



Contrat de Services de Maintenance pour le Système Poséidon

Entre:

MG International, société anonyme au capital de 344 003.90 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro SIRET 441743002 représentée par Monsieur Thierry Boeglin, Directeur de l'établissement secondaire MG International/Poséidon, situé au 3, rue nationale 92100 Boulogne Billancourt, dûment habilité à l'effet de conclure les présentes,

ci-après

MG International/Poséidon
de première part;

Et :

Administration Communale de Molenbeek St. Jean
Rue du Comte de Flandres, 20
1080 Bruxelles Belgique

ci-après

Administration Communale de
Molenbeek St Jean

le Propriétaire
de seconde part ;

Préambule-Transfert de contrat

Suite à la fin de convention de concession entre la Commune de Molenbeek et Molenbeek Sport Asbl le 5/07/2021 concernant la gestion des infrastructures sportives, l'Administration Communale reprend à compter de cette même date le contrat de maintenance du Système Poséidon à la Piscine Louis Namèche signé entre Molenbeek Sport Asbl et MG International le 2/03/2020.

Après avoir préalablement rappelé que :

MG International/Poséidon commercialise un système d'aide à la prévention des noyades dans les piscines publiques, composé de divers éléments matériels et logiciels, dénommé Système Poséidon.

Le Propriétaire a acquis un Système Poséidon (éléments matériels et licence d'utilisation du logiciel), ci-après le Système, pour la Piscine Louis Namèche Rue van Kalck 93, 1080 Molenbeek-Saint-Jean ci- après le Site, qu'il exploite directement.

Le Système a été installé et mis en service sur le Site, et a fait l'objet du Document de Réception d'Installation Finale daté du 10/04/2016 et signé par les Parties.

Les Parties sont convenues de ce qui suit :

Article 1 : Définitions

Toutes les fois qu'ils débiteront par une majuscule dans le présent contrat, les termes et expressions qui suivent, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront le sens qui leur est attribué dans les définitions figurant ci-dessous:

- "Partie" désigne l'une quelconque des parties au Contrat ; et "Parties" désigne l'ensemble desdites parties.
- "Contrat" désigne le présent contrat et ses annexes.

Article 2 : Services fournis par MG International/Poséidon (ci après les « Services »)

MG International/Poséidon fournira au Propriétaire la Série de **Services de Maintenance Logicielle** décrite dans l'Annexe B du Contrat, intitulée Services de Maintenance, qui est intégrée aux présentes, pour le Système installé sur le Site.

Article 3 : Durée du Contrat

Le présent Contrat entre en vigueur le 5/07/2021 et expire le 9/04/2023.

Article 4 : Conditions financières du Contrat

Pour pouvoir bénéficier des Services définis à l'article 2, le Propriétaire devra payer à MG International/Poséidon le Tarif de Maintenance, dont le montant, la ou les dates d'exigibilité et les modalités de paiement sont indiquées dans l'annexe A du Contrat, qui est intégrée aux présentes. En cas de retard de paiement, toutes sommes dues au titre du Tarif de Maintenance porteront intérêts de retard au taux légal prévu par le décret n° 2002-232 du 21/02/2002 modifié par le décret n° 2008-1550 du 31/12/2008.

A défaut de paiement du Tarif de Maintenance à sa ou ses dates d'exigibilité, et quinze jours après mise en demeure infructueuse adressée par MG International/Poséidon au Propriétaire par lettre recommandée avec avis de réception, MG International/Poséidon aura la faculté de résilier unilatéralement ses engagements de maintenance au titre du présent Contrat après en avoir informé le Propriétaire par

lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts pouvant être dus par le Propriétaire au titre de cette résiliation.

Article 5 : Limitation de l'étendue des obligations de MG International/Poséidon au titre de la maintenance du Système

Les prestations de maintenance assurées par MG International/Poséidon dans le cadre du Contrat sont strictement et clairement limitées à la remise en état du fonctionnement du Système, MG International/Poséidon ne pouvant en aucun cas être tenue d'indemniser le Propriétaire ou un tiers au titre de préjudices, pertes d'exploitation, charges, frais, de quelque nature que soit, directs ou indirects, pouvant avoir résulté d'une défaillance du Système.

Article 6 : Cas d'exclusion totale de responsabilité de MG International/Poséidon au titre de la maintenance du Système.

Sont expressément exclus des Services, et sont exclusifs de toute responsabilité pour MG International/Poséidon, les incidents, vices ou dysfonctionnements du Système résultant des situations suivantes : catastrophes naturelles, état de guerre déclarée, terrorisme, guerre, foudre, tonnerre, accident, négligence, vandalisme, dégradation, utilisation de pièces inadaptées sur le Système, problème résultant de l'intervention d'un tiers sans l'accord de MG International/Poséidon, anomalies de fonctionnement provoquées par des conditions d'environnement particulières, telles que notamment éclairage ou ensoleillement du Site perturbant le fonctionnement du Système, inondation, défaut d'étanchéité, incendie, choc électrique, diminution de la qualité de l'alimentation électrique, environnement corrosif susceptible d'endommager les circuits du Système, et plus généralement anomalie ou dysfonctionnement trouvant sa cause dans un élément extérieur aux constituants et au fonctionnement du Système.

Dans l'hypothèse où un incident, vice ou dysfonctionnement du Système résulterait de l'une des situations précitées, et consécutivement à une demande d'intervention hors Services formulée par le Propriétaire, MG International/Poséidon établira un devis détaillé d'intervention de réparation et de remplacement éventuel de matériel qui devra être préalablement accepté par le Propriétaire. En cas de refus du devis par le Propriétaire, MG International/Poséidon ne pourra être tenue pour responsable du défaut ou du mauvais fonctionnement du Système et pour toutes les conséquences dommageables qui pourraient en résulter.

D'une manière générale, MG International/Poséidon sera temporairement déchargée de ses obligations dans l'hypothèse où l'exécution de ses Services serait empêchée par un cas de force majeure. Les pannes de courant électrique et pannes de la Ligne Téléphonique Dédicée sont notamment considérées par les Parties comme constitutives de cas de force majeure.

Article 7 : Responsabilités du Propriétaire

Autorisation de réaliser les Services : Le Propriétaire garantit à MG International/Poséidon que le Propriétaire a obtenu l'autorisation à la fois pour le Propriétaire et pour MG International/Poséidon d'accéder et d'avoir recours au Système, aux données le concernant et à tous les composants matériel et logiciel qu'il contient, dans l'objet d'assurer les Services. Si le Propriétaire n'est pas déjà en possession de cette autorisation, il incombe au Propriétaire de l'obtenir, à ses frais.

Le Propriétaire s'engage à souscrire les assurances nécessaires dans le cadre de la mise en œuvre du Système et de son utilisation sur le Site.

Le Propriétaire s'engage à n'utiliser le Système que dans les conditions et selon les recommandations définies dans les documentations techniques et manuels de formation qui lui ont été remis lors de l'acquisition du Système.

Le Propriétaire s'engage à prévenir immédiatement MG International/Poséidon de tout événement affectant le fonctionnement du Système.

Le Propriétaire s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers toute modification, réparation ou démontage du Système, ou de tenter de connecter tout appareil sur le Système. Il s'engage à ne pas tenter de relier au Système un ou plusieurs éléments fournis par un tiers.

Le Propriétaire s'engage à suivre les instructions fournies par MG International/Poséidon et MG International/Poséidon et le Propriétaire s'engagent généralement à coopérer l'un avec l'autre pour s'assurer de la bonne réalisation des Services. Le Propriétaire s'engage à faciliter les travaux entrepris par MG International/Poséidon dans le cadre de l'exécution des Services.

MG International/Poséidon pourra notamment être amenée à demander au Propriétaire, pour la réalisation des Services, la disponibilité intégrale suivant une plage horaire à déterminer conjointement avec le Propriétaire du bassin à surveiller, qui devra alors ponctuellement être interdit à tout baigneur.

A compter de la signature du présent Contrat et pendant toute sa durée d'exécution, MG International/Poséidon et toute personne désignée par cette dernière disposera à fin d'exécution des Services, d'un accès sûr, libre et suffisant au Site et au Système. MG International/Poséidon pourra également être amenée à demander au Propriétaire de mettre à sa disposition un local aux fins d'entreposer les pièces et outillages nécessaires à l'exécution des Services. Le Propriétaire sera alors dépositaire dudit matériel déposé et devra apporter prudence et soin dans sa garde. Ligne Téléphonique Dédicée : Le Propriétaire s'engage à maintenir dans un bon état de marche et pour l'utilisation exclusive de MG International/Poséidon une ligne téléphonique qui sera exclusivement dédiée à des fins de transmission de données pour relier le Système installé sur le Site aux ordinateurs du centre de télémaintenance de MG International/Poséidon (ci-après "Ligne Téléphonique Dédicée"), selon les spécifications de MG International/Poséidon. Le Propriétaire fera son affaire de la souscription de l'abonnement de la Ligne Téléphonique Dédicée, ainsi que des frais d'utilisation de la Ligne Téléphonique Dédicée. Le Propriétaire s'interdit d'utiliser, débrancher, effectuer ou faire effectuer toute opération ayant pour objet ou pour effet d'altérer les performances ou la disponibilité de la Ligne Téléphonique Dédicée, même temporairement. Le Propriétaire convient que si la Ligne Téléphonique Dédicée n'est pas disponible ou fonctionne mal que ce soit pour des raisons techniques, des raisons de service téléphonique ou toutes autres raisons, MG International/Poséidon ne sera pas tenu de fournir les Services. Tout dysfonctionnement ou indisponibilité de la Ligne Téléphonique Dédicée, imputable au Propriétaire, aura pour conséquence de décharger MG International/Poséidon de toute responsabilité relativement à tout dommage pouvant en avoir résulté pour le Propriétaire ou un tiers, même si le dysfonctionnement ou l'indisponibilité de la Ligne Téléphonique Dédicée est une cause partielle du dommage survenu.

Confidentialité ou Droits de Propriété. : Le Propriétaire convient que toutes les informations, données ou images vidéo communiquées ou envoyées à MG International/Poséidon, par la Ligne Téléphonique Dédicée, électroniquement ou par un autre moyen, ne sont pas confidentielles ni ne sont pas la propriété exclusive du Propriétaire.

Article 8 : Mise en garde concernant l'utilisation et les performances du Système

IL EST CLAIEMENT PRECISE AU PROPRIETAIRE PAR MG INTERNATIONAL/POSÉIDON QUE LE SYSTEME N'EST QU'UN OUTIL COMPLEMENTAIRE D'AIDE A LA SURVEILLANCE DES PISCINES. EN AUCUN CAS, IL NE DOIT ETRE PRETEXTE A DIMINUER LA SURVEILLANCE DES BASSINS OU A MODIFIER SON ORGANISATION TELLES QU'ELLES ETAIENT PREALABLEMENT REQUISES PAR LES TEXTES ET REGLEMENTS EN VIGUEUR OU DEFINIES PAR L'USAGE.

L'OBLIGATION MISE A LA CHARGE DU SYSTEME DE DETECTER DES CORPS IMMOBILES AU FOND DU BASSIN ET D'ALERER LES SECOURS N'EST QU'UNE OBLIGATION DE MOYENS ET NON PAS DE RESULTAT.

EN EFFET, L'ATTENTION DU PROPRIETAIRE EST SPECIALEMENT PORTEE SUR LE FAIT QUE LE SYSTEME EST DANS L'INCAPACITE DE COUVRIR L'ENSEMBLE DES CAS D'ACCIDENTS SUSCEPTIBLES DE SURVENIR ET QUE PLUS FONDAMENTALEMENT, LE SYSTEME EST BASE SUR UNE TECHNOLOGIE INFORMATIQUE DE VISION PAR ORDINATEUR EXTREMEMENT COMPLEXE DONT LES PERFORMANCES SONT LIMITEES PAR L'ETAT DE LA TECHNIQUE ET AU SUJET DESQUELLES AUCUNE GARANTIE DE PERFORMANCE NE PEUT ETRE EXPLICITEMENT OU TACITEMENT DONNEE.

DE PLUS, IL EST RAPPELE QUE LES PERFORMANCES DU SYSTEME DEPENDENT EGALEMENT DE CONDITIONS EXTERIEURES TELLES QUE NOTAMMENT LES CONDITIONS D'ECLAIREMENT DU SITE A CHAQUE INSTANT, LE NIVEAU DE TURBIDITE DE L'EAU, L'ALBEDO OU REFLECTANCE DES CORPS, POUR LESQUELLES MG International/Poséidon NE POURRA EN AUCUN CAS VOIR SA RESPONSABILITE ENGAGEE.

LE PROPRIETAIRE S'ENGAGE A INFORMER SON PERSONNEL, PREPOSES OU AUTRES, EN CHARGE DE LA SURVEILLANCE DU SITE, DES INFORMATIONS ET DISPOSITIONS DU PRESENT ARTICLE ET A SATISFAIRE A TOUTES LES PRESCRIPTIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES EN MATIERE DE SECURITE, SANS TENIR COMPTE DE L'EXISTENCE DU SYSTEME. LA PRESENTE CLAUSE EST CONSIDEREE COMME DETERMINANTE DE LA VOLONTE DES PARTIES.

Article 9 : Résiliation

Dans les cas prévus à l'article 4 du présent Contrat, ou pour toute autre violation des obligations du Propriétaire dans le cadre du présent Contrat, MG International/Poséidon aura la faculté de résilier unilatéralement ses engagements de maintenance au titre du présent Contrat après en avoir informé le Propriétaire par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts pouvant être dus par le Propriétaire au titre de cette résiliation.

Article 10 : Circulation du contrat

Les droits et obligations du Propriétaire au titre du présent Contrat sont transmissibles par ce dernier à un tiers. En ce cas le propriétaire devra notifier cette substitution à MG International/Poséidon suffisamment à l'avance et prendre toute mesure propre à éviter qu'il en résulte une quelconque gêne pour MG International/Poséidon.

Pendant toute la durée du Contrat, MG International/Poséidon se réserve expressément la faculté de se substituer toute personne morale de son choix dans l'exécution des obligations mises à sa charge par le présent Contrat, sans que le Propriétaire ne puisse prétendre à une remise en cause de ses termes. En ce cas, MG International/Poséidon devra notifier cette substitution au Propriétaire suffisamment à l'avance et prendre toute mesure propre à éviter qu'il en résulte une quelconque gêne pour lui.

Article 11 : Stipulations générales

Les Parties considèrent que le présent Contrat, son préambule, ses annexes ont pleine valeur contractuelle.

Le présent Contrat annule et remplace tout document, accord ou contrat concernant l'objet du présent Contrat ayant pu être échangé antérieurement entre les Parties.

Si l'une quelconque des clauses du Contrat venait à être regardée comme nulle ou inopposable en vertu d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat, à moins toutefois que cette clause n'ait été considérée comme déterminante de la volonté des Parties.

Toute modification du Contrat devra obligatoirement intervenir dans un écrit portant la signature de chacune d'entre elles. Le présent Contrat est entièrement régi par le droit français.

Les Parties s'efforceront de rechercher un terme amiable à tout différend qui pourrait survenir entre elles. Elles auront notamment la faculté pour tout litige trouvant sa source dans une question technique de s'en remettre à l'avis d'un expert, désigné d'un commun accord entre elles.

A défaut d'accord amiable, et en cas de contestation relative à la validité, l'interprétation ou à l'exécution du présent Contrat, le Tribunal de Marseille sera seul compétent.

Fait à Boulogne-Billancourt, le 29/10/2021

Pour
MG International/Poséidon



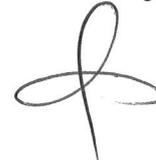
Thierry Boeglin

Pour
l'Administration Communale de
Molenbeek
Par ordonnance
Le Secrétaire-Adjoint



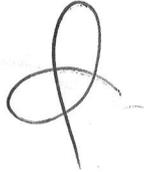
Gilbert Hildgen

Pour
l'Administration Communale de
Molenbeek
Pour la Bourgmestre
L'Echevin Délégué



Jamel Azaoum

Pour
Molenbeek Sport Asbl



Jamel Azaoum
Président

Pour
Molenbeek Sport Asbl



Meriem Chemssi
Directrice A.I.

Annexe A Tarif de Maintenance

Pour pouvoir bénéficier des Services définis à l'article 2 du présent Contrat, le Propriétaire devra payer chaque année à MG International/Poséidon la somme de 9 414,00 € HT, (neuf mille quatre-cent quatorze euros) selon l'échéancier suivant :

Montant HT en Euros	Date de facturation par MG International/Poséidon
2 353,50 €	8/07/2021
2 353,50 €	8/10/2021
2 353,50 €	8/01/2022
2 353,50 €	8/04/2022
2 353,50 €	8/07/2022
2 353,50 €	8/10/2022
2 353,50 €	8/01/2023
2 353,50 €	8/04/2023

Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

Les prix sont révisés par l'application aux prix du marché (P) de la formule suivante:

$P = P_0 [0,125 + 0,875 (S_y/S_{y_0})]$ dans laquelle :

P = prix révisé HT

P₀ = prix initial HT du marché

S_y = indice SYNTEC (SY), indice des honoraires de la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils, source UN, valeur à la date de la révision de prix moins 3 mois ;

S_{y₀} = même indice en valeur de base du marché (mois de signature du contrat).

Le prix de règlement ainsi déterminé reste fixe entre chaque révision. Le calcul du coefficient de révision sera effectué tous les 12 mois, à la date anniversaire du marché.

Annexe B

Services de Maintenance

1. Objet des Services de Maintenance

Les Services de Maintenance fournis par MG International/Poséidon ont pour objectif d'aider le Propriétaire à maintenir le Système installé sur le Site en bon état de fonctionnement, c'est à dire dans un état de fonctionnement conforme à celui décrit dans le DRIF signé par les Parties, et conforme aux spécifications de MG International/Poséidon, tant en ce qui concerne les composants matériels du Système que ses performances.

2. Définition des Services de Maintenance

2.1. "**Assistance Téléphonique**": MG International/Poséidon mettra à la disposition du Propriétaire un service d'Assistance Téléphonique destiné à conseiller ou dépanner ce dernier en cas de problème d'utilisation ou de fonctionnement du Système. Ce service est accessible aux heures ouvrées du lundi au dimanche inclus, de 9h00 à 18h00.

2.2. "**Maintenance Préventive**" :

2.2.1. MG International/Poséidon se connectera une fois par semaine au Système installé sur le Site, par l'intermédiaire de la Ligne Téléphonique Dédinée, et transférera vers son centre de télémaintenance toutes informations utiles générées et enregistrées par le Système. Ces informations seront analysées, et lorsque MG International/Poséidon identifiera des événements pouvant altérer le bon fonctionnement présent ou futur du Système, MG International/Poséidon en informera le Propriétaire et proposera un plan d'actions préventives ou correctives à mettre en œuvre au travers d'une Maintenance Logicielle ou d'une Maintenance Matérielle sur Site

2.2.2. MG International/Poséidon organisera une visite d'inspection annuelle du Système sur Site, durant laquelle les différents composants, le fonctionnement normal et les performances du Système seront vérifiés, selon les procédures documentées et mises à jour par MG International/Poséidon quand MG International/Poséidon l'estime nécessaire.

2.2.3. MG International/Poséidon procédera à l'analyse des tests de détection trimestriels effectués par le Propriétaire, tels que décrits ci-dessous dans le paragraphe 4.1.

LE PROPRIETAIRE RECONNAÎT PARFAITEMENT COMPRENDRE QUE CE PROCESSUS DE MAINTENANCE PREVENTIVE NE PERMET PAS DE DETECTER TOUS LES DYSFONCTIONNEMENTS POSSIBLES DU SYSTEME, ET QUE LA DETECTION D'UN ETAT DE FONCTIONNEMENT ANORMAL DU SYSTEME DEMEURE SA RESPONSABILITE PLEINE ET ENTIERE.

2.3. **"Maintenance Logicielle"** : ce sont des modifications ou corrections apportées au logiciel du Système par MG International/Poséidon, au travers de la Ligne Téléphonique Dédicée, conduites dans le cadre d'un plan d'actions préventives ou correctives proposé au Propriétaire et accepté par celui-ci. Lorsqu'une intervention de Maintenance Logicielle nécessitera un arrêt complet du Système, ou lorsqu'elle sera susceptible d'entraîner une évolution des caractéristiques du Système, MG International/Poséidon en informera préalablement le Propriétaire, qui pourra alors décider d'annuler l'intervention. Dans le cas contraire, et après avoir vérifié la remise en état de bon fonctionnement du Système, MG International/Poséidon informera le Propriétaire qui disposera alors d'un jour ouvré pour faire connaître ses réserves.

2.4. **"Mise à Jour Logicielle"** : ce sont des modifications ou des améliorations apportées par MG International/Poséidon au logiciel du Système, à la seule discrétion de MG International/Poséidon et quand MG International/Poséidon l'estime nécessaire, visant généralement à améliorer les performances ou les fonctionnalités du Système. Les Mises à Jour Logicielles sont fournies au Propriétaire selon les termes et conditions de la Licence d'Utilisation du Logiciel, personnelle et non exclusive, consentie au Propriétaire dans le cadre de l'acquisition du Système.

2.5. **"Maintenance Matérielle sur Site"** : ce sont notamment les réparations, modifications, échanges de pièces portant sur les éléments matériels du Système, conduites par MG International/Poséidon ou ses agents sur le Site, dans le cadre d'un plan d'actions préventives ou correctives proposé au Propriétaire et accepté par celui-ci. Lorsqu'une intervention de Maintenance Matérielle sur Site nécessitera un arrêt complet du Système, ou lorsqu'elle sera susceptible d'entraîner une évolution des caractéristiques du Système, MG International/Poséidon en informera préalablement le Propriétaire, qui pourra alors décider d'annuler l'intervention. Dans le cas contraire, après remise en état de bon fonctionnement du Système, MG International/Poséidon remettra au Propriétaire une fiche d'intervention dont la signature par celui-ci vaudra réception sans réserve des travaux réalisés. A défaut, le Propriétaire aura 2 jours ouvrés pour faire connaître ses réserves. Passé ce délai, les travaux seront réputés acceptés sans réserve, nonobstant l'absence de signature par le Propriétaire de la fiche d'intervention. La Maintenance Matérielle sur Site comprend les frais de déplacement, la main d'œuvre, et la réparation ou le remplacement des matériels défectueux, hors pièces consommables et pièces d'aspects (telles que boîtier du poste écran de surveillance) qui auraient été notamment rayées, salies, ou dégradées du fait de leur utilisation.

3. Séries de Services de Maintenance

	Maintenance logicielle	Maintenance logicielle et matérielle
Assistance téléphonique (hotline)	x	x
Maintenance préventive à distance (monitoring hebdomadaire)	x	x
Maintenance préventive sur site (visite annuelle)	x	x
Analyse des tests de détection semestriels	x	x
Maintenance logicielle	x	x
Re-paramétrage logiciel	x	x
Mise à jour logicielle	x	x
Maintenance matérielle sur site (comprenant pièces détachées, main-d'œuvre, déplacements, matériel de chantier)		x

4. Responsabilités du Propriétaire pour certaines Séries de Services de Maintenance

- 4.1. Le Propriétaire ayant opté pour une Série de Services de Maintenance intégrant le service de Maintenance Préventive, désignera un ou plusieurs de ses employés, qui seront formés à cet effet par MG International/Poséidon, pour réaliser des tests de performance de détection du Système (jetés de mannequin dans le bassin et enregistrement des résultats sur l'unité centrale du Système, selon les procédures documentées et mises à jour par MG International/Poséidon quand MG International/Poséidon l'estime nécessaire). Ces tests de performance de détection seront réalisés trimestriellement par le Propriétaire.
- 4.2. Le Propriétaire s'engage à analyser les plans d'actions préventives ou correctives proposés par MG International/Poséidon dans le cadre de certaines séries de Services de Maintenance, et à communiquer à MG International/Poséidon son accord, ses réserves ou son désaccord sur les actions proposées.

5. Responsabilités de MG International/Poséidon pour certaines Séries de Services de Maintenance

- 5.1. Pour la Série de Services Maintenance Logicielle et la série de Services Maintenance Logicielle et Matérielle, dès réception d'un appel téléphonique du Propriétaire par MG International/Poséidon, ou du fait de l'identification d'un problème au travers du service de Maintenance Préventive décrit ci-dessus, et lorsque que le problème posé ne pourra être résolu au cours de l'échange téléphonique, MG International/Poséidon ouvrira un numéro d'enregistrement de l'appel, et disposera de 1 jour ouvré pour proposer au Propriétaire un plan d'actions correctives, accompagné d'un délai prévisionnel de remise en service, à mettre en œuvre au travers d'une Maintenance Logicielle, d'une Maintenance Matérielle sur Site ou d'une combinaison des deux.

Pour la Série de Services Maintenance Matérielle, après approbation par le Propriétaire, comme décrit dans le paragraphe 4.2, du plan d'actions correctives ou préventives proposé par MG International/Poséidon, le délai d'intervention pour les réparations, modifications, échanges de pièces portant sur les éléments matériels du Système, n'excédera pas 10 jours ouvrés, sauf pour certaines interventions lourdes (interventions portant notamment sur une ou plusieurs caméras du Système).