3
3 Objet du Contrat – Service 3
4 Durée du Contrat 4
5 Modalités d'exécution 5
6 Lieu d'exécution – règlementation de travail 5
7 Délais 6
8 Réception et mise en service 6
9 Conditions financières 6
10 Conditions de facturation 7
11 Conditions de paiement 8
12 Vente de matériel 8
13 Propriété des données 9
14 Propriété intellectuelle 9
15 Confidentialité 12
16 Responsabilité – Garantie 14
17 Force majeure et circonstances imprévues 16
18 Suspension 17
19 Résiliation du Contrat 17
20 Conséquences de la fin de Contrat 18
21 Non sollicitation de personnel 19
22 Sécurité 19
23 Audit 19
24 Assurances du matériel du Client hébergé chez le Fournisseur 20
25 Dispositions diverses 20
26 Services avec gestion d'infrastructure 22
27 Assistance 22
28 Définitions 23
29 Objet 24
30 Sécurité du traitement des Données 24
31 Obligations de conformité 24
32 Localisation du traitement 25
33 Gestion des violations de Données 25
34 Recours à un Sous-traitant de second rang 25
35 Retour et suppression des Données 26
36 Le traitement des Données des cocontractants 26

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

SECTION I Dispositions générales applicables aux Services

1 Définitions

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

« Applications Client » : désignent les logiciels que le Client (ou ses Utilisateurs) fournit, installe et/ou charge dans les infrastructures Dédiées ou Mutualisées du Fournisseur.

« Dédié » désigne un matériel, un logiciel, une infrastructure ou un service accessible par un client unique. « Mutualisé » désigne un matériel, un logiciel, une infrastructure ou un service accessible par plusieurs clients.

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

« Conditions Générales de Vente » ou « CGV »: désigne les présentes conditions générales applicables au Contrat.

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

« Contrat » ou « Documents Contractuels » : désignent l'ensemble des documents contractuels suivants :

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

« Fournisseur » : SLMS.L.M. ayant opté pour l'application des CGV dans son offre à destination de ses propres prospects/clients.

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

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

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

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

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

2 Offre et conclusion du Contrat

2.1 Toute Offre est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente. Par défaut et sauf mention contraire, la durée de validité d'une Offre est de 30 jours. Une Offre constitue un tout indissociable dont le prix des éléments qu'elle contient ne peut être pris en compte pour une commande partielle à moins que l'Offre ne précise explicitement des options.

Seules les mentions et informations reprises sur une offre ou une convention peuvent engager S.L.M., à l'exclusion donc de tout élément repris sur tout autre support, tels qu'une présentation, un folder, un site internet, etc.

2.2 Date de conclusion du Contrat - Le Contrat est irrévocablement conclu pour le client, dès l'acceptation par ce dernier de l'Offre, sauf mention contraire.

La demande par le Client du démarrage des Services vaut acceptation de l'Offre et des autres Documents Contractuels.

L'établissement d'une lettre de commande ou de tout autre document émanant du client vaut acceptation de notre Offre à partir du moment où le numéro de référence de notre Offre est repris : toutes conditions mentionnées sur le document émanant du Client contraires aux conditions du contrat soumis par S.L.M. ou des présentes conditions générales de vente seront exclues de la relation contractuelle.

Il est de la responsabilité de chaque Partie de prendre connaissance et de s'assurer de sa compréhension de tout Document Contractuel avant la conclusion du Contrat.

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

3 Objet du Contrat – Service

3.1 Exécution. Le Fournisseur exécutera les Services en suivant les règles de l'art, avec diligence et en conformité avec le savoir-faire technique et les standards professionnels IT reconnus, du moment, en mettant en œuvre des méthodes, des outils et des techniques éprouvées et fiables. Les Services fournis seront conformes aux caractéristiques fonctionnelles et techniques décrites dans l'Offre et/ou les Conditions Particulières.

3.2 Utilisation des Services. Le Client est responsable de ses opérations et de l'utilisation qu'il fait, ou que ses Utilisateurs font, des Services. Le Client doit s'assurer que cette utilisation des Services soit faite en conformité avec le Contrat. Il est responsable de s'assurer que l'objet,

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

le périmètre et les caractéristiques des Services, rencontrent les prérequis et besoins qu'il a exprimés dans les spécifications du Client ou son cahier des charges/RFP.

Le Client ne peut pas utiliser les Services ou permettre l'utilisation des Services à des fins illégales, illicites ou qui peuvent menacer ou harceler toute personne ou causer des blessures ou dommages aux personnes ou aux biens, impliquer la publication de tout composant dont le contenu est faux, diffamatoire, harcelant, obscène ou promouvoir le sectarisme, le racisme, la haine ou la violence, constituer des masses d'e-mails non sollicités, "junk mail", "spam" ou des chaînes de lettres; constituer une violation de la propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété, ou enfreindre les lois, ordonnances ou règlements. Le Client ne distribue pas, ne donne pas en location (renting/leasing), ne sous-licence pas ou ne fournit pas le(s) Service(s) à un Tiers sans l'approbation écrite du Fournisseur. Le Client ne doit pas (i) interférer avec, ou perturber, l'intégrité ou la performance du (des) Service(s), (ii) envoyer ou stocker délibérément des virus ou des codes malveillants via le(s) Service(s), (iii) utiliser tout élément du (des) service(s) séparément du (des) Service(s).

Utilisateurs. Le Client est chargé d'identifier et d'authentifier tous les Utilisateurs, d'approuver l'accès par ces Utilisateurs aux Services, de contrôler les accès non autorisés et de préserver la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte.

Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages causés par le Client et les Utilisateurs, y compris les personnes qui n'ont pas été autorisées à avoir accès aux Services. Le Client est seul responsable de l'utilisation faite des Services par ses Utilisateurs ou toute personnes utilisant ses comptes d'utilisateurs. Le terme « Utilisateur » désigne toute personne physique ou morale relevant du Client ayant accès aux Services ou utilisateur des Services fournis par le Fournisseur. Dans le cadre de certains services ou logiciels, un ordinateur, ou un matériel robotisé accédant au service ou au logiciel peut également être considéré comme un « Utilisateur », ainsi que toute personne susceptible d'accéder ou d'utiliser ce matériel.

4 Durée du Contrat

4.1 Le Contrat est conclu pour la durée qui y est stipulée.

A défaut de stipulation de durée, les règles suivantes s'appliquent :

(i) si l'objet du Contrat comprend des prestations successives, le Contrat est conclu pour une durée de deux (2) ans à partir de la date de conclusion du Contrat.

(ii) si l'objet du Contrat vise l'exécution d'un livrable déterminé (« Projet »), le Contrat est conclu pour le temps de réalisation du Projet.

Le Contrat prendra fin de plein droit après accomplissement complet de toutes les obligations réciproques des Parties et de celles qui se rapportent directement ou indirectement à l'exécution du Projet.

4.2 Sauf stipulation contraire, un contrat à durée déterminée est reconduit tacitement pour une durée identique au contrat initial pour la première reconduction et pour des durées successives d'un an par la suite, sauf notification par l'une des Parties d'un préavis, par courrier recommandé au siège du Fournisseur ou, pour S.L.M., par e-mail au Account Manager, un (1) mois avant l'échéance du terme initial ou du terme renouvelé du Contrat.

Modalité de reconduction. Toute reconduction du Contrat se fait aux conditions applicables juste

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

avant la reconduction sans préjudice d'une adaptation du prix conformément à la clause de révision des prix.

5 Modalités d'exécution

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

5.2 Le Client doit apporter au Fournisseur toute sa collaboration et lui fournir toute l'information requise en temps opportun pour assurer la bonne exécution des Services et les réponses aux questions, les décisions et approbations raisonnablement demandées par le Fournisseur pour permettre à ce dernier de fournir les Services. Le Client est responsable de s'assurer que de telles informations, réponses et approbations soient exactes, complètes et adéquates.

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

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

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

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

6 Lieu d'exécution – règlementation de travail

6.1 A défaut de précision expresse, les Services sont exécutés au Grand-Duché de Luxembourg à l'adresse du Client ou sur le site du Client mentionné dans le Contrat ou sur un des sites du Fournisseur ou en télétravail.

6.2 Lorsque des Services doivent être prestés dans les locaux du Client, ce dernier fournit aux collaborateurs du Fournisseur les accès aux lieux et les installations nécessaires à leur travail. Il appartient au Client de transmettre les informations adéquates et complètes afin de permettre une exécution parfaite et aisée au Collaborateur. Le Client veillera également à ce que les conditions de travail pour le Collaborateur du Fournisseur soient adéquates : le Fournisseur est en droit d'interrompre toute prestation en cours d'exécution dans le cas contraire ; la journée de travail interrompue dans ce cadre sera facturée au Client.

Le Client informera, préalablement à la rencontre, les collaborateurs du Fournisseur des règlements de travail, des exigences de la réglementation générale sur la protection au travail et, d'une manière plus générale, de toutes mesures de sécurité en vigueur au sein de son organisation et des modifications à ces dispositions. Les collaborateurs du Fournisseur respecteront ces mesures.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

7 Délais

7.1 Le délai de livraison et/ou d'exécution des Services mentionné au Contrat sera pris en considération et respecté dans la mesure du possible par le Fournisseur, bien que ceux-ci ne soient donnés qu'à titre indicatif, sauf mention contraire. Tout retard liés à un prestataire du Fournisseur, S.L.M. veillera à en informer le Client le plus rapidement possible, sans qu'il ne puisse être tenu responsable de ce retard.

7.2 Aucune indemnité ne sera due au Client du fait du retard à moins que le Client n'établisse que le non-respect d'un délai raisonnable au-delà du délai communiqué par le Fournisseur est imputable à une faute lourde du Fournisseur ou que les Conditions Particulières avenues entre les Parties prévoient que le délai stipulé est de rigueur. Dans ces derniers cas, l'indemnisation due par le Fournisseur en réparation du préjudice établi par le Client sera de 0,1% du prix (hors taxes) du set up (installation) du projet par

jour de retard avec un montant maximal équivalent à 5% du prix (hors taxes) du set up (installation) du projet. Cette indemnité est libératoire et constitue de ce fait la réparation exclusive du Client en cas de retard.

7.3 Les délais sont en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle le Fournisseur se trouve retardé dans ses tâches en raison de retard pris du fait du Client dans l'exécution de ses obligations ou des prérequis mis à sa charge, de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du Client.

8 Réception et mise en service

8.1 Le Fournisseur informe le Client dès que la mise en place du projet ou la livraison des Services est terminée.

8.2 A défaut d'autres délais ou modalités spécifiées dans le Contrat, si le Fournisseur ne reçoit pas de remarques du Client par écrit suite à sa communication endéans les 10 jours ouvrables, l'acceptation des Services, livrables ou projets livrés par le Fournisseur est alors acquise.

9 Conditions financières

9.1 Prix. Les conditions financières sont exposées dans l'Offre, le contrat ou les Conditions Particulières. Les prix sont valables pour des Services à exécuter sur les sites prévus à la clause 6.1.

9.2 Taxes. Les prix sont exprimés en euros. Les prix s'entendent hors TVA, et seront majorés des taxes légales en vigueur au jour de la facturation.

9.3 Liste de prix. Lorsque le Fournisseur fournit dans son Offre une liste de prix pour des éléments hardware, software, maintenance, ces prix ne sont pas garantis pendant toute la durée du Contrat, sauf mention explicite de garantie des prix. Ils peuvent faire l'objet d'une variation à la hausse par les fournisseurs du Fournisseur, laquelle pourra être répercutée par le Fournisseur sur la facturation au Client après l'envoi du courrier électronique d'information (voir infra 9.7). Chaque renouvellement vaut dès lors nouvelle commande.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

9.4 Taux de change : Les prix pour les hardwares, les softwares et maintenance fournis au Client en vertu de ce Contrat peuvent être sujets à augmentation en fonction de la variation du taux de change dollar/euro.

9.5 Forfait. Lorsque le prix pour les Services est forfaitaire, celui-ci est valable pour les seuls Services qui sont décrits dans les Documents Contractuels comme étant inclus dans le forfait. Toute nouvelle demande du Client, modification ou évolution des Services n'est pas comprise dans le prix forfaitaire et fera l'objet d'une facturation complémentaire de la part du Fournisseur.

9.6 Régie – Sauf disposition contraire, les prix journaliers pour les prestations en régie sont valables pour des journées de 8 heures prestées pendant les heures de bureau (entre 8h30 et 17h30). Les tâches effectuées en sus ou en dehors de cet horaire à la demande du Client sont facturées à :

- 150% du tarif horaire pour les prestations effectuées au-delà de 8 heures par jour et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi ;
- 200% du tarif horaire pour les prestations effectuées le dimanche et les jours fériés officiels luxembourgeois.

9.7 Les prix fixés au contrat sont applicables pour l'année civile en cours.

Les Services peuvent notamment comprendre des éléments de tiers tels que des licences, de la maintenance, du matériel, etc. qui peuvent être sujets à des adaptations de prix non plafonnées.

En vue notamment de couvrir ces adaptations de prix, S.L.M. a la faculté de modifier ses prix une fois par année civile. La notification de révision de prix se fait par l'envoi d'un courriel à la personne de contact du Client. En cas de désaccord sur les nouveaux prix, chaque Partie a la faculté, dans les 30 jours qui suivent la notification par S.L.M., de résilier le contrat avec un préavis de 30 jours. A défaut, les nouveaux prix entreront en vigueur dans les trente (30) jours suivant leur notification par S.L.M..

9.8 Frais et débours. Sauf mention contraire expresse, les frais et débours tels que les frais de déplacement ordinaires, les frais de déplacement extraordinaires (tels que tickets d'avion), les frais de parking et d'hébergement, exposés par le Fournisseur ne sont pas inclus dans les prix et sont facturés en sus sur base de pièces justificatives.

10 Conditions de facturation

10.1 Sauf autre disposition convenue dans le Contrat, le Fournisseur procède à la facturation, soit le lendemain du jour de livraison des produits, soit à la fin du mois en cours pour les prestations effectives, soit par phases et état d'avancement validé avec le Client pour les projets, soit de manière anticipée pour les contrats de services.

10.2 Prix fixe (càd prix au forfait) : Sauf autre principe stipulé dans l'Offre :

- Les projets à prix forfaitaires d'un montant inférieur à 20.000 € seront facturés à concurrence de 100% à la commande ; ce point est laissé à la discrétion de S.L.M. quant à son application totale, partielle ou nulle.
- Les projets à prix forfaitaires d'un montant de plus de 20.000 € sont facturés à concurrence de 20% à la commande et ensuite en fonction de l'accomplissement des livrables tel que déterminé par le Fournisseur.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

10.3 Services successifs / récurrents (maintenance / run / exploitation …) : Sauf mention contraire dans les Documents Contractuels, ces services sont facturés anticipativement mensuellement à partir de leur mise en production. Excepté s'il est expressément mentionné dans les Documents Contractuels que ces services récurrents sont facturés au forfait ou autrement, ils sont facturés en fonction de l'utilisation des ressources (« pay as you use ») auquel cas, sauf autre disposition prévue, les quantités mesurées le dernier jour ouvrable du mois sont facturées à leur prix unitaire applicable au moment du relevé de consommation.

11 Conditions de paiement

11.1 Délai de paiement : Sauf stipulation contraire écrite, les factures émises par le Fournisseur sont à payer, sur le compte mentionné sur la facture, dans les 30 jours de la date reprise sur la facture.

11.2 Délai d'acceptation de facture : Chaque facture sera considérée comme acceptée dans les 10 jours calendriers suivant la date de facturation, à défaut de contestation écrite formulée par lettre recommandée, dans le délai précité, au siège du Fournisseur. Les parties non contestées d'une facture sont à payer par le Client à l'échéance normale, à défaut de quoi le Fournisseur sera, le cas échéant, en droit de faire application des mesures prévues aux clauses 18 ou 19. Les parties contestées de la facture sont soumises à la procédure de résolution des différends prévue à la clause 25.10.

11.3 Retard : Tout retard de paiement ou paiement partiel entraîne, dès l'échéance et sans mise en demeure, la débition d'intérêts conventionnels fixés à 10 % l'an, sauf si le taux d'intérêt légal applicable aux transactions commerciales est supérieur (celui-ci sera alors utilisé), tout mois entamé étant entièrement pris en compte. Le Fournisseur se réserve également le droit d'appliquer un montant forfaitaire de 40 € couvrant les frais de recouvrement encourus. Enfin, pour les frais dépassant ce montant de 40 €, le Fournisseur se réserve le droit d'imputer une indemnité raisonnable de 10 % des sommes impayées.

Dès après une échéance de paiement, aucun défaut de paiement ne pourra, comme de droit, être justifié par référence à une exception d'inexécution fondée sur des faits qui ne nous auraient pas été régulièrement dénoncés avant cette échéance.

11.4. Échelonnement : lors de la souscription de certaines licences par l'intermédiaire de S.L.M., le Client dispose du choix quant à la durée de son engagement entre le mois et l'année. Dans tous les cas, il s'agit d'un engagement ferme et irrévocable, courant jusqu'à son terme, sauf extinction de la personnalité juridique du Client.

Il est alors possible, dans le cadre d'un engagement ferme et irrévocable d'une année, de souscrire à une facturation mensuelle. Il s'agit d'un geste commercial qui est proposé et doit donc être vu comme tel. Dès lors, en cas de défaut de parfaite exécution dans le chef du Client, S.L.M. se réserve la possibilité de solliciter le paiement immédiat du solde contractuel restant dû et/ou de suspendre la fourniture de l'accès au produit.

12 Vente de matériel

12.1 Frais d'installation – Frais de livraison – Frais liés à la collecte, au tri, au transport et au recyclage des appareils (dits frais de recyclage). Sauf mention explicite en sens contraire, les prix

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

annoncés pour le matériel informatique et les logiciels standards sont hors frais d'installation, frais de livraison et frais de recyclage. Il appartient au Client de veiller à permettre un accès aisé au Fournisseur ou à la société de transport. Toutes les réparations de dégradations intervenues en lien avec un accès défaillant sera à charge du Client. En cas de non-livraison possible, des frais de déplacement pourront être réclamés au Client ; le transfert du risque sera considéré comme intervenu au moment où la livraison aurait dû être effective, au plus tard.

12.2 Transfert de propriété et transfert des risques. Le Fournisseur reste propriétaire du matériel jusqu'à paiement complet du prix en principal, accessoires, intérêts et frais. Toutefois, les risques sont transférés au Client au moment de la délivrance du matériel s'il échet ou au moment où la délivrance aurait dû avoir lieu si celle-ci ne peut être effectuée pour un motif indépendant de la volonté du Fournisseur. Toute livraison doit être organisée dans les 10 jours ouvrables à partir de la communication intervenue par le Fournisseur sur ce point. Passé ce délai, le transfert du risque est porté à charge du Client.

En cas de refus de livraison par le Client durant plus de 30 jours calendaires, le Fournisseur se réserve la possibilité de considérer la Commande comme étant annulée aux torts du Client (et solliciter une indemnité pour rupture du contrat : article 12.3.) et pourra disposer librement desdits biens.

12.3. Indemnisation en cas d'annulation de commande. En cas d'annulation de la commande par le Client, une indemnisation de 20% du montant de la commande non encore facturé à ce moment est due. A cette indemnisation s'ajoute le coût des prestations déjà effectuées et des produits déjà livrés et non encore facturés au moment de l'annulation.

Pour toute commande spécifique au Client qui ne peut être annulée par le fournisseur du Fournisseur, la totalité de la commande sera réclamée au Client.

13 Propriété des données

13.1 L'exécution du Contrat ne transfère aucun droit de propriété au Fournisseur sur les données du Client.

14 Propriété intellectuelle

14.1 Définitions

« Code Exécutable » désigne les programmes informatiques et/ou un ensemble de données qui peuvent être interprétées et exécutées par un processeur informatique, par une plate-forme hardware/système d'exploitation ou un autre programme informatique, à l'exclusion des codes sources et de la documentation associée ;

« Contenu » désigne toute expression ou création (telles que programme d'ordinateur, fichier, outils de programmation, rapports, plans ou schémas, et toute autre création similaire), y-compris, pour éviter tout doute, les éléments logiciels, dont notamment le code source, Code Exécutable, interfaces, les spécificités fonctionnelles, icones, instructions d'utilisation ;

« Contenus de Tiers » désigne le Contenu utilisé par le Fournisseur, directement ou indirectement, dans le cadre des Services ou autrement rendus accessibles par le Fournisseur, directement ou indirectement, au Client en vertu du Contrat, à l'égard duquel les Droits de Propriété Intellectuelle sont la propriété d'une tierce partie ;

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

« Contenus Indemnisés » désigne (i) les DPI du Client ou (ii) les DPI sur Contenus spécifiques ou (iii) les DPI du Fournisseur, selon le cas ;

« Contenus Spécifiques » désigne les Contenus créés ou développés spécifiquement et exclusivement pour le Client par le Fournisseur ou par tout sous-traitant du Fournisseur dans le cadre de l'exécution des Services pour le Client ;

« Contenus Non Spécifiques » désigne les Contenus à l'égard desquels les Droits de Propriété Intellectuelle sont la propriété du Fournisseur.

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

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

14.2 Droits de Propriété Intellectuelle du Client : Le Client conservera tous les DPI sur les Contenus (i) développés par le Client avant la date du présent Contrat ou (ii) développés par lui pendant la durée du Contrat ((i) et (ii) collectivement appelés les « DPI du Client »). Dans la mesure où le Fournisseur ou ses sous-traitants doivent obtenir une licence de DPI du Client afin de permettre au Fournisseur de prester les Services, le Client accorde au Fournisseur (avec le droit de donner une sous-licence à tout sous-traitant du Fournisseur) une licence non exclusive, exempt de redevances et non-transférable sur les DPI pertinents pendant la durée du Contrat.

14.3 Droits de Propriété Intellectuelle du Fournisseur et Droits de Propriété Intellectuelle sur les Contenus Spécifiques : Le Fournisseur conservera tous les DPI portant sur les Contenus (i) développés par le Fournisseur avant la date du présent Contrat ou (ii) développés par le Fournisseur pendant la durée du Contrat ((i) et (ii) collectivement appelés les « DPI du Fournisseur ») (iii) ainsi que sur les Contenus Spécifiques. Le Fournisseur accorde au Client une licence sur le Code Exécutable exempte de redevances, non exclusive et non transférable, pour Utiliser les DPI sur Contenus Non Spécifiques, dans la mesure où ceux-ci s'avèrent nécessaires pour recevoir les Services pendant la durée du Contrat. Le Fournisseur accorde, par la présente, au Client une licence sur le Code Exécutable, exempt de redevances, non exclusive, non transférable, pouvant faire l'objet de sous-licence, pendant la durée de protection légalement prévue, pour Utiliser les DPI sur Contenus Spécifiques y compris les DPI du Fournisseur qui auraient été, au choix du Fournisseur, incorporés ou intégrés dans les Contenus Spécifiques. Nonobstant toute stipulation en sens contraire, les Contenus conçus et développés par le Fournisseur de manière partagée entre plusieurs clients ou utilisateurs sont réputés propriété du Fournisseur , qui pourra les utiliser et les exploiter librement, de manière aussi large que possible.

14.4 Contenus de Tiers :

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

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

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

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

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

14.5 Réutilisation du savoir-faire (know-how) : Le Fournisseur restera toujours libre d'utiliser les connaissances, les compétences et l'expérience générales ainsi que toute idée, concept, savoir-faire et techniques qui sont acquis ou utilisés en relation avec la prestation de Services.

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

14.7 Garantie d'éviction et indemnisation

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

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

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

14.7.3. La Partie Indemnisée :

(a) avisera promptement par écrit la Partie Indemnisante de toute Réclamation DPI dont la Partie Indemnisée aurait été avisée ;

(b) n'endossera aucune responsabilité ou ne marquera son accord à tout règlement ou compromis lié à une Réclamation DPI sans le consentement préalable et écrit de la Partie Indemnisante, qui ne sera pas déraisonnablement refusé ou retardé ;

(c) permettra à tout moment à la Partie Indemnisante dès la notification conforme à la clause 14.7.3(a), d'assumer la conduite de la Réclamation DPI (qui comprendra : (i) le droit de diriger toute procédure ou action, (ii) négocier le règlement d'une Réclamation DPI tant que le règlement n'établit un aveu de faute ou de responsabilité au nom de la Partie Indemnisée, et (iii) de mener toutes les discussions et efforts de résolution du différend dans le cadre d'une Réclamation DPI. La Partie Indemnisée pourra, toutefois, avoir recours, à ses frais, à un avocat différent afin d'assurer le suivi de la procédure liée à une Réclamation DPI ;

(d) à la demande de la Partie Indemnisante, donnera à la Partie Indemnisante toute l'assistance raisonnable dans le cadre de la conduite de toute Réclamation DPI ;

(e) et prendra les mesures appropriées pour atténuer la Réclamation DPI afin de minimiser l'ampleur des pertes.

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

(a) procurer au Client le droit de continuer à utiliser les Services et les Contenus Indemnisés ;

(b) modifier ou remplacer les Services et/ou les Contenus Indemnisés enfreignant les DPI de tierce partie par d'autres composants ou services non enfreignant présentant un niveau de performance et de fonctionnalité équivalent.

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

(a) toute modification apportée par le Client aux Contenus Indemnisés, autre que celles effectuées sous le contrôle ou à la demande du Fournisseur ou approuvées par écrit par le Fournisseur ; ou

(b) l'utilisation de Contenus Indemnisés en combinaison avec tout autre matériels, logiciels, équipement ou systèmes autres que ceux approuvés par écrit par le Fournisseur ;

(c) une violation par le Client des termes, portés à sa connaissance par le Fournisseur, de toute licence d'un DPI accordés conformément au présent Contrat;

(d) toute utilisation des Services et/ou des Contenus Indemnisés autrement que conformément au Contrat.

15 Confidentialité

15.1 Toutes les informations communiquées, obtenues ou transférées par une Partie à l'autre

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

Partie à l'occasion du Contrat et qui ont été qualifiées explicitement d'informations confidentielles par la Partie qui a dévoilé ces informations à l'autre Partie, ou qui, de par leur nature, doivent raisonnablement être considérées comme des informations confidentielles (« Informations Confidentielles »), seront traitées de façon strictement confidentielle.

15.2 La Partie recevant de l'autre Partie une Information Confidentielle s'engage : (a) à ne l'utiliser que pour les seuls besoins et finalités pour lesquels cette information est communiquée et que lorsque cela est nécessaire pour l'exécution du Contrat et (b) à prendre toutes les mesures et précautions nécessaires et adaptées au type d'informations transmises, notamment en matière de conservation, afin de maintenir sa confidentialité.

15.3 La divulgation de l'Information Confidentielle, par la Partie ayant reçu cette dernière, n'est autorisée qu'au profit de ses seuls représentants légaux, préposés, employés, fournisseurs, prestataires, consultants, sous-traitants, conseillers, assureurs, auditeurs ou éditeurs de logiciels (dans le cadre d'un audit/une vérification pour ces deux derniers), à la condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité que celle énoncée dans la présente clause et dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent ou qui sont en lien avec le Contrat.

15.4 La fourniture d'Informations Confidentielles en tant que telle n'emporte aucune cession ou licence de Droits de Propriété Intellectuelle sur les Informations Confidentielles communiquées par une Partie.

15.5 Les obligations de respect de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie qui les reçoit peut démontrer :

qu'elle les a divulguées après obtention préalable de l'autorisation écrite de l'autre Partie ou que la divulgation a été réalisée par l'autre Partie ;

qu'elles étaient dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou entrées dans le domaine public après leur divulgation pour autant que ce ne soit pas le résultat d'une violation du présent Contrat ;

qu'elles lui étaient déjà connues au moment de leur divulgation ;

qu'elles résultent de développements internes sans utilisation d'Informations Confidentielles de l'autre Partie ;

qu'elles ont été reçues d'un tiers sans violation d'une obligation de confidentialité à l'égard de l'autre Partie.

15.6 Pour autant que cela soit requis dans le cadre du règlement d'un litige, d'une procédure arbitrale ou judiciaire, ou conformément à une loi, à un décret ou à un règlement ou requis par une autorité règlementaire, la Partie réceptrice sera autorisée à divulguer les Informations Confidentielles de la Partie divulgatrice, à condition que la Partie réceptrice en informe la Partie divulgatrice, si cela est possible et légalement permis, et offre à la Partie divulgatrice la possibilité d'émettre ses réserves et/ou de limiter une telle divulgation. La Partie réceptrice ne divulguera que la seule partie des Informations Confidentielles requises par l'autorité légale, judiciaire ou règlementaire.

15.7 En cas de fin de Contrat ou sur demande d'une Partie, chaque Partie devra, dans la mesure du possible, retourner ou détruire (au choix de la Partie divulgatrice) toutes les

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

Informations Confidentielles fournies par l'autre Partie dans le cadre du présent Contrat, dans les trente (30) jours de cette demande et, dans le cas de destruction d'Informations Confidentielles, certifier, dans un délai raisonnable, que cette destruction a eu lieu. Il est entendu que les obligations énoncées dans la présente clause ne s'appliquent pas dans la mesure d'une conservation requise pour des raisons juridiques, à des fins réglementaires ou d'assurance (par exemple, les exigences d'archivage).

Une attestation de destruction devra être fournie par la Partie à première demande de l'autre Partie. Cette destruction, si elle requiert une intervention spécifique de nos services, ceux-ci seront facturés en régie au Client.

15.8 Les obligations en vertu de la présente clause s'imposent aux Parties pour toute la durée du Contrat et également après son terme, quelle qu'en soit la cause, et ce, pour une durée de 2 ans après la fin du Contrat.

En cas d'infraction à cette clause de confidentialité, une indemnité forfaire de 20.000 € par Client pourra être sollicitée par la Partie victime, sans préjudice pour cette dernière d'intenter une action judiciaire en réparation du dommage réellement subi.

16 Responsabilité – Garantie

16.1 Sans préjudice des autres dispositions des présentes conditions générales, la responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle totale annuelle du Fournisseur pouvant découler de l'exécution du Contrat (y compris en cas de faute lourde) est expressément limitée à la moitié des sommes facturées les douze derniers mois précédant la date de la réclamation avec un plafond de cinquante mille euros (50.000 €). Si la réclamation intervient après la fin de Contrat, le calcul sera effectué sur base des douze derniers mois précédant la fin de Contrat. Toutes indemnités ou pénalités versées par le Fournisseur au Client dans le cadre du Contrat sont déductibles du plafond de responsabilité prévu à la présente clause.

16.2 Sous réserve de la clause 16.4 mais nonobstant toute clause contraire, le Fournisseur ne sera jamais responsable pour toute perte ou dommage indirect de quelque nature que ce soit, incluant mais non limité à la perte de bénéfice ou de revenu, perte d'opportunité commerciale, perte d'économies anticipées, atteinte à la réputation, recours de tierce partie (sauf pour les Réclamations DPI), perte de clientèle, atteinte à l'image de marque (goodwill), perte de temps, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, non atteinte des résultats d'une opération de marketing, tout report ou perturbation dans le planning de l'activité du Client. Sauf pour les données couvertes par un service de backup compris dans les Services délivrés par le Fournisseur au Client, le Fournisseur n'est pas responsable en cas de perte de données.

16.3 Dans la mesure où la loi applicable le permet, la limitation de responsabilité prévue à la clause

16.1 et l'exclusion de responsabilité prévue à la clause 16.2 s'appliquent également en cas de faute lourde.

16.4. Nonobstant toute stipulation contraire, la responsabilité d'une Partie n'est pas limitée pour des dommages découlant du dol ou de faute intentionnelle ou lorsqu'une telle responsabilité ne peut être limitée ou exclue en vertu du droit applicable.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

16.5 Toute garantie concernant un élément provenant d'un tiers est celle fournie par le fabricant du matériel ou par l'éditeur, en l'état et sans aucune garantie supplémentaire du Fournisseur. Dans tous les cas, la garantie débute au moment de la livraison ou au moment où la livraison aurait dû intervenir, chez le Client.

Sauf mention spécifique dans le contrat, aucune garantie n'est accordée sur les prestations du Fournisseur.

En cas de nécessité, le Client pourra faire appel au service, facturable en régie, de support du Fournisseur accessible au numéro de téléphone luxembourgeois +352 26 59 06 86, tous les jours, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

En cas de modification, d'adaptation, de suppression, etc, d'éléments dépendant d'un tiers au Fournisseur (tel par exemple du développement de tout ou partie d'un programme), ce dernier ne peut être tenu responsable vis-à-vis du Client ; le Fournisseur ne sera pas tenu d'adapter les solutions proposées, fournies au Client à la suite de l'intervention de son fournisseur. S.L.M. est tenu simplement d'en informer le plus rapidement possible le Client et, éventuellement, de lui proposer une solution alternative, ainsi que le budget qui devra y être alloué. Si le contrat perd, à la suite de l'intervention du tiers, son essence, un terme au contrat pourra intervenir, pour autant qu'une des Parties le notifie à l'autre, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée au Fournisseur.

16.6 Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continuent à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

16.7 Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'un manquement à ses obligations, ni tenu au paiement de pénalité pour non-atteinte des niveaux de service, dans la mesure où cela résulte (i) de tout manquement, acte fautif, omission fautive ou défaillance du Client, de ses dirigeants, représentants, salariés, fournisseurs, sous-traitants ou contractants de se conformer à ses obligations, rôles et responsabilités ou du non-respect des Hypothèses (ii) de la correction ou la modification des Services par toute personne autre que le Fournisseur; (iii) de tout dysfonctionnement ou de panne de matériel, logiciels ou services fournis par le Client ou un tiers qui n'est pas sous le contrôle du Fournisseur ; (iv) de l'usage des Services par le Client d'une manière non conforme aux instructions ou spécifications expressément indiquées par le Fournisseur ou à l'utilisation normale qui peut en être raisonnablement attendue, ou encore de l'usage des Services en combinaison avec un matériel ou logiciel non recommandé, non fourni ou non approuvé par le Fournisseur ; (v) de tout élément perturbateur non imputable au Fournisseur (tels que, sans s'y limiter, les attaques, les virus, les erreurs de traitements, de manipulations en tout genre sur les infrastructures mises à disposition,...) et provenant (i) soit du réseau interne du Client qui n'est pas sous la responsabilité du Fournisseur et qui a un impact sur les Services,

(ii) soit d'un réseau qui n'est pas sous la responsabilité du Fournisseur (typiquement Internet), et (vi) de la survenance d'un cas de Force Majeure.

16.8 Excepté dans les cas visés par la clause 16.3, toute demande en responsabilité, contractuelle ou extracontractuelle, pouvant découler de l'exécution du Contrat ne pourra être faite plus d'un (1) an après la fin du Contrat.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

16.9 L'intervention du Fournisseur dans le cadre d'une plainte pour apporter une correction ou une solution de contournement ne peut être interprétée comme une reconnaissance d'une quelconque responsabilité.

16.10. En cas de mise à disposition du cloud privé et/ou hybride, le Client a l'obligation de communiquer au plus tard le 4 de chaque mois, via le moyen qui lui a été fourni par S.L.M. préalablement, le détail du nombre des licences Microsoft mis à sa disposition, pour le mois précédent. À l'ouverture dudit service, S.L.M. transmet au Client l'information concernant le détail du nombre de licences qui sera renseigné mensuellement auprès de Microsoft ; tout changement devra être communiqué. À défaut d'une telle communication, le Client est seul responsable et garantira S.L.M., en cas de régularisation entreprise par Microsoft quant à la consommation réelle des licences.

16.11. Par rapport à l'utilisation et l'applicatif de licences, le Client est seul responsable de sa conformité par rapport à sa souscription et notamment par rapport au nombre d'utilisateurs. Il n'appartient pas au Fournisseur de veiller à cette conformité.

17 Force majeure et circonstances imprévues

17.1 Force majeure. La Partie qui subit un Cas de Force Majeure (« Partie Affectée ») ne sera pas réputée être en défaut du Contrat, ou être responsable envers l'autre Partie en raison d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution d'une quelconque de ses obligations, dans la mesure où ce retard ou cette inexécution est due à un Cas de Force Majeure. Le délai d'exécution de l'obligation empêchée doit être prolongé en conséquence. Le Cas de Force Majeure ne peut être invoqué pour les obligations consistant en des obligations de paiement. Le Cas de Force Majeure suspend corrélativement le paiement des obligations impactées/empêchées.

La Partie Affectée devra dès que c'est raisonnablement possible, aviser l'autre Partie par écrit de la survenance d'un Cas de Force Majeure, de la date de début du Cas de Force Majeure et de l'incidence de ce Cas de Force Majeure sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations. À la cessation du Cas de Force Majeure, la Partie Affectée avisera promptement l'autre Partie de cette cessation et reprendra l'exécution des obligations affectées. Lorsqu'un Cas de Force Majeure persiste durant trente (30) jours consécutifs ou plus, chaque Partie peut, résilier la partie du Contrat portant sur les Services Affectés à une date spécifiée par elle dans un avis écrit de résiliation à l'autre Partie.

17.2 "Cas de Force Majeure" désigne la survenance d'un acte ou un événement en dehors du contrôle raisonnable de la Partie Affectée qui rend la performance du Contrat par la Partie Affectée impossible ou excessivement difficile ou déraisonnablement coûteuse au regard du Contrat, et qui comprend, sans s'y limiter et outre les cas retenus habituellement par la jurisprudence applicable : (i) les explosions, incendies, inondations, tremblements de terre, les conditions météorologiques catastrophiques, les maladies, les épidémies ou les catastrophes naturelles; (ii) des actes de guerre (déclarée ou non), les actes de terrorisme, les insurrections, les émeutes, les troubles civils, la rébellion ou le sabotage ; (iii) des actes émanant d'autorités ou juridictions locales, régionales, nationales, étrangères ou internationales, de situation d'état d'urgence ou des changements de législations ; (iv) les conflits sociaux, lock-out, grèves ou autres actions revendicatives organisés au niveau national,; et (v) les défaillances ou les fluctuations de courant électrique ou de service ou équipement de télécommunications ou autres infrastructures essentielles, l'expropriation, la privation ou la destruction, en tout ou en partie, de l'équipement ou des biens nécessaires pour exécuter les Services (tels que des câbles) qui ne serait pas dus à un défaut de maintenance.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

17.3 Circonstances imprévues. En cas de circonstance imprévue et/ou imprévisible lors de la conclusion du Contrat rendant l'exécution des obligations du Fournisseur significativement et excessivement plus onéreuse, le Fournisseur aura le droit, à tout moment, d'exiger une révision des parties impactées du Contrat. Ces circonstances ne doivent pas être imputables au Fournisseur et il ne doit pas avoir accepté d'en assumer le risque en vertu du Contrat. Pendant la durée des renégociations, les Parties continuent à exécuter leurs obligations. Si, après une période d'un (1) mois à partir de la demande de révision, les Parties sont incapables de s'entendre sur une telle révision, chaque Partie pourra entamer une telle discussion comme prévu par la procédure de résolution des différends. Dans le cas où les Parties ne parviennent pas à un accord, le Fournisseur peut, avec un préavis écrit de trente (30) jours, mettre fin aux parties impactées du Contrat sans indemnité, coûts ou dépenses à payer au Client. Cet article pourrait notamment s'appliquer, mais sans s'y limiter, en raison d'une augmentation du prix des matières premières (y compris énergétiques,...). Pour éviter tout doute, le Client ne peut s'opposer au droit du Fournisseur de se prévaloir de la présente clause en invoquant la connaissance par les Parties, au moment de la conclusion du Contrat, d'un évènement affectant les pays producteurs des dites matières premières.

18 Suspension

En cas de défaut de paiement par le Client d'une facture venue à échéance et pour autant que la facture en question n'ait pas été contestée en bonne et due forme selon la procédure prévue à la clause 11.2, le Fournisseur est autorisée à suspendre, de plein droit sans mise en demeure préalable mais après un premier rappel, et à défaut de paiement par le Client des montants incontestablement dus, en cas de contestation valablement émise, dans un délai de 10 jours ouvrables, l'exécution de toutes les livraisons et Services en cours jusqu'à la date du paiement, sans préjudice de son droit à obtenir une indemnité de la part du Client. Tout retard par le Client dans l'exécution de ses obligations suspend également de plein droit et sans mise en demeure préalable tous les délais d'exécution convenus pour la réalisation des Services.

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

19 Résiliation du Contrat

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

19.1 Résiliation pour insolvabilité ou cause de faillite : Sans préjudice de la règlementation nationale applicable en la matière , une Partie peut résilier le Contrat, avec effet immédiat, sans intervention d'un juge et sans qu'aucune indemnité ne soit due par ladite Partie, moyennant la notification d'une lettre recommandée (i) lorsque l'autre Partie effectue tout arrangement au bénéfice de ses créanciers ou en se met en liquidation (sauf à des fins de fusion ou de réorganisation); (ii) si un liquidateur est nommé ou qu'une charge hypothécaire est prise sur l'entreprise ou sur les actifs (ou sur une partie substantielle de ceux-ci) de l'autre Partie, et/ou (iii) si l'autre Partie est incapable de payer ses dettes ou cesse ou menace de cesser d'exercer ses activités.

19.2 Résiliation pour convenance : Sauf disposition contraire explicite dans les Conditions Particulières, le Contrat ne peut pas être résilié pour convenance.

19.3 Résiliation pour cause (manquement grave) :

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

19.3.1. Dans le cas où une Partie commet une violation substantielle du Contrat (ci-après la « Partie en défaut »), l'autre Partie doit adresser à la Partie en défaut une notification par courrier recommandé spécifiant la violation commise par cette dernière et l'intention de faire application de la présente clause. La Partie en défaut dispose alors (i) d'un délai de quinze jours suivant la date de réception de ce courrier recommandé pour remédier au manquement ou soumettre un plan concret pour y remédier (« Plan ») (si c'est réparable) et (ii) ensuite d'un délai supplémentaire convenu entre les Parties pour l'exécution du plan. Si le Plan n'est pas soumis ou exécuté dans les délais prévus, le « différend » fera l'objet de discussions à l'issue de laquelle, en cas de désaccord persistant, la Partie subissant le défaut pourra, sans intervention d'un juge, par simple envoi d'une lettre recommandée à la Partie en défaut, mettre fin au Contrat à date mentionnée dans ce deuxième courrier recommandé ou à toute autre date convenue entre les Parties. Aucune indemnité ne sera due à la Partie en défaut.

19.3.2. Nonobstant la précédente clause, en cas de non-paiement d'une facture endéans le délai prévu et pour autant que la facture n'ait pas fait l'objet de contestation écrite de la part du Client conformément à la procédure prévue, le Fournisseur peut, après un rappel de paiement resté sans suite dans les 10 jours ouvrables, mettre fin au Contrat, sans intervention d'un juge moyennant vingt (20) jours calendriers de préavis, sans qu'aucune indemnité ne soit due par le Fournisseur et sans préjudice de la possibilité pour le Fournisseur de réclamer la réparation intégrale du dommage que lui cause la fin du Contrat.

20 Conséquences de la fin de Contrat

20.1 Restitutions : A la fin du Contrat, les clauses suivantes sont applicables : restitution ou destruction des Informations Confidentielles (clause 15.7.).

20.2 Indemnité en cas de sortie anticipative du Contrat. Sauf mentions spécifiques dans le contrat, en cas de fin anticipée d'un Contrat autre qu'un contrat pour la fourniture de services d'assistance (visé par la clause 27 « Assistance » de la section II), le Fournisseur sera en droit d'exiger, outre le paiement des Services exécutés par le Fournisseur jusqu'à la date de fin du Contrat, le paiement d'indemnités qui couvriront, sans que cette liste soit limitative, (i) le coût des fournitures déjà commandées par le Fournisseur mais non encore facturées, (ii) les frais exposés par le Fournisseur mais non encore facturés,

(iii) une indemnité pour manque à gagner équivalente à 30% des montants que le Fournisseur aurait pu facturer au Client en cas d'exécution du Contrat jusqu'au terme de la période contractuelle.

Dans le cadre d'un contrat mentionnant un nombre estimé de prestations à réaliser sur l'année, en cas de résiliation à l'initiative du Client et/ou de non-réalisation des prestations totale ou partielle au terme de l'année civile, une indemnité de 30 % sur le montant annuel estimé sera sollicité par S.L.M..

20.3 Collaboration. En cas de fin du Contrat, le Fournisseur fournira la collaboration raisonnablement nécessaire pour permettre d'exécuter le transfert ordonné des éléments convenus en vue de leur reprise par le Client et/ou un autre prestataire de services. Sauf autres modalités de facturation prévues, les prestations effectuées par le Fournisseur dans le cadre de ces opérations de sortie seront facturées mensuellement au Client en fonction du temps presté sur la base du tarif horaire pratiqué par le Fournisseur.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

20.4 Survie des obligations. Les dispositions du Contrat qui, en raison de leur objet et de leur portée, sont destinées à perdurer, continueront d'exister après la fin du Contrat.

21 Non sollicitation de personnel

21.1 Sauf en cas d'accord préalable du Fournisseur, le Client ne pourra pas, directement ou indirectement via une entité intermédiaire, solliciter ou débaucher toute personne employée ou engagée par le Fournisseur (y compris ses sous-traitants), qui est intervenue à un moment quelconque dans la fourniture des Services. Cette interdiction est valable pendant la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de 12 mois à compter du jour où le Contrat prend fin.

21.2 Une indemnisation forfaitaire s'élevant à douze (12) mois de salaire brut à temps plein de l'employé concerné sera due par le Client violant la clause 21.1. Pour le calcul de cette indemnisation, le dernier salaire versé à cet employé avant la fin de son contrat de travail sera pris comme référence. En cas de débauchage d'un consultant ou de tout autre collaborateur, l'indemnité forfaitaire sera égale à douze (12) mois de services facturés sur base du tarif horaire ou journalier du consultant ou collaborateur occupé à temps plein.

22 Sécurité

22.1 Sans préjudice des engagements spécifiques qui sont mentionnés dans l'Offre, le Fournisseur s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour fournir un niveau adéquat de sécurité dans le cadre de la fourniture des Services.

22.2 Chaque Partie s'engage à prévenir l'autre Partie, dans les meilleurs délais, d'un incident de sécurité affectant les Services ou les données du Client hébergées par le Fournisseur.

23 Audit

23.1 Le Client autorise pendant la durée du Contrat et à tout moment après la fin du Contrat pendant la durée d'audit stipulée (i) dans les conditions de licence par l'éditeur de logiciels, ou (ii) dans les conditions imposées par les fabricants, l'audit/la vérification (a) de l'utilisation des licences, matériel et/ou Services et (b) du respect de tous les droits et des limites d'utilisation des logiciels de tiers accessibles directement ou indirectement par le Client dans le cadre des Services IaaS, PaaS et/ou SaaS. A cette fin, le Client doit (i) tenir à jour tous les documents relatifs aux Applications Clients et à l'utilisation des logiciels requis pour un audit par l'éditeur du logiciel, (ii) fournir toutes les informations au Fournisseur et donner accès au Fournisseur à l'Infrastructure dans le cadre de cette vérification, (iii) si nécessaire, accepter l'installation de logiciels explicitement requis pour soutenir l'audit. Le Client s'engage à indemniser le Fournisseur de toute non-conformité relevée par l'auditeur qui serait imputable au Client et à prendre en charge tous les frais de mise en conformité, y compris des pénalités, qui pourraient être réclamés au Fournisseur ainsi que les frais d'audit. Les services du personnel du Fournisseur collaborant à la réalisation de l'audit seront facturées par le Fournisseur à leur taux standard. Le Client assumera toutes les conséquences notamment financières résultant d'un manque de coopération de sa part ou de son refus de fournir les informations ou accès visés ci-avant.

23.2 Afin de prévenir une atteinte à la sécurité des systèmes du Fournisseur, le Fournisseur aura le droit de réaliser un audit sur les niveaux de sécurité sur les systèmes ou sur les équipements faisant l'objet du Contrat et qui sont gérés par le Client.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

23.3 Les audits requis par une autorité régulatrice compétente du Client seront autorisés.

23.4 Tout audit sera réalisé selon les standards de l'Institut des Auditeurs Internes et en particulier son code d'éthique.

23.5 Tout audit sera réalisé de telle manière qu'il en résultera un minimum d'inconvénients et de perturbations/ désagréments pour chaque Partie.

23.6 Le Fournisseur informera le Client lorsque le Fournisseur est informé d'un audit planifié.

24 Assurances du matériel du Client hébergé chez le Fournisseur

24.1 Lorsque du matériel du Client est hébergé dans les data centers mis à disposition par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client est responsable de ce matériel et garantira le Fournisseur contre tout recours de tiers du fait de dommages subis sur du matériel ou des équipements appartenant à des tiers ayant contractualisé avec le Client.

24.2 Le Client devra garantir au Fournisseur que le matériel hébergé au sein des data centers seront assurés, aux propres frais du Client, auprès de compagnies d'assurance notoirement solvables contre les risques d'incendie, explosions, dommages électriques, tempête, dégâts des eaux, sabotage, vols, et plus généralement contre l'ensemble des risques liés à l'activité du Client, ou pouvant résulter de sa qualité d'utilisateur. Dans le cas de dommages survenant au matériel du Client, il sera fait appel en première instance aux compagnies assurant le matériel du Client. En acceptant les présentes CGV, le Client atteste de la validité de sa couverture en assurance, sans qu'il ne soit nécessaire au Fournisseur d'en demander une attestation.

24.3 Le Client s'engage à souscrire une police d'assurance en responsabilité civile en vue de couvrir tous les dommages causés aux tiers (y compris au Fournisseur) du fait du matériel ou de son exploitation. Les dommages corporels, matériels et/ou immatériels consécutifs ou non devront également être couverts, y compris les frais de reconstruction de bâtiments ou d'installations endommagés par ce matériel. En acceptant les présentes CGV, le Client atteste de la validité de sa couverture en assurance, sans qu'il ne soit nécessaire au Fournisseur d'en demander une attestation.

24.4 A première demande du Fournisseur, le Client lui présentera un certificat d'assurance attestant de ces couvertures, sans qu'il ne soit nécessaire pour que ces clauses trouvent à s'appliquer.

25 Dispositions diverses

25.1 Environnement réglementaire : Il incombe au Client d'informer le Fournisseur, par écrit, (i) de la réglementation spécifique aux activités du Client et qui est applicable à l'exécution par le Fournisseur du Contrat et (ii) de tout changement à cette réglementation qui pourrait avoir un impact sur l'exécution du Contrat (notamment sur les Services, les niveaux de service, le prix). Le Client doit traduire ces obligations légales et réglementaires applicables en termes de besoins fonctionnels et en instruire le Fournisseur.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

25.2 Licéité - Respect de l'ordre public : Le Client garantit que les données ou fichiers qu'il fait héberger ou stocker chez le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat sont licites et qu'ils n'enfreignent et ne violent pas les droits d'une Partie ou des tiers, ainsi que l'ordre public, les bonnes mœurs, les lois et règlementation en vigueur selon la législation applicable. En cas de non-respect par le Client, le Client s'engage à tenir indemne le Fournisseur de toute réclamation ou action qui serait engagée contre elle à cet égard et à prendre à sa charge les dommages et intérêts, frais et défense en justice liés à de telles actions ou réclamations.

25.3 Indépendance des Parties : Chacune des Parties reste indépendante de l'autre dans le rapport juridique qui se crée entre elles lors de la conclusion et de l'exécution du Contrat. Aucune disposition du Contrat, ni le comportement des Parties lors de l'exécution du Contrat, ne donnera lieu ni ne sera supposé donner lieu à la constitution d'une société, d'une association, d'une société temporaire, d'une joint-venture ou de toute autre forme de coopération entre les Parties. Aucune des Parties n'est habilitée à faire des déclarations ni à agir au nom ou pour le compte de l'autre Partie ou à l'engager.

25.4 Cession: Aucune Partie ne peut céder, ni transférer à titre onéreux ou gratuit tout ou partie du Contrat, sans le consentement préalable écrit de l'autre Partie. Néanmoins nonobstant ce qui précède, les Parties conviennent que cette disposition ne s'applique pas aux réorganisations internes des Parties et/ou du groupe auquel elles appartiennent, pour autant que celles-ci ne modifient pas la nature et le périmètre de leurs activités industrielles et/ou commerciales respectives.

25.5 Sous-traitance : Si elle le juge opportun, le Fournisseur peut sous-traiter, tout ou partie des Services à fournir au titre du Contrat, à des entreprises apparentées ou à des entreprises tierces choisies par le Fournisseur.

25.6 Références : Le Client accepte que le Fournisseur puisse mentionner le Contrat ou le nom/le logo du Client comme référence pour d'autres contrats avec d'autres clients ou dans sa publicité.

25.7 Renonciation : Une renonciation à un droit ou recours ne produira d'effet que si elle est exprimée par écrit et uniquement dans le cas et pour la finalité pour laquelle elle est donnée. Aucun droit ou recours en vertu du Contrat ou en relation avec celui-ci ne peut être exclu, supprimé ou compromis par :

- tout défaut ou retard dans son exercice ;
- tout exercice unique ou partiel de ce droit ;
- toute renonciation antérieure, totale ou partielle ;
- tout abstention d'une Partie de se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie.

25.8 Nullité : Si une disposition quelconque du Contrat est ou devient illégale, invalide, inapplicable ou inexécutable, les autres dispositions restent de stricte application et les Parties négocieront de bonne foi son remplacement par une disposition valide et exécutable aux effets les plus proche possible de l'intention originaire des Parties.

25.9 Modifications : Toute modification au Contrat nécessitera un accord écrit signé par toutes les Parties pour être valable.

25.10 Communication : Sauf les cas spécifiques exigeant un autre type de communication, les Parties acceptent de communiquer par e-mail et d'y apporter la même valeur qu'à une autre écrit.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

25.11 Droit applicable - Procédure de résolution des différends et juridiction compétente : tout différend relève exclusivement de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement du siège de Luxembourg, même en cas d'appel en garantie ou pluralité de défendeurs ou demandeurs, ainsi qu'en cas de recours au référé.

Le Contrat sera régi par et interprété conformément au droit luxembourgeois (sans référence aux dispositions de conflits de lois).

Les Parties consentent, sauf disposition contraire dans le contrat, même si les échanges entre les Parties interviennent dans une autre langue, à faire choix du français pour la négociation, la conclusion, l'exécution du présent contrat. Il en ira de même en cas de différend ou de litige entre les parties.

La langue française est la langue de référence : si une différence devait intervenir avec les traductions des documents juridiques, la version française serait la référence d'interprétation.

SECTION II Dispositions spécifiques additionnelles pour certains services

26 Services avec gestion d'infrastructure

26.1 Les Services comprenant des services de gestion d'infrastructure sont ceux repris dans notre Catalogue de services, lequel est disponible à la communication à première demande.

26.2 Le Client se conformera aux cycles de maintenance définis par le Fournisseur (ou ses fournisseurs). Si le Client décide de déroger à ce cycle, il en supportera tous les coûts supplémentaires éventuels (relatifs notamment au support et aux licences) qui résulteront de cette dérogation.

26.3 Le Fournisseur n'est pas responsable en cas d'arrêt de support ou de maintenance d'un produit d'un fournisseur tiers.

27 Assistance

27.1 Lorsque le Client sollicite des prestations dans le cadre d'une assistance spécifique, tels que, à titre exemplatif, sans que cette liste soit exhaustive, des prestations de consultance, de conseil, de formation, les dispositions ci-dessous sont en outre applicables. Ces prestations sont systématiquement facturables séparément du contrat initial liant le Fournisseur au Client.

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

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

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

remplacement d'un collaborateur. Si les justifications sont raisonnables, le Fournisseur fera procéder au remplacement du collaborateur dès que possible selon la disponibilité d'un profil équivalent.

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

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

- toutes les instructions pertinentes ou nécessaires à l'exécution des Services, y compris, mais sans s'y limiter, les instructions relatives à l'accès aux locaux, aux règles de santé et sécurité (bien-être), aux heures d'ouverture et fonctionnement (sans que cela ne concerne la durée du travail), aux
- procédures administratives applicables au site concerné (contrôles d'accès, utilisation du parking, des systèmes d'enregistrement/d'accès,...);
- les instructions relatives à la bonne exécution des Services en conformité avec les modalités convenues entre les Parties (planning, procédures, méthodologies, instructions pour l'utilisation de l'infrastructure, matériel et/ou logiciel du Client, ...), au plan d'exécution, aux spécificités des activités et au délai estimé, à la tenue d'une time-sheet pour connaître l'ampleur exacte des prestations effectuées et permettre un suivi des projets ;
- les instructions garantissant le traitement confidentiel d'informations confidentielles et la sécurité informatique.

27.6 Instructions interdites

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

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

28 Définitions

Par « Législation en matière de protection des Données » on entend toute réglementation de l'Union européenne et/ou de ses États membres, y compris, sans être limité aux actes, directives et règlements pour la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après RGPD) et les lois nationales en vigueur relatives à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Le Client agit en tant que responsable du traitement (ci-après « Responsable du traitement

») et le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant (ci-après « Sous-traitant») des données à caractère personnel (ci-après « Données ») au sens de l'article 28.3 du RGPD.

29 Objet

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

30 Sécurité du traitement des Données

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

31 Obligations de conformité

A la demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant coopérera à la préparation d'une analyse d'impact sur la protection des Données ainsi qu'aux mises à jour régulières de cette analyse. En vertu de l'article 28 du RGPD, le Sous-traitant, en tenant compte de la nature du traitement, aide le Responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD. Le Sous-traitant notifiera sans retard au Responsable du traitement et en particulier à son DPO si le Client en dispose d'un et à son Responsable du traitement sinon, toute plainte, demande ou avis d'une personne concernée par le traitement des Données qui exercerait les droits qui lui sont conférés par la Législation sur la protection des Données. Le Sous-traitant devra mettre à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires à la démonstration du respect des obligations prévues par la Législation en

matière de protection des Données, y compris pour permettre la réalisation d'audits ou des inspections, par le Responsable du traitement ou un auditeur externe qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

32 Localisation du traitement

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

33 Gestion des violations de Données

6.1. En cas de violation de Données dans le cadre de leur traitement, le Sous-traitant aidera le Responsable du traitement à assurer le respect des obligations découlant de la Législation en matière de protection des Données et en particulier des articles 32 à 36 du RGPD en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le Sous-traitant. S'il le juge nécessaire, le Responsable du traitement informera les personnes concernées et les tiers, y compris l'Autorité de protection des Données, de la violation de Données.

6.2. Le Sous-traitant notifie, de sa propre initiative au Responsable du traitement, et en particulier à son DPO si le Client en dispose d'un, toute violation de Données ou de suspicion de violation de Données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, en adressant un courrier électronique à la personne adéquate, sans qu'une veille ne soit systématiquement organisée.

34 Recours à un Sous-traitant de second rang

7.1. Conformément à l'article 28.2 du RGPD, le Sous-traitant n'engagera pas un autre sous-traitant (« Sous-traitant de second rang ») sans autorisation écrite préalable du Responsable du traitement. Par la présente, le Responsable du traitement donne une autorisation générale au Sous-traitant à recourir à la sous-traitance de second rang dans la délivrance des Services au Responsable du traitement. Le Responsable du traitement a connaissance des Sous-traitants de second rang existants au moment de la signature du Contrat intervenant dans la fourniture de services au Fournisseur (pour S.L.M. notamment Microsoft, Dell, HPE, Cisco, VMware, CITRIX, ATLASSIAN, NETAPP, VEEAM), ou intervenant de manière spécifique pour le Contrat et tels que identifiés dans l'Offre ou dans les Conditions Particulières, et pour lesquels il marque son accord. Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement, sur simple demande, la liste des Sous-traitants de second rang intervenu dans le cadre de la relation contractuelle entre le Client et le Fournisseur, avec pour chacun d'eux, leur identité, leurs coordonnées de contact, la nature des Données traitées par ceux-ci ainsi que, les finalités et la durée du traitement qui leur ont été confiées. Le Sous-traitant informera le Responsable du traitement en cas de futur recours à un Sous-traitant de second rang. Le Responsable du traitement émettra, le cas échéant, ses objections raisonnables, de manière motivée, endéans les 15 jours après cette information.

7.2. Conformément à l'article 28.4 du RGPD, le Sous-traitant n'utilisera que des Sous-traitants de second rang offrant des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de telle sorte que le traitement des Données

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

réponde aux exigences du Contrat, de la Législation en matière de protection des Données et qu'il assure la protection des droits de la personne concernée.

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

35 Retour et suppression des Données

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

a) supprimer toutes les copies des Données du Responsable du traitement stockées ou traitées par le Sous-traitant, ou

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

36 Le traitement des Données des cocontractants

9.1. Les Données des personnes de contact d'une Partie (nom, prénom, fonction, numéros de téléphone, adresse électronique, langues) sont traitées par l'autre Partie conformément à la Législation en matière de protection des Données pour permettre la conclusion et la bonne exécution du Contrat (qui comprend la commande, l'exécution, la facturation, le reporting, la sécurité. En outre, en fournissant ses Données, la Partie (qui agit alors en tant que responsable de traitement) donne à l'autre Partie la permission expresse de traiter ces informations pour et dans la mesure nécessaire aux fins indiquées ci-dessus. Les Données visées au présent article sont conservées 5 ans après la fin du Contrat concerné.

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

WWW.COMPUTERLAND.LU / INFO-CPLD@KEYES.LU
89E PARC D'ACTIVITES CAPELLEN - WEST SIDE VILLAGE L- 8308 CAPELLEN
ALLEUR – JUMET - LUXEMBOURG

LRQA CERTIFIED ISO 9001
LRQA CERTIFIED ISO/IEC 27001

Nom du document : CGDV-LUX-17102023_mise à jour.docx
Répertoire :
/Users/patrickleruth/Library/Containers/com.microsoft.Word/Data/Documents
Modèle : /Users/patrickleruth/Library/Group Containers/UBF8T346G9.Office/User Content.localized/Templates.localized/Normal.dotm
Titre : Conditions générales de vente
Sujet : Dernière mise à jour : 17/10/2023
Auteur : Patrick Leruth
Mots clés : 2025/284/CCH/SD/A_pub01
Commentaires :
Date de création : 29/04/2026 14:07:00
N° de révision : 2
Dernier enregistr. le : 29/04/2026 14:07:00
Dernier enregistrement par : Patrick LERUTH
Temps total d'édition : 0 Minutes
Dernière impression sur : 29/04/2026 14:07:00
Tel qu'à la dernière impression
Nombre de pages : 27
Nombre de mots : 12 959 (approx.)
Nombre de caractères : 71 277 (approx.)