

# Contrat de support commercial Micro Focus

Le présent Contrat de support s'applique à tous les logiciels pour lesquels le Support est fourni à compter du 15 janvier 2018.

Le présent Contrat de support commercial (« Contrat de support ») décrit les services de support et de maintenance (« Support ») et les termes contractuels en vertu desquels Micro Focus fournit ledit Support à l'entité qui en fait l'acquisition (« Vous » ou le « Client ») auprès de Micro Focus ou d'un revendeur agréé. « Micro Focus » ou « Nous » désigne la personne morale nommée Micro Focus® autorisée à concéder des licences pour le logiciel pour lequel ledit Support est acheté dans le cadre du présent Contrat de support (le « Logiciel ») et dans son pays de vente.

## Récapitulatif des fonctions

Les fonctions de Support décrites dans le présent document sont les suivantes :

- Support en libre-service en ligne
- Support technique
- Mises à jour logicielles

## Support en libre-service en ligne

Le Support en libre-service en ligne est disponible en permanence. Il offre les services suivants :

- Téléchargement des dernières mises à jour logicielles
- Recherche dans notre base de connaissances techniques en ligne de problèmes connus, documents techniques, manuels et documentation
- Enregistrement, suivi et mise à jour électroniques des incidents, et fourniture de rapports d'incidents en ligne
- Vérification de la liste des logiciels actuellement couverts par votre Contrat de support

- Inscription pour recevoir des notifications par message électronique lorsque des Mises à jour logicielles sont disponibles
- Après votre enregistrement d'incident en ligne, vous recevrez un e-mail ou un appel téléphonique de Micro Focus.

## Accès au Support en libre-service en ligne :

Vous pouvez accéder au portail MySupport pour bénéficier du Support en libre-service en ligne : [www.microfocus.com/support-and-services/](http://www.microfocus.com/support-and-services/).

## Support technique

### Enregistrement illimité d'incidents

Vous pouvez déclarer un nombre illimité d'incidents de Support technique pour signaler des erreurs ou demander des améliorations aux Logiciels.

### Support en cas de défaut

Micro Focus, conformément aux usages du commerce, corrigera une erreur ou un défaut de conception reproductible sur ses systèmes de Support. Micro Focus, conformément aux usages du commerce, traitera les vulnérabilités critiques aux attaques de logiciels malveillants ou aux accès en corrigeant les Logiciels. Cependant, Micro Focus pourra fournir la correction dans le cadre d'une mise à jour plus importante du Logiciel plutôt que séparément, selon le degré de priorité et d'importance du défaut. Les clients peuvent être tenus d'installer les Logiciels, correctifs ou service packs les plus récents dans le cadre du processus de dépannage et de résolution des problèmes. Micro Focus peut ne pas être en mesure de fournir une correction pour tous les défauts.

### Clés de licence de remplacement

En ce qui concerne les Logiciels dont l'installation nécessite une clé de licence, Micro Focus fournira une clé de remplacement pour l'installation ou la réinstallation des licences autorisées, dans la mesure où la version applicable du Logiciel est alors disponible à la distribution par Micro Focus.

## Langues du Support

Les centres de Support du monde entier vous offrent leurs services en anglais. Sous réserve des compétences et ressources linguistiques disponibles, vous pourrez également profiter de services de Support en chinois, français, allemand, italien, japonais, portugais ou espagnol. Tout service de Support en dehors des heures d'ouverture locales ne peut être fourni qu'en langue anglaise, tout comme le Support dédié aux produits sous tension.

## Gestion des signalements

Micro Focus a mis en place des procédures de signalement dans le but de faciliter la résolution des problèmes complexes liés aux Logiciels. Si vous avez des motifs d'inquiétude légitimes relatifs à la mise en oeuvre

de moyens suffisants par Micro Focus pour résoudre un problème après avoir obtenu une réponse de Micro Focus à une demande de Support, vous pouvez faire part de vos préoccupations au service de gestion du Support de Micro Focus au niveau local, puis régional, et enfin mondial.

## Niveaux de gravité et objectifs de délai d'intervention

Vous pouvez sélectionner le niveau de gravité (comme stipulé dans le tableau ci-après) qui reflète le mieux votre situation actuelle. Micro Focus se réserve le droit de réaffecter un niveau de gravité une fois le diagnostic du problème engagé s'il détermine que ledit niveau a été déterminé de façon inappropriée.

Niveau de gravité <sup>1</sup>	1 : système de production stratégique en panne	2 : défaillance majeure d'une fonctionnalité principale	3 : défaillance moyenne d'une fonctionnalité mineure	4 : problème mineur
Description des niveaux de gravité	Le système de production est en panne. Le produit n'est pas opérationnel. Il en résulte une interruption totale d'activité. Aucune solution n'est disponible.	Défaillance d'une fonctionnalité principale. Les opérations sont sérieusement restreintes, même si le travail peut se poursuivre de manière limitée. Il existe une solution.	Défaillance d'une fonctionnalité mineure. Le produit ne fonctionne pas comme prévu, avec pour conséquence une perte d'utilisation mineure. Une solution peut être disponible.	Il n'y a pas de perte de service. Par exemple, il peut s'agir d'une requête de documentation, d'information générale ou d'amélioration du Logiciel.
<b>Objectifs de délai d'intervention</b>				
Support commercial Micro Focus Du lundi au dimanche, 24 h/24, 7 j/7 365 jours par an <sup>2</sup>	1 heure	3 heures	6 heures	1 jour ouvrable
À l'exception du Japon, le plan Standard Care ne sera pas disponible à l'achat à compter du 1er décembre 2018. Pour les clients qui ont souscrit un plan Standard Care à partir du 15 janvier 2018 inclus, le présent Contrat de support commercial sera exclusivement applicable <sup>3</sup> .				
Heures et jours ouvrables locaux du plan Standard Care <sup>3</sup>	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

Les objectifs de délai d'intervention correspondent aux délais d'intervention initiaux typiques des requêtes de support. Micro Focus peut ne pas être en mesure de respecter ces objectifs de délai d'intervention.

- 1 *Excepté pour les Logiciels fournis auparavant par l'entreprise logicielle Hewlett Packard et désormais fournis par Micro Focus (« SoftwareGrp »), les services de Support permanents (tous les jours, à toute heure) sont uniquement assurés pour les problèmes de gravité 1 signalés par téléphone. Après la baisse du niveau de gravité du problème ; la prestation se poursuivra le jour ouvrable suivant.*
- 2 *Certains produits Micro Focus ne sont pas éligibles au service de Support permanent. Voir l'annexe aux produits de support commercial de Micro Focus non disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an*
- 3 *Voir l'annexe au plan Standard Care de Micro Focus, pour les logiciels qui bénéficient de l'offre de Support permanent avec le plan Standard Care*

## Mises à jour logicielles

Micro Focus diffusera des mises à jour des Logiciels pendant la période pour laquelle vous avez acheté le service de Support. Les Mises à jour logicielles sont constituées comme suit, en rapport avec les versions des Logiciels, ainsi que les manuels de référence et la documentation utilisateur :

- Une « Version majeure » est une version de Logiciel intégrant d'importantes fonctionnalités nouvelles ou améliorées dans le Logiciel du même nom, ou dont le modèle de distribution a été modifié. Pour un Logiciel donné, une Version majeure est désignée par le changement du chiffre situé à gauche du point (par exemple, de la version 5.4 à la version 6) ou d'une

valeur d'année (par exemple, de 2015 à 2016). Ce système s'applique uniquement aux versions distribuées à grande échelle. La licence vers une Version majeure des Logiciels Micro Focus Acu ou Extend ne fait pas partie des avantages liés aux services de Support et doit donc être achetée séparément.

- Une « Version mineure » est une version apportant des corrections ou des améliorations mineures à la Version majeure qui ne changent ni les fonctionnalités de base ni les caractéristiques matérielles du Logiciel. Une Version mineure est désignée par un changement du chiffre situé à droite du point (par exemple, de 5.3 à 5.4), du numéro de version (R) ou d'une valeur de mois (par exemple, GroupWise 2015 R2). Ce système s'applique uniquement aux versions distribuées à grande échelle.

- Un « Service Pack » est une version du Logiciel distribuée à grande échelle et qui comprend plusieurs corrections. Il est désigné par un changement du chiffre situé à droite du deuxième point (par exemple, de 5.3.1 à 5.3.2) ou par un numéro SP situé à droite du deuxième point (par exemple, 5.3 SP1).
- Un « Correctif » est une version du Logiciel qui comprend des corrections incrémentielles et est distribuée à grande échelle. La version du Correctif est désignée par le numéro IP ou P situé à droite de la version actuelle, par exemple X.X.X IP# ou P#, X.X IP# ou P#, ou X IP# ou P#.
- Un « Correctif logiciel » est une version du Logiciel créée pour résoudre un problème spécifique à un Client. Il est fourni par le Support technique. Un Correctif logiciel peut être désigné sous la forme suivante : X.X.X.#.
- Aux fins de la présente disposition, une Suite désigne une référence unique qui autorise le Client à avoir plusieurs Logiciels individuels qui forment ensemble une solution complète. Une nouvelle version de Suite est diffusée lorsque des fonctionnalités nouvelles ou améliorées sont ajoutées à l'un des Logiciels qui composent la Suite. Les versions de Suite sont désignées par un changement du chiffre situé à gauche du point (par exemple, de la version 5.4 à la version 6), d'une valeur d'année (par exemple, de 2015 à 2016) ou d'une valeur d'année et de mois (par exemple, 2016.11). Ce système s'applique uniquement aux versions distribuées à grande échelle. Sauf indication contraire figurant dans les informations de cycle de vie du Support Produit publiées par Micro Focus, la publication d'une Suite déclenche une nouvelle période de Support initial dans le cycle de vie du Support produit pour chaque produit qui compose la Suite.

## Services de Support avancé en option

Sous réserve de disponibilité, le Client peut acquérir séparément les options supplémentaires suivantes. Elles sont régies par les termes du présent accord, de l'annexe de Support Premium liée au Contrat de support commercial Micro Focus, ainsi que des modalités relatives aux Crédits flexibles.

- Le service Support Premium de Micro Focus met à votre disposition des ingénieurs de Support expérimentés et des gestionnaires de compte de Support dédiés, qui se familiarisent avec votre environnement afin d'améliorer les délais d'intervention et la qualité des services.
- Les Crédits flexibles Micro Focus désignent une devise de services pouvant être achetée à tout moment pendant la durée de validité de votre Contrat de support commercial. Ils offrent un moyen flexible d'acquérir des services à court terme de Support, de formation ou de consulting.

Pour plus d'informations sur le Support Premium Micro Focus ou les Crédits flexibles, cliquez sur les liens suivants :

[Support Premium](#)

[Crédits flexibles](#)

## Modalités supplémentaires du Contrat de support

Outre le récapitulatif des fonctions, les Modalités supplémentaires suivantes du Contrat de support (« Modalités supplémentaires ») s'appliquent dans le cadre du Support fourni. En cas de conflit entre les présentes Modalités supplémentaires et le récapitulatif des fonctions, les présentes Modalités supplémentaires prévalent.

### 1. Mises à jour logicielles

#### A. DISTRIBUTION DES MISES À JOUR LOGICIELLES

Micro Focus fournit ses Mises à jour logicielles par voie électronique. Plusieurs types de supports peuvent vous être proposés.

#### B. INSTALLATION ET UTILISATION DES MISES À JOUR LOGICIELLES

Le Client est responsable de l'installation des Mises à jour logicielles. Le Client est autorisé à installer et à utiliser une Mise à jour logicielle dans la limite du nombre de licences pour lesquelles le client a souscrit une offre de Support :

1. sous réserve des modalités du contrat de licence utilisateur final (y compris les éventuelles autorisations de licences supplémentaires) fournies avec ou applicables à la Mise à jour logicielle ; ou
2. si aucun contrat de licence utilisateur final (ou autorisation de licence supplémentaire) n'est fourni avec ni n'est applicable à la Mise à jour logicielle : sous réserves des modalités du contrat de licence utilisateur final et des autorisations de licences supplémentaires applicables à la version du Logiciel mise à jour.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat de support, tout Logiciel open source intégré à ou fourni avec une Mise à jour logicielle se voit octroyer une licence conformément à la licence applicable au Logiciel open source.

#### C. PLATE-FORME

Si le Logiciel est fourni sous licence pour une plate-forme particulière (combinaison matériel/système d'exploitation), la mise à jour dudit Logiciel est toujours propre à ladite plate-forme sous licence et ne doit être utilisée que sur celle-ci. La licence autorisant l'utilisation du Logiciel sur une autre plate-forme et le droit d'acquérir une telle licence à un tarif préférentiel ne font pas partie des avantages du Support.

### 2. Nouveaux produits

Un « Nouveau produit » est une version du Logiciel comportant des modifications significatives de son architecture, de ses fonctions ou de ses fonctionnalités de base, qui entraînent sa diffusion en tant que nouveau produit. Il peut remplacer entièrement un Logiciel existant et/ou donner lieu à une nouvelle offre provenant d'une gamme ou famille de Logiciels existante. Les Nouveaux produits ne font pas partie des avantages du Support.

### 3. Fournisseurs de services

Micro Focus se réserve le droit de faire appel à des fournisseurs de service tiers pour l'assister dans les prestations de Support sous réserve des conditions du présent Contrat de support.

### 4. Support matériel

Si vous disposez d'un contrat de maintenance sur site de matériel Micro Focus acquis avec le Logiciel, Micro Focus se chargera d'enregistrer pour vous une requête de service auprès de l'organisation de Support matériel.

### 5. Support simultané

#### MISES À JOUR ET MIGRATIONS DE LOGICIELS

Micro Focus offre aux Clients la possibilité d'installer et d'utiliser à la fois une Mise à jour logicielle ou un Logiciel migré et la version actuelle du Logiciel pendant une période limitée, telle que précisée aux présentes, à compter de la réception de la Mise à jour logicielle ou du Logiciel migré, sans frais supplémentaires (« Période d'utilisation simultanée du Logiciel »).

Le « Logiciel migré » est le Logiciel qui résulte d'une migration autorisée par Micro Focus d'un produit logiciel Micro Focus vers un autre produit logiciel Micro Focus.

La Période d'utilisation simultanée du Logiciel ne doit pas aller au-delà de la fin de l'offre de Support pour la version actuelle du Logiciel. Au cours de la Période d'utilisation simultanée du Logiciel, vous ne pouvez pas utiliser la Mise à jour logicielle ou le Logiciel migré dans un environnement autre que celui de la version actuelle du Logiciel. La validité de votre licence pour la version précédente du Logiciel s'achève à la fin de la Période d'utilisation simultanée du Logiciel applicable, après quoi aucune installation ne sera plus autorisée.

La Période d'utilisation simultanée du Logiciel par défaut est la période dite « Standard » stipulée ci-dessous. Micro Focus peut appliquer une Période d'utilisation simultanée du Logiciel plus longue que celle indiquée ci-dessous pour certains Logiciels migrés, sous réserve que cette prorogation soit expressément spécifiée par Micro Focus par écrit :

- **Standard** : Période d'utilisation simultanée du Logiciel de 3 mois.
- **Avancée** : Période d'utilisation simultanée du Logiciel de 6 mois.
- **Complexe** : Période d'utilisation simultanée du Logiciel de 12 mois.
- **Exceptionnelle** : Période d'utilisation simultanée du Logiciel de 18 mois.

Nonobstant ce qui précède, aucune Période d'utilisation simultanée du Logiciel n'est autorisée pour les Logiciels répertoriés ici ([www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions](http://www.microfocus.com/support-and-services/mla-product-exclusions)). Le Client ne doit avoir aucune installation simultanée desdits Logiciels et Mises à jour logicielles ou Logiciels migrés.

### 6. Acquisition et renouvellement

Aussi longtemps que Micro Focus continue d'assurer le Support d'un Logiciel, le Client peut, sous réserve de l'acceptation de Micro Focus, renouveler le service de Support au plus tard à la Date de reconduction (définie dans la présente) en adressant un bon de commande ou en réglant au prix du devis les frais de Support en vigueur. SoftwareGrp peut, au terme d'un préavis de soixante (60) jours, interrompre des offres de Support spécifiques qui ne sont plus proposées par SoftwareGrp.

À moins d'un accord signé entre le Client et Micro Focus ou d'une certification client approuvée par Micro Focus stipulant le contraire, le Client doit renouveler son offre de Support pour toutes les licences du Logiciel qu'il a copiées, utilisées, installées ou exploitées. Micro Focus s'engage à limiter toute augmentation des frais de Support à un maximum de 10 % par rapport aux frais de l'année précédente ou à un montant permettant d'augmenter lesdits frais pour s'aligner sur les frais de Support alors en vigueur. Si le Client réduit le nombre de licences logicielles comprises dans l'offre de Support, la limite d'augmentation des frais susmentionnée ne s'applique pas.

Si l'offre de Support arrive à expiration ou que le règlement des frais de Support correspondant à une Période de reconduction (définie dans la présente) n'a pas été reçu à la date d'échéance, Micro Focus peut, immédiatement et sans préavis, suspendre la prestation du service de Support. Dès lors, le Client n'est plus admissible à la limite de l'augmentation des tarifs susmentionnée pour l'année en cours et les suivantes. Le Client peut alors rétablir son offre de Support conformément à la clause Rétablissement de l'offre de Support ci-après.

### 7. Rétablissement de l'offre de Support

Si le Logiciel a fait l'objet d'un service de Support et que le Client choisit de ne pas renouveler son offre de Support ou laisse expirer son offre de Support pendant une certaine durée, les frais de rétablissement de l'offre de Support indiqués ci-après s'appliquent en plus des frais de support des 12 mois à venir, calculés sur la base des derniers frais de Support annuels les plus élevés du Client ou des frais de support alors en vigueur pour le Logiciel si le Client décide de rétablir l'offre de Support :

- **Offre de support expirée depuis moins d'un an** : paiement rétroactif intégral des frais de Support à compter de la date d'expiration et frais de rétablissement correspondant à 20 % des frais de support de l'année à venir.
- **Offre de support expirée depuis un an ou plus** : paiement rétroactif intégral des frais de Support à compter de la date d'expiration et frais de rétablissement correspondant à 20 % dudit paiement rétroactif.

### 8. Cycle de vie du Support produit

#### SUPPORT INITIAL

Dès leur mise à disposition auprès des clients, les Logiciels entrent dans la période de Support initial. Le Client peut alors accéder au Support en

---

libre-service en ligne, aux mises à jour logicielles, au Support technique, ainsi qu'au Support en cas de défaut, et soumettre des demandes d'améliorations. Le Support initial s'applique pour une durée minimale déterminée.

#### **SUPPORT ÉTENDU**

Lorsqu'un Logiciel atteint la fin de sa période de Support initial, il commence la période de Support étendu. Au cours de cette période, le Client peut avoir accès au Support technique, au Support en libre-service en ligne et aux Mises à jour logicielles, à l'exclusion des nouvelles demandes de Support en cas de défaut ou de demandes d'améliorations.

Pour les produits SoftwareGrp IT Operations Management (ITOM), le produit entre dans une période de Support en libre-service une fois les périodes de Support initial et de Support étendu expirées. Au cours de la période de Support en libre-service, le Client peut accéder aux ressources en ligne en libre-service et aux Mises à jour logicielles, à l'exclusion des nouvelles demandes de Support en cas de défaut ou de demandes d'améliorations. Aucun support technique n'est disponible.

**Support Plus étendu :** certains Logiciels permettent de souscrire le service Support Plus étendu au terme de la période de Support initial, moyennant des frais supplémentaires. Le Support Plus étendu fournit un accès continu à un support en cas de défaut associé à un niveau de gravité 1 ainsi qu'à des Mises à jour logicielles de sécurité critiques. Pour plus d'informations, consultez cette page : [Support Plus étendu](#).

Veuillez consulter les détails relatifs à notre politique ainsi que ses mises à jour :

Pour les produits SoftwareGrp ITOM, consultez la [Politique de cycle de vie du Support produit ITOM](#).

Pour tous les autres Logiciels, reportez-vous à la [Politique de cycle de vie du Support produit](#).

Consultez notre [Tableau de cycle de vie du Support produit](#) pour passer en revue les détails spécifiques aux produits ainsi que les dates de fin de support de tous les logiciels.

#### **9. Mises à niveau des types de licence et des quantités**

Les mises à niveau des types de licence et des quantités ne font pas partie de l'offre de Support. Aux fins du présent Contrat de support :

- a. La « Mise à niveau du type de licence » désigne la mise à niveau d'un type de licence vers un autre type de licence. C'est le cas par exemple de la transition d'une licence de site vers une licence de zone.
- b. La « Mise à niveau de la quantité de licences » désigne une mise à niveau vers un plus grand nombre de licences. C'est le cas par exemple d'une mise à niveau de 1 000 noeuds à 2 500 noeuds.

#### **10. Admissibilité**

Le Client peut acquérir l'offre de Support disponible uniquement si, à la demande de Micro Focus, il est en mesure de fournir la preuve qu'il a légitimement acquis une licence logicielle Micro Focus appropriée. Micro Focus n'est pas tenu de fournir des services de Support en cas d'altération ou de modification du Logiciel non autorisée par Micro Focus ou concernant des Logiciels pour lesquels le Client n'est pas en mesure de fournir une preuve suffisante de licence valide.

#### **11. Disponibilité locale**

Les ressources de Support peuvent ne pas résider dans la zone géographique du Client. Si Micro Focus accepte de fournir des services de Support sur site, ceux-ci seront sujets à des frais de déplacement, à des délais d'intervention plus longs, à des horaires de couverture réduits et à un ordre de services distinct en vertu des modalités de services professionnels Micro Focus alors en vigueur.

#### **12. Relocalisation**

La relocalisation d'un Logiciel est soumise aux modalités de licence en vigueur pour le Logiciel et relève de la responsabilité du Client. Micro Focus peut relocaliser l'offre de Support sous réserve de disponibilité locale, ce qui peut entraîner la modification des frais liés à votre offre de Support. Micro Focus exige de recevoir par écrit un préavis raisonnable d'au moins trente (30) jours afin de fournir les services de Support après une relocalisation. Le Client peut être tenu de signer de nouveaux documents ou des documents modifiés suite à une relocalisation.

#### **13. Audit**

Le Client s'engage à conserver et, à la demande de Micro Focus, à fournir des documents suffisants permettant de certifier sa conformité avec le présent Contrat de support, sur la base des indicateurs et des termes contractuels relatifs des licences du Logiciel, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, les numéros de série, les clés de licences, les journaux, la localisation, le modèle (y compris la quantité et le type de processeurs) et le numéro de série de toutes les machines sur lesquelles le Logiciel est installé ou qui permettent d'accéder au Logiciel, le nom (y compris ceux des personnes morales) et le nombre d'utilisateurs pouvant accéder au Logiciel ou étant autorisés à y accéder, les indicateurs, les rapports, les copies du logiciel (par produit et par version), ainsi que les schémas de l'architecture du réseau, qui peuvent être liés aux conditions de licence du Client et au déploiement du Logiciel et de l'offre de Support associée. Le Client est tenu, au plus tard 7 jours après que Micro Focus lui en aura fait la demande par écrit, de remettre à Micro Focus ou à un auditeur indépendant choisi par Micro Focus (« Auditeur ») un questionnaire rempli qui lui aura été fourni par Micro Focus, ainsi qu'une déclaration écrite (au format demandé par Micro Focus) signée par un responsable du Client et attestant de l'exactitude des informations communiquées. Le Client devra fournir aux représentants de Micro Focus ou à l'Auditeur toute l'aide nécessaire, ainsi que l'accès à ses enregistrements et ordinateurs, afin de permettre l'inspection et l'audit des ordinateurs et enregistrements du Client, pendant les heures d'ouverture normales

du Client, aux fins de conformité avec le présent Contrat de support. Si, à quelque moment que ce soit, le Client a installé, utilisé ou consulté sans autorisation les Mises à jour logicielles, ou qu'il a manqué de respecter de quelque autre manière que ce soit la licence octroyée pour une Mise à jour logicielle (ci-après, un cas de « Non-conformité »), sans préjudice de tout autre droit ou recours de la part de Micro Focus, y compris, sans s'y limiter, un recours en injonction, le Client devra, dans les trente (30) jours suivant le préavis de cette Non-conformité du Client, acheter toutes les licences et/ou abonnements et services de Support associés nécessaires pour remédier à cette Non-conformité. Il achètera ces licences supplémentaires à Micro Focus au prix standard en vigueur et réglera les frais annuels de Support, auxquels s'ajoutent le prix standard des licences supplémentaires et les frais de Support en vigueur à la date de l'achat, ainsi que les intérêts correspondants (1,5 % par mois ou le taux maximum qu'autorise la loi si celui-ci est inférieur à 1,5 %), pour la période allant du commencement de la Non-conformité jusqu'au règlement, les intérêts devant être réglés même dans le cas où aucune facture n'a été délivrée au moment de la Non-conformité. Si un écart de 5 % ou plus est constaté entre les frais de licence payables et les frais effectivement payés, le Client sera tenu de rembourser à Micro Focus le coût de l'audit (dans la mesure du raisonnable) en plus des autres montants dus. Cette section ainsi que les droits et obligations figurant dans la présente restent applicables au-delà de la résiliation du présent Contrat de support.

#### 14. Durée et résiliation

Le présent Contrat de support prend effet à la date à laquelle Micro Focus reçoit la commande du Client relative à l'offre de Support ou lors de la livraison du Logiciel (par l'expédition physique ou la mise à disposition du Logiciel pour téléchargement) au Client, si cette date est postérieure. Le présent Contrat de support reste en vigueur pour une période initiale d'un (1) an, à moins d'une autre période initiale convenue par écrit entre les parties (par exemple, dans le cadre d'un accord principal distinct). Sous réserve des dispositions de la section 18 ci-après, le présent Contrat de support sera reconduit au terme de chaque période (« Date de reconduction ») pour une durée d'un (1) an, ou pour une autre durée sous réserve d'accord écrit entre les parties (« Période de reconduction »), à moins que l'une ou l'autre des deux parties ne signifie par écrit, soixante (60) jours au moins avant la fin de la période en cours, son souhait de ne pas reconduire le Contrat. De plus, sans renoncer à tout autre recours disponible, l'une ou l'autre des parties peut résilier le présent Contrat de support en cas de manquement important, moyennant un préavis écrit, si ce manquement n'est pas résolu sous soixante (60) jours à compter de la réception du préavis, réputée avoir lieu trois (3) jours ouvrables après le dépôt de ce préavis auprès d'un service de messagerie reconnu. Si le Client a plus de dix (10) jours ouvrables de retard dans le règlement des sommes dues, Micro Focus pourra suspendre l'offre de Support jusqu'à exécution

dudit règlement. En cas de résiliation du contrat de licence utilisateur final d'un Logiciel associé à une offre de Support, le présent Contrat de support sera automatiquement résilié à l'égard de ce Logiciel.

#### 15. Exclusions

Micro Focus n'est pas tenu de fournir des services de Support dans les circonstances suivantes :

- a. Préparation incorrecte du site, ou site ou conditions environnementales non conformes aux spécifications de Micro Focus.
- b. Non-respect des spécifications de Micro Focus, des ordres de services ou du présent Contrat de support par le Client.
- c. Maintenance inappropriée ou inadaptée de l'environnement logiciel de la part du Client.
- d. Utilisation en parallèle avec des médias, logiciels, interfaces, fournitures ou autres produits du Client ou d'un tiers.
- e. Modifications non effectuées par Micro Focus ou non autorisées par Micro Focus.
- f. Tout virus, ver ou autre code malveillant non introduit par Micro Focus.
- g. Abus, négligence, accident, perte ou dommage pendant le transport, dommages dus à un incendie ou à une inondation, perturbations électriques, transport par le Client ou toute autre cause au-delà du contrôle raisonnable de Micro Focus.

#### 16. Utilisation des outils de services de Support Micro Focus

Micro Focus peut exiger du Client qu'il utilise certains matériels et/ou logiciels, programmes de diagnostic réseau et de maintenance (« Outils de service propriétaires »), ainsi que certains outils de diagnostic pouvant être intégrés au système du Client, aux fins des prestations de Support. Les Outils de service propriétaires demeurent la propriété exclusive de Micro Focus ou de ses concédants de licence, sont fournis « en l'état » et peuvent inclure des logiciels de gestion des pannes à distance ou des outils de support réseau. Les Outils de service propriétaires peuvent résider sur les systèmes ou sites du Client. Tout logiciel open source intégré à ou fourni avec les Outils de service propriétaires se voit octroyer une licence en vertu de la licence open source applicable.

Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires uniquement pendant la période de validité de l'offre de Support en vigueur et sur autorisation de Micro Focus. Le Client ne peut en aucune façon vendre, transférer, céder, mettre en gage, grever ou transmettre les Outils de service propriétaires. En cas de résiliation du présent Contrat de support, le Client doit retourner les Outils de service propriétaires à Micro Focus ou permettre à Micro Focus de supprimer ces Outils de service propriétaires.



---

Le Logiciel peut intégrer une fonctionnalité (« Usage Hub ») permettant à Micro Focus de suivre à distance les données relatives à votre utilisation du Logiciel. La fonctionnalité Usage Hub est activée uniquement si vous configurez le Logiciel pour qu'il envoie des données à Micro Focus par le biais de l'interface utilisateur. Si la fonctionnalité Usage Hub est activée, Micro Focus utilisera les données transmises aux fins suivantes : (i) aider l'équipe de Support de Micro Focus à gérer plus efficacement les incidents de support ; (ii) apporter des directives sur la manière d'optimiser votre utilisation du Logiciel ; et (iii) mettre à disposition des rapports portant sur le droit et la consommation. Les données recueillies par l'intermédiaire d'Usage Hub ne contiennent pas de données à caractère personnel (telles que définies par la présente).

Afin que Micro Focus fournisse des services de Support, le Client s'engage à effectuer les opérations suivantes selon les besoins :

- a. Autoriser Micro Focus à intégrer les Outils de service propriétaires aux sites ou systèmes du Client tout au long du processus de dépannage et aider Micro Focus dans leur exécution.
- b. Installer les mises à jour et les correctifs des Outils de service propriétaires.
- c. Utiliser la fonction de transfert électronique des données pour informer Micro Focus d'événements identifiés par le Logiciel.
- d. Utiliser le matériel de connexion à distance défini par Micro Focus pour les systèmes qui disposent d'un service de diagnostic à distance.
- e. Fournir une connectivité à distance par le biais d'un réseau de communication approuvé.
- f. **Sauvegarde des données** : pour reconstituer des fichiers, données ou programmes perdus ou modifiés, le Client doit maintenir un système ou une procédure de sauvegarde distincte, indépendante du Logiciel.
- g. **Solutions temporaires** : le Client doit mettre en oeuvre les procédures ou solutions de contournement temporaires fournies par Micro Focus en attendant que Micro Focus mette au point une solution permanente.
- h. Signaler à Micro Focus toute utilisation du Logiciel dans un environnement présentant un risque potentiel pour la santé ou la sécurité des employés ou sous-traitants de Micro Focus. Micro Focus peut exiger de placer le Logiciel du Client sous sa supervision et peut reporter les services jusqu'à ce que le Client élimine ledit risque.
- i. Créer et maintenir une liste de tous les Logiciels associés à une offre de Support, en indiquant également la localisation des Logiciels et les niveaux de support. Le Client doit maintenir la liste à jour tout au long de la période de Support en vigueur.
- j. Inclure les marques commerciales et mentions de copyright Micro Focus appropriées dans toutes les éventuelles copies de la documentation de Micro Focus.

## 17. Paiement

Les frais de Support ne sont pas remboursables. Par la présente, le Client s'engage à régler ces frais au plus tard (i) 30 jours à compter de la date de facturation, ou (ii) pour les frais correspondant à une Période de reconduction, avant la Date de reconduction. Tous les frais doivent être réglés dans la devise indiquée sur la facture. Des intérêts de 1,5 % par mois ou du taux le plus élevé qu'autorise la loi (si celui-ci est inférieur à 1,5 %) s'ajouteront aux paiements en retard. Micro Focus se réserve le droit de récupérer auprès du Client tous les coûts de recouvrement (y compris les honoraires d'avocat) qu'elle aura encourus en raison d'un retard de paiement. Tout prix indiqué s'entend hors taxes. Les taxes liées au présent Contrat de support sont à la charge du Client. Elles comprennent les taxes sur la valeur ajoutée ou sur les ventes, les taxes d'utilisation et les droits à acquitter pour pouvoir exercer certaines activités, mais ni les impôts assis sur le résultat net de Micro Focus, son capital ou ses recettes brutes, ni les impôts retenus à la source, comme l'exige la loi. Si le Client a l'obligation légale de se voir prélever une taxe à la source, il fournira à Micro Focus les reçus et documents justifiant ce paiement. Si Micro Focus a l'obligation légale d'acquitter des impôts ou des taxes pour le compte du Client, celui-ci accepte de rembourser la société sous 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé par écrit de ce versement. Le cas échéant, le Client fournira à Micro Focus des certificats d'exonération fiscale valides préalablement à tout autre versement à effectuer par Micro Focus pour le compte du Client.

## 18. Modifications

Micro Focus peut, sur préavis écrit antérieur à toute Période de reconduction, annuler le service de Support pour un produit, modifier les tarifs conformément à la clause 7 ci-avant, ou modifier les conditions du Support avant une nouvelle Période de reconduction. Toute annulation ou modification ainsi effectuée sera considérée comme un avenant au présent Contrat de support, ledit avenant prenant effet au début de la Période de reconduction suivante.

## 19. Limitation de responsabilité

- a. AUCUNE DISPOSITION DE LA PRÉSENTE NE LIMITE LA RESPONSABILITÉ DE CHACUNE DES PARTIES EN CAS DE FRAUDE, DE DÉCÈS OU DE DOMMAGE CORPOREL RÉSULTANT DE SA NÉGLIGENCE, OU DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI.
- b. SOUS RÉSERVE DE LA CLAUSE 19(A) CI-AVANT, NI MICRO FOCUS, NI SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES :
  - DE QUELQUES DOMMAGES INDIRECTS, PARTICULIERS, ACCESSOIRES OU IMMATÉRIELS QUE CE SOIENT, MÊME LORSQU'ILS ONT ÉTÉ AVISÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES, NI
  - DE QUELQUE AMENDE POUR INFRACTION AUX RÉGLEMENTATIONS, MANQUE À GAGNER, OU PERTE DE BÉNÉFICE OU DE DONNÉES QUE CE SOIT, DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT OU EN RAPPORT

AVEC CELUI-CI, MÊME LORSQU'ILS ONT ÉTÉ AVISÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

- c. SOUS RÉSERVE DE LA CLAUSE 19(A), LA RESPONSABILITÉ DE MICRO FOCUS OU DE SES FOURNISSEURS EST LIMITÉE AU CUMUL DU MONTANT VERSÉ PAR LE CLIENT AU COURS DE LA PÉRIODE DE SUPPORT EN VIGUEUR POUR LE LOGICIEL (DANS LA LIMITE DE 12 MOIS), Y COMPRIS LES SERVICES DE SUPPORT EN OPTION AU COURS DE CETTE PÉRIODE. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE À TOUTES LES ACTIONS EN JUSTICE, NOTAMMENT CONCERNANT LE CONTRAT, LE NON-RESPECT DE LA GARANTIE OU LA RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE.

## 20. Garanties

- a. **Garantie applicable au Logiciel** : les conditions de garantie applicables au Logiciel pris en charge dans le cadre du présent Contrat de support sont celles qui figurent dans le contrat de licence utilisateur final en vigueur.
- b. **EXCLUSION DE GARANTIE** : SAUF INDICATION CONTRAIRE EXPRESSE CONTENUE DANS UN CONTRAT DE LICENCE UTILISATEUR FINAL EN VIGUEUR, MICRO FOCUS EXCLUT TOUTES GARANTIES, DÉCLARATIONS ET CONDITIONS EXPLICITES, IMPLICITES ET LÉGALES QUANT AUX LOGICIELS, OFFRES DE SUPPORT, SERVICES ET ÉLÉMENTS LIVRABLES FOURNIS AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT DE SUPPORT, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, DE DÉTENTION INCONTESTÉE DES DROITS DE PROPRIÉTÉ, DE NON-VIOLATION DE DROITS DE TIERS ET D'ADÉQUATION À UN USAGE SPÉCIFIQUE. MICRO FOCUS NE GARANTIT PAS L'ABSENCE DE DÉFAUTS OU D'ERREURS DANS LES OFFRES DE SUPPORT, SERVICES OU ÉLÉMENTS LIVRABLES.

## 21. Confidentialité

La partie recevant des Informations confidentielles n'est autorisée à s'en servir qu'aux fins prévues par le présent Contrat de support et prendra toutes les mesures raisonnables pour en empêcher la divulgation ou l'utilisation non autorisée. La partie recevant des Informations confidentielles s'engage à les révéler uniquement à ses salariés ou agents ayant l'obligation de se conformer auxdites obligations de confidentialité. Les « Informations confidentielles » désignent toutes les informations qui (i) portent la mention écrite « confidentiel » ; (ii) dans le cas d'une divulgation orale ou visuelle, sont bien spécifiées oralement comme « confidentielles » ; ou (iii) jugées raisonnablement confidentielles de par leur nature et leur sujet. Les Informations confidentielles excluent celles qui (a) ont déjà été portées à la connaissance du destinataire sans obligation de confidentialité ; (b) sont élaborées indépendamment par le destinataire ; (c) sont tombées dans le domaine public sans violation de la présente clause ; (d) parviennent légitimement au destinataire par l'intermédiaire d'un tiers qui n'est tenu à aucune obligation de confidentialité ; ou (e) sont révélées avec l'accord écrit de la partie divulgateur. Les Informations confidentielles peuvent être divulguées par une partie pour des raisons légales, réglementaires ou judiciaires

à condition que, dans la mesure permise par la loi et raisonnablement possible au vu des circonstances, le destinataire fournisse à la partie divulgateur un préavis écrit de son intention de divulguer lesdites informations, permette à la partie divulgateur de répondre ou de s'opposer à cette divulgation, et coopère avec la partie divulgateur, à la demande et aux frais raisonnables de la partie divulgateur, au regard de toute action juridique visant à contester ou à limiter la portée d'une telle divulgation. Cette obligation de confidentialité demeurera en vigueur pendant une période de 5 ans à compter de la résiliation du présent Contrat de support et demeurera en vigueur indéfiniment en ce qui concerne les Informations confidentielles qui constituent des secrets commerciaux en vertu de la loi en vigueur ou qui contiennent des Données personnelles (telles que définies ci-après). Micro Focus conserve le droit d'utiliser les connaissances et l'expérience (idées, techniques et processus compris) acquises ou développées au cours de la prestation de Support.

## 22. Dispositions diverses

- a. **Loi applicable.** Si les prestations de Support sont assurées en Amérique du Nord, toutes les questions découlant du présent Contrat de support ou afférentes à celui-ci sont régies par le droit en vigueur dans l'État du Delaware. Si les prestations de Support sont assurées en France, en Allemagne, en Italie, au Japon ou en Espagne, toutes les questions découlant du présent Contrat de support ou afférentes à celui-ci sont régies par le droit en vigueur dans le pays de prestation des services de Support. Dans les autres pays, toutes les questions découlant du présent Contrat de support ou relatives à celui-ci sont régies par le droit anglais. Le droit en vigueur mentionné ci-avant s'appliquera sans tenir compte des clauses d'incohérence de législations, ni de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Toute poursuite, tout procès ou toute action en justice découlant du présent Contrat de support ou portant sur celui-ci relèvent exclusivement de la compétence des tribunaux du pays qui a établi le droit en vigueur. Les tribunaux de l'État de Californie ont cependant compétence exclusive pour l'Amérique du Nord. Chacune des parties accepte de se soumettre à la compétence territoriale susmentionnée et renonce à tout droit de s'y opposer, y compris sur le principe de compétence personnelle ou de « forum non conveniens » (pouvoir discrétionnaire d'une juridiction de se déclarer non compétente).
- b. **Conformité.** Chacune des parties s'engage à se conformer à toute législation ou réglementation applicable à l'exécution du présent Contrat de support, y compris aux obligations des parties en vertu des lois relatives à la protection des données.
- c. **Intégralité des accords.** Sauf accord contraire écrit entre les parties, le présent Contrat de support constitue l'intégralité de l'accord passé entre Micro Focus et le Client au sujet des services de Support. Il remplace toutes déclarations et communications orales ou écrites faites préalablement. Le présent Contrat de support ne peut être modifié que par un document écrit signé des deux parties. Les conditions stipulées sur un bon de commande



ou autre document du même type ne modifient en aucun cas le présent Contrat de support.

- d. **Force Majeure.** Aucune des parties ne peut être tenue responsable à l'égard de l'autre à raison de retards ou de manquements dont la cause échappe à son contrôle. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas aux obligations de paiement du Client.
- e. **Droits de propriété.** Micro Focus (ou ses fournisseurs) détiennent et conservent le titre et tous les droits de propriété sur le Logiciel, les Mises à jour logicielles et tout autre élément livrable. Le présent Contrat de support ne porte pas préjudice aux droits de Micro Focus résultant du non-respect d'un contrat de licence utilisateur final Micro Focus en vigueur ou des droits de propriété intellectuelle de Micro Focus. La prestation des services de Support au Client n'équivaut pas à la reconnaissance par Micro Focus du respect par le Client de ces conditions et/ou de cette législation.
- f. **Cession.** Le Client n'est pas autorisé à céder le présent Contrat de support, ni aucun des droits ou obligations qui y sont rattachés. Micro Focus peut céder le présent Contrat de support, en tout ou en partie, à une autre société du groupe Micro Focus ou à une société qui achèterait l'intégralité ou une partie importante des actifs de Micro Focus.
- g. **Indépendance des clauses/Dérogation.** Si une disposition est jugée nulle et non avenue ou inopposable, les autres dispositions restent néanmoins en vigueur et les parties doivent modifier le Contrat de support afin que ce dernier reflète l'accord original le plus fidèlement possible. Les conditions du présent Contrat de support ne seront considérées comme faisant l'objet d'une dérogation, et leur non-respect ne sera considéré comme accepté ou excusé que si cette renonciation ou acceptation est consignée par écrit dans un document signé par un représentant agréé de l'une ou l'autre des parties. L'acceptation du non-respect des conditions dans un cas précis ne saurait constituer une acceptation de non-respect dans des circonstances autres ou ultérieures.
- h. **Exportation.** Les prestations de Support, les Mises à jour logicielles et tout autre élément livrable peuvent être soumis au contrôle des exportations et à la législation commerciale des États-Unis et d'autres pays. Les parties acceptent de respecter toutes les réglementations en vigueur en matière de contrôle des exportations.
- i. **Utilisateurs travaillant dans l'administration aux États-Unis.** Cette clause concerne uniquement les utilisateurs travaillant dans l'administration aux États-Unis. Tout logiciel et toute documentation livrés dans le cadre du présent Contrat de support relèvent des « Éléments commerciaux » (tels que définis au Règlement fédéral n°48 du code C.F.R. §2.101) dont la licence est octroyée aux utilisateurs finaux faisant partie de l'administration des États-Unis uniquement à titre d'Éléments commerciaux et uniquement assortis des droits accordés conformément au

présent Contrat de support et au contrat de licence utilisateur final en vigueur.

- j. Contractants indépendants. Le présent Contrat de support ne crée entre les parties aucune relation d'entreprise commune, de société en nom collectif, d'association ou de mandant-préposé. Rien dans le présent Contrat de support, ni aucune transaction entre les parties, n'équivaut à créer une relation d'emploi, d'agence ou une société en nom collectif entre l'une et l'autre des parties ou ses employés ou agents. Chacune des parties est entièrement responsable de tous les avantages offerts à ses employés.

### 23. Données personnelles

Le Client reconnaît que l'apport de Données personnelles à Micro Focus n'est pas généralement nécessaire pour que Micro Focus puisse fournir les services de Support. Toutefois, si, au cours de la prestation de services de Support, le Client fournit à Micro Focus des données pouvant être désignées comme « Données personnelles » selon la Législation en vigueur en matière de protection des données, les conditions suivantes s'appliquent au Traitement desdites Données personnelles par Micro Focus :

Dans ce cas, le Client certifie :

- (i) qu'il accordera à Micro Focus son entière coopération pour tout ce qui a trait au respect par Micro Focus de la Législation en vigueur en matière de protection des données ; et
- (ii) qu'il a respecté toutes les obligations imposées par la Législation en vigueur en matière de protection des données, ainsi que toutes autres exigences applicables en matière de protection des données, relatives aux Données personnelles fournies à Micro Focus au cours de la prestation de services de Support.

Le Client accepte d'indemniser la société Micro Focus et de la protéger à ses frais contre tous frais, débours, réclamations ou dommages-intérêts encourus par elle ou dont elle pourrait être passible en raison du manquement du Client ou de ses employés ou agents à l'une quelconque de ses obligations au titre de la présente disposition.

Le Client autorise Micro Focus à obtenir, détenir et traiter les Données personnelles telles que définies dans la présente et nécessaires à l'exécution du présent Contrat de support.

**1. Définitions.** Les termes suivants seront interprétés selon le sens indiqué ci-après :

- a. « Législation en vigueur en matière de protection des données » désigne toute loi ou réglementation relative à la confidentialité ou à la protection des données applicables au Client en tant que Contrôleur de données ou à Micro Focus en tant que Responsable du Traitement des données, y compris, mais sans s'y limiter, le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (UE) 2016/679 (« RGPD »), ainsi que la législation nationale associée ou équivalente, selon le contexte.
- b. « Données personnelles du Client » désigne les Données personnelles fournies à Micro Focus par le Client ou pour le

compte du Client dans le cadre des Services de support définis dans la présente.

- c. « Contrôleur de données » désigne la personne physique ou morale qui décide, seule ou en collaboration avec d'autres personnes, des objectifs et des moyens de Traitement des Données personnelles.
- d. « Responsable du Traitement des données » désigne une personne physique ou morale qui traite les Données personnelles pour le compte du Contrôleur de données.
- e. « Personne concernée » désigne une personne physique identifiée ou identifiable.
- f. « Données personnelles » désigne toute information relative à une Personne concernée.
- g. « Violation de Données personnelles » désigne une violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illégale, la destruction, la perte, la modification ou la divulgation non autorisée des Données personnelles transmises, stockées ou traitées, ou l'accès non autorisé auxdites Données personnelles.
- h. « Traitement » désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectué sur des Données personnelles, que ce soit automatiquement ou autrement.

## 2. Modalités.

- a. Dans le cadre des services de Support, Micro Focus peut effectuer des opérations de Traitement définies comme suit :
  - i. **Objet du Traitement** : Traitement des Données personnelles du Client par Micro Focus tel que défini ci-après.
  - ii. **Nature et objet du Traitement** : la nature et l'objet du Traitement des Données personnelles du Client par Micro Focus sont accessoires à la prestation des services de Support, des Données personnelles du Client pouvant être incluses dans les fichiers journaux ou parmi d'autres informations envoyées à Micro Focus à cette fin.
  - iii. **Durée du Traitement** : la durée du Traitement des Données personnelles du Client par Micro Focus est équivalente à la durée de validité de l'accord relatif aux services de Support.
  - iv. **Type de Données personnelles** : le type de Données personnelles du Client traitées par Micro Focus est celui pouvant être inclus dans des fichiers journaux ou parmi d'autres informations fournies par le Client afin que Micro Focus puisse fournir les services de Support. Il peut s'agir d'adresses IP, d'adresses e-mail et d'autres identifiants en ligne pouvant être considérés comme des informations personnelles.
  - v. **Catégories de Personnes concernées** : Personnes concernées par les Données personnelles fournies par le Client.
- b. Le Client et la société Micro Focus reconnaissent que, dans le cadre de la Législation en vigueur en matière de protection

des données, le Client est le Contrôleur de données et Micro Focus est le Responsable du Traitement des données au regard de toutes les Données personnelles du Client traitées conformément au présent Contrat.

- c. Lors du Traitement des Données personnelles du Client, Micro Focus doit mettre en oeuvre et maintenir les mesures techniques et organisationnelles appropriées (i) afin d'assurer un niveau de sécurité approprié au regard des risques envers les Données personnelles du Client lors de leur Traitement par Micro Focus et (ii) afin que Micro Focus puisse assister le Client dans le cadre l'exécution de ses obligations de réponse aux requêtes des Personnes concernées qui exercent leurs droits en vertu de la Législation en vigueur en matière de protection des données. Le Client reconnaît le caractère suffisant de ces mesures compte tenu de la nature, de la portée, du contexte, des objectifs et des risques à l'égard du Traitement des Données personnelles du Client.
- d. Si le Traitement des Données personnelles du Client implique le transfert des Données personnelles du Client en dehors de l'EEE, les modalités des **Clauses contractuelles types de l'UE pour le transfert de Données personnelles entre le Contrôleur et le Responsable du Traitement des données** prévalent. Si les Données personnelles traitées incluent des données médicales protégées, telles que définies dans la loi fédérale HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996 et les réglementations qui en découlent, les modalités du **Contrat relatif aux associés** prévalent.
- e. Micro Focus s'engage à ne pas faire appel à un autre Responsable du Traitement des données pour traiter les Données personnelles du Client dans le cadre des services de Support devant être fournis par Micro Focus ou pour le compte du Client ou sur les instructions du Client (ci-après, « Sous-traitant chargé du Traitement des données ») sans l'autorisation écrite préalable du Client (celle-ci ne pouvant être retenue ou retardée que dans des délais raisonnables). Le Client est cependant réputé avoir autorisé Micro Focus à utiliser tout Sous-traitant chargé du Traitement des données déjà utilisé à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat de support. Micro Focus est tenu d'informer le Client de toute modification prévue concernant tout ajout ou remplacement de Sous-traitants chargés du Traitement des données au moins 15 jours avant ladite modification. Si le Client omet d'informer Micro Focus de son objection, le Client sera réputé avoir autorisé l'ajout ou le remplacement desdits Sous-traitants chargés du Traitement des données.
- f. Par la présente, la société Micro Focus s'engage à :
  - i. Traiter les Données personnelles du Client uniquement sur les instructions écrites du Client, y compris en ce qui concerne le transfert des Données personnelles du Client vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf (1) disposition contraire de la législation de l'Union européenne

Contactez-nous à l'adresse suivante :  
[www.microfocus.fr](http://www.microfocus.fr)

Notre communication vous a plu ?  
Partagez-la !



ou d'un État membre de l'Union européenne à laquelle est assujetti Micro Focus. Dans ce cas, Micro Focus est tenu d'informer le Client de cette obligation légale avant le Traitement, excepté si ladite disposition l'interdit pour des motifs importants d'intérêt public ; ou (2) si, selon Micro Focus, une instruction donnée par ou pour le compte du Client porte atteinte à la Législation en vigueur en matière de protection des données, auquel cas Micro Focus est tenu d'en informer immédiatement le Client.

- ii. S'assurer que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles du Client pour le compte de Micro Focus se sont engagées à respecter les obligations de confidentialité ou ont l'obligation légale de respecter la confidentialité.
- iii. Assister le Client dans le respect des obligations du Client au regard : (1) de la sécurité des Données personnelles du Client (RGPD Art. 32-34) ; et (2) des analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation préalable (RGPD Art. 35-36) ; en tenant compte de la nature du Traitement effectué par Micro Focus et des informations à la disposition de Micro Focus.
- iv. Au terme de la prestation de services de Support, supprimer ou remettre toutes les Données personnelles du Client détenues par Micro Focus sauf si la législation en vigueur exige que Micro Focus conserve une copie des Données personnelles du Client ; si le Client omet de fournir des instructions écrites dans les 180 jours suivant la fin de la prestation de services de Support, Micro Focus est en droit de supprimer tout ou partie des Données personnelles du Client.
- v. Sous réserve d'engagements de confidentialité appropriés signés par le Client et/ou ses représentants, mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires

pour prouver que Micro Focus respecte ses obligations en vertu de l'article 28 du RGPD, et permettre au Client et/ou à ses représentants de procéder à des audits (y compris des inspections) pendant les heures ouvrables habituelles. Micro Focus est tenu de coopérer de manière raisonnable avec lesdits audits, limités à un par période de 12 mois, sauf si le Client est autorisé à procéder à un audit supplémentaire suite à une Violation de Données personnelles.

- g. Sous réserve de l'alinéa 2.d ci-avant, lorsque Micro Focus fait appel à un Sous-traitant responsable du Traitement des données, Micro Focus est tenu de veiller à ce que tout Sous-traitant responsable du Traitement des données soit contractuellement tenu aux mêmes obligations en matière de protection des données énoncées ci-avant. Si le Sous-traitant responsable du Traitement des données manque à ses obligations en matière de protection des données, Micro Focus conserve l'entière responsabilité à l'égard du Client concernant toute violation de la présente disposition relative aux Données personnelles liée à une action, erreur ou omission dudit Sous-traitant responsable du Traitement des données.
- h. Le Client s'engage à respecter ses obligations en tant que Contrôleur de données conformément à la Législation en vigueur en matière de protection des données.

### Annexes au présent contrat

En raison de l'ampleur du portefeuille logiciel de Micro Focus, certains logiciels Micro Focus offrent des services de support logiciel Micro Focus complémentaires ou différents. Vous trouverez la liste la plus récente de toutes les annexes disponibles à l'emplacement suivant :

[www.microfocus.com/support-and-services/  
maintenance-and-support-agreements/](http://www.microfocus.com/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/)