

# Contrat de Support 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 (« 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 société du groupe 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 composantes de l'offre de Support

Les composantes de l'offre 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 vous permet d'accéder aux 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 des Logiciels.

### Support en cas de défaut

Micro Focus mettra en oeuvre ses meilleurs efforts, dans une mesure commercialement raisonnable, pour corriger une erreur ou un défaut de conception reproductible sur ses systèmes de Support. Micro Focus mettra en oeuvre ses meilleurs efforts, dans une mesure commercialement raisonnable, pour traiter les vulnérabilités critiques résultant d'attaques ou d'accès par des logiciels malveillants en corrigeant les Logiciels. Cependant, Micro Focus pourra choisir de 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, sous réserve que la version applicable du Logiciel soit généralement commercialisée 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 de la gamme Voltage.

## Procédures d'escalade

Micro Focus a mis en place des procédures d'escalade 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 inquiétudes au management de l'organisation 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 reclassifier un niveau de gravité une fois le diagnostic du problème engagé s'il estime que ledit niveau a été classé 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 de contournement 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 de contournement.	Défaillance d'une fonctionnalité mineure. Le produit ne fonctionne pas comme prévu, avec pour conséquence une perte d'utilisation mineure. Une solution de contournement 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 temps de réponse</b>				
Support 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 sera exclusivement applicable <sup>3</sup> .				
Heures et jours ouvrables locaux du plan Standard Care <sup>3</sup>	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Les objectifs de temps de réponse correspondent aux délais de réponse typiques pour une première réponse aux demandes de support. Micro Focus peut ne pas être en mesure de fournir une réponse dans ces objectifs de temps de réponse.

- <sup>1</sup> Excepté pour les Logiciels précédemment commercialisés par l'activité Logicielle de Hewlett Packard Enterprise et désormais commercialisés par Micro Focus (« SoftwareGrp »), les services de Support 24h/24, 7j/7 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.
- <sup>2</sup> Certains produits Micro Focus ne sont pas éligibles au service de Support 24h/24, 7j/7. Voir l'annexe aux produits de Support de Micro Focus non disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
- <sup>3</sup> Voir l'annexe au plan Standard Care de Micro Focus, pour les logiciels qui bénéficient de l'offre de Support 24h/24, 7j/7 avec le plan Standard Care

## Mises à jour logicielles

Micro Focus mettra à disposition les mises à jour des Logiciels généralement disponibles pendant la période pour laquelle vous avez acheté le service de Support. Les Mises à jour logicielles comprennent exclusivement ce qui suit, en ce qui concerne 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 améliorations au sein du même Logiciel et sous le 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'un changement d'année (par exemple, de 2015 à 2016), et est généralement disponible pour une commercialisation à grande échelle. La licence vers une Version majeure des Logiciels Micro Focus des gammes Acu ou Extend n'est pas incluse dans le Support et doit donc être achetée séparément.

- Une « Version mineure » est une version de Logiciel apportant des corrections ou des améliorations mineures à la Version majeure qui ne changent ni les fonctionnalités principales ni les caractéristiques substantielles 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 pour « Release ») (par exemple, GroupWise 2015 R2) ou du mois, et est généralement disponible pour une commercialisation à grande échelle.

- Un « Service Pack » est une version du Logiciel commercialisée 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 » ou « Patch » est une version du Logiciel qui comprend des corrections incrémentales et est commercialisée 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 « Hotfix » est une version du Logiciel créée pour résoudre un problème spécifique à un Client et qui est disponible auprès du Support. Un Hotfix peut être désigné sous la forme suivante : X.X.X.#.
- Aux fins de la présente disposition, une Suite désigne une référence unique qui regroupe plusieurs Logiciels qui forment ensemble une solution complète. Une nouvelle version de Suite est commercialisée lorsque des fonctionnalités nouvelles ou des améliorations 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'un changement d'année (par exemple, de 2015 à 2016) ou d'un changement d'année et de mois (par exemple, 2016.11), et sont généralement disponibles pour une commercialisation à grande échelle. Sauf indication contraire figurant dans les informations de cycle de vie du Support pour le produit concerné telles que publiées par Micro Focus, la publication d'une Suite déclenche une nouvelle période de Support initial dans le cycle de vie de Support pour chaque produit qui compose la Suite.

### Options de Services de Support avancé

Sous réserve de disponibilité, le Client peut acquérir séparément les options supplémentaires suivantes. Elles sont régies par les termes du présent Contrat de Support, de l'annexe de Support Premium au présent Contrat de Support, ainsi que des Dispositions de Crédits Flexibles (Flexible Credit Terms).

- 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 ou les Crédits Flexibles, cliquez sur les liens suivants :

[Support Premium](#)

[Crédits Flexibles](#)

### Conditions Supplémentaires du Contrat de Support

Outre le Récapitulatif des composantes de l'offre de Support ci-dessus, les conditions supplémentaires au Contrat de Support suivantes (« Conditions Supplémentaires ») s'appliquent au Support. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Supplémentaires et le récapitulatif des composantes de l'offre de Support, les présentes Conditions 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 stipulations du contrat de licence utilisateur final (y compris les ALA, ou Autorisations de Licence Additionnelles, ou *Additional License Authorizations*) fournies avec ou applicables à la Mise à jour logicielle ; ou
2. si aucun contrat de licence utilisateur final ni ALA n'est fourni avec, ni n'est applicable, à la Mise à jour logicielle : sous réserves des modalités du contrat de licence utilisateur et des ALA applicables au Logiciel pour lequel une Mise à jour est rendue disponible.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat de Support, tout Logiciel open source intégré à ou fourni avec une Mise à jour logicielle est régi par la licence open source applicable.

##### C. PLATE-FORME

Si le Logiciel fait l'objet d'une licence pour une plate-forme en particulier (combinaison matériel/système d'exploitation), la mise à jour dudit Logiciel sera limitée à ladite plate-forme 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 sont pas inclus dans le 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 principales, qui entraînent sa commercialisation 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 sont pas inclus dans le 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 type maintenance matériel sur site pour du matériel Micro Focus acquis auprès de Micro Focus avec le Logiciel, Micro Focus se chargera d'enregistrer en votre nom une demande de Support auprès de l'organisation en charge du Support de ce matériel.

### 5. Support simultané

#### MISES À JOUR ET MIGRATIONS DE LOGICIELS

Micro Focus offre aux Clients la possibilité d'installer et d'utiliser concomitamment 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 Concomitante »).

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 Concomitante ne peut excéder le terme du Support pour la version actuelle du Logiciel. Au cours de la Période d'Utilisation Concomitante, 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 Concomitante applicable, après quoi aucune installation ne sera plus autorisée.

La Période d'Utilisation Concomitante par défaut est la période dite « Standard » stipulée ci-dessous. Micro Focus peut appliquer une Période d'Utilisation Concomitante 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 Concomitante de 3 mois.
- **Avancée** : Période d'Utilisation Concomitante de 6 mois.
- **Complexe** : Période d'Utilisation Concomitante de 12 mois.
- **Exceptionnelle** : Période d'Utilisation Concomitante de 18 mois.

Nonobstant ce qui précède, aucune Période d'Utilisation Concomitante 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 concomitante desdits Logiciels et Mises à jour logicielles ou Logiciels Migrés.

### 6. Acquisition et renouvellement

Tant que Micro Focus continue de commercialiser le Support d'un Logiciel, le Client peut, sous réserve de l'acceptation de Micro Focus, renouveler le service de Support en adressant un bon de commande à Micro Focus ou en retournant à Micro Focus un exemplaire signé de la proposition commerciale de renouvellement de Micro Focus, au plus tard à la Date de Renouvellement (telle que définie à l'article 14). SoftwareGrp peut, au terme d'un préavis de soixante (60) jours, mettre fin à des offres de Support spécifiques qui ne seraient plus généralement commercialisées par SoftwareGrp.

Sauf stipulation écrite contraire agréée entre le Client et Micro Focus ou d'une certification du Client approuvée par Micro Focus, le Client doit renouveler sa souscription au Support pour l'ensemble des licences du Logiciel qu'il a copiées, utilisées, installées ou exploitées. Micro Focus s'engage à limiter toute augmentation du prix du Support à un maximum de 10 % par rapport au prix payé l'année précédente ou à un montant supérieur permettant d'augmenter ledit prix pour s'aligner sur le prix liste du Support alors en vigueur. Si le Client réduit le nombre de licences logicielles comprises dans l'offre de Support, la limite d'augmentation de prix susmentionnée ne s'applique pas.

Si l'offre de Support arrive à expiration ou que le prix du renouvellement du Support n'a pas été payé à la date d'échéance, Micro Focus peut, immédiatement et sans préavis, suspendre le Support. Dès lors, le Client n'est plus admissible à la limite de l'augmentation de prix susmentionnée. Le Client peut alors rétablir le Support conformément à la clause Rétablissement du Support ci-après.

### 7. Rétablissement du Support

Si le Client choisit de ne pas renouveler le Support ou laisse sa souscription au Support prendre fin sans en payer le renouvellement pendant une certaine durée, les frais de rétablissement du Support indiqués ci-après s'appliquent en plus du prix du Support des 12 mois à venir, calculés sur la base du montant le plus élevé entre le prix payé par le Client pour sa dernière année de Support ou du prix liste du Support alors en vigueur pour le Logiciel si le Client décide de rétablir sa souscription au Support :

- **Si le Support a pris fin depuis moins d'un an** : paiement rétroactif intégral du prix du Support à compter de la date d'expiration et frais de rétablissement correspondant à 20 % du prix du Support de l'année à venir.
- **Si le Support a pris fin depuis un an ou plus** : paiement rétroactif intégral du prix du 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 générale pour commercialisation auprès des clients, les Logiciels entrent dans une période de Support Initial au titre

---

duquel le Client souscrivant au Support peut 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 est disponible pendant une durée minimale déterminée.

#### **SUPPORT ÉTENDU**

Lorsqu'un Logiciel atteint la fin de sa période de Support Initial, il entre dans une période de Support Étendu. Au cours de cette période, le Client souscrivant au Support a 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 Étendu Plus :** Pour certains Logiciels, il est possible de souscrire à un service Support Étendu Plus au terme de la période de Support initial, moyennant des frais supplémentaires. Le Support Étendu Plus permet de bénéficier d'un support en cas de défaut de niveau de gravité 1 ainsi qu'à des Mises à jour logicielles de sécurité critiques. Pour plus d'informations, consultez la page suivante : [Support Plus étendu](#).

Les détails de notre politique de Support ainsi que ses mises à jour sont disponibles aux liens suivants :

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 mise à niveau d'une licence de site vers une licence *area*.
- 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 souscrire à 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 être localisées 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 conditions générales de Micro Focus applicables aux services professionnels Micro Focus.

#### **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 ou autrement accepter 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 registres suffisants pour attester de sa conformité avec le présent Contrat de Support selon les métriques et les dispositions applicables aux licences du Logiciel, ce qui peut inclure, notamment, les numéros de série, les clés de licences, les logs, la localisation, le modèle (y compris la quantité et le type de processeur) 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 celui des personnes morales) et le nombre d'utilisateurs pouvant accéder au Logiciel ou étant autorisés à y accéder, les métriques, 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 registres et équipements, afin de permettre l'inspection et l'audit de la conformité des dits registres et équipements aux dispositions du présent Contrat de Support, pendant les heures ouvrées habituelles du Client.



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 toute voie de recours judiciaire, le Client devra, dans les trente (30) jours suivant la notification de cette Non-conformité acheter toutes les licences et/ou souscriptions et services de Support associés nécessaires pour remédier à cette Non-conformité. Il achètera ces licences supplémentaires et le Support annuel associé à Micro Focus au prix catalogue de Micro Focus alors en vigueur, auxquels s'ajoutent le prix de licences à durée déterminée et du Support associé, aux prix catalogue de Micro Focus alors en vigueur auxquels s'ajoutent 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'à sa résolution, 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 le prix de licence qui aurait dû être payé et le prix effectivement payé, 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 à l'issue de la fin du terme ou de la résiliation anticipée 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 portant sur sa souscription 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, sauf accord contraire et écrit des parties (par exemple, au sein d'un contrat cadre régissant cette souscription au Support). Sous réserve des dispositions de la section 18 ci-après, le présent Contrat de Support sera reconduit tacitement au terme de chaque période (« Date de Renouvellement ») pour une durée d'un (1) an, ou pour une autre durée sous réserve d'accord écrit entre les parties (« Période de Renouvellement »), 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 de plein droit en cas de manquement grave, 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 postal reconnu. Si le Client a plus de dix (10) jours ouvrables de retard dans le règlement des sommes dues, Micro Focus pourra de plein droit suspendre les services de Support jusqu'à ce que le paiement soit effectivement réalisé. 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 les services de Support dans les circonstances résultant de l'un quelconque des éléments suivants :

- a. Préparation incorrecte du site ou de l'environnement d'installation du Logiciel, ou site ou environnement d'installation non conforme aux spécifications de Micro Focus.
- b. Non-respect par le Client ou ses prestataires des spécifications de Micro Focus, des ordres de services ou du présent Contrat de Support.
- c. Mesures de maintenance de l'environnement d'installation du Logiciel par le Client ou ses prestataires inappropriées ou inadéquates.
- d. Utilisation en combinaison avec des supports, 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 de fourniture des services 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 sont concédés suivant les termes de la licence open source applicable.

Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires uniquement pendant la période de validité de la souscription au Support et sur autorisation de Micro Focus. Le Client ne peut pas vendre, transférer, céder, mettre en gage ni grever de toute autre droit de sûreté, ou transférer 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 vos droits d'utilisation et votre consommation. Les données collectées par l'intermédiaire d'Usage Hub n'incluent pas de données à caractère personnel (telles que définies par la présente).

Afin que Micro Focus puisse fournir les services de Support, le Client s'engage à procéder comme suit, selon le besoin :

- 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 est tenu de maintenir un système ou une procédure de sauvegarde distinct et indépendant 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 du Client qu'il maintienne le Logiciel sous la supervision de Micro Focus et différer le service jusqu'à ce que le Client remédie audit risque.
- i. Créer et maintenir une liste de tous les Logiciels sous Support, en indiquant notamment la localisation des Logiciels et les niveaux de support. Le Client doit maintenir la liste à jour pendant toute la durée du Support.
- j. Inclure les notices appropriées de marques et de droit d'auteur ou copyright Micro Focus sur toutes ses copies de la documentation de Micro Focus.

## 17. Paiement

Le prix du Support n'est pas remboursable. Par la présente, le Client s'engage à régler ce prix au plus tard (i) 30 jours à compter de la date de facturation, ou (ii) pour le prix dû au titre d'un renouvellement, avant la Date de Renouvellement. Tout paiement doit être effectué dans la devise indiquée sur la facture. Tout retard de paiement entraînera de plein droit l'exigibilité d'intérêts de retard au taux de 1,5 % par mois ou du taux le plus élevé qu'autorise la loi (si celui-ci est inférieur à 1,5 %). Micro Focus est en outre en droit de recouvrer auprès du Client une somme forfaitaire de 40€ par facture, augmentée, sur présentation de justificatifs, de tous les frais raisonnables (y compris les honoraires d'avocat) qu'elle aura engagés pour le recouvrement des sommes dues en raison d'un retard de paiement. Tout prix indiqué s'entend hors taxes. 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, à l'exclusion des impôts basés sur le résultat net de Micro Focus, son capital ou ses recettes brutes, et des impôts retenus à la source au titre d'une obligation légale. 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 Micro Focus sous 30 jours qui suivent la notification par écrit du versement effectué par Micro Focus. 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, sous réserve de notification préalable adressée avant la Période de Renouvellement, mettre fin au Support pour un produit, modifier les tarifs conformément à l'article 7 ci-dessus, ou modifier les conditions du Support applicables préalablement à une nouvelle Période de Renouvellement. Toute fin ou modification de Support ainsi effectuée sera considérée comme un avenant au présent Contrat de Support, ledit avenant prenant effet au début de la Période de Renouvellement suivante.

## 19. Limitation de responsabilité

- a. AUCUNE STIPULATION DU CONTRAT DE SUPPORT NE PEUT LIMITER LA RESPONSABILITÉ DE CHACUNE DES PARTIES POUR DOL, FAUTE LOURDE, FRAUDE, DÉCÈS OU DOMMAGE CORPOREL RÉSULTANT DE SA NÉGLIGENCE, OU AU-DELA DE CE QUI EST PERMIS PAR LA LOI APPLICABLE.
- b. SOUS RÉSERVE DE L'ARTICLE 19(A) CI-DESSUS, NI MICRO FOCUS, NI SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES :
  - DES DOMMAGES INDIRECTS, NI
  - DE TOUTE AMENDE ADMINISTRATIVE, MANQUE À GAGNER, OU PERTE DE BÉNÉFICE OU DE DONNÉES RESULTANT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DU CONTRAT

- c. SOUS RÉSERVE DE L'ARTICLE 19(A), LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE MICRO FOCUS OU DE SES FOURNISSEURS EST LIMITÉE AU 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 POUR LES SERVICES DE SUPPORT EN OPTION AU COURS DE CETTE PÉRIODE. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE QUELQUE SOIT L'OBJET DE L'ACTION, NOTAMMENT CONTRACTUELLE OU EN GARANTIE.

## 20. Garanties

- a. **Garantie applicable au Logiciel** : les garanties applicables au Logiciel sous Support sont celles qui figurent dans le contrat de licence utilisateur final applicable.
- b. **EXCLUSION DE GARANTIE** : SAUF STIPULATION CONTRAIRE EXPRESSE FIGURANT DANS UN CONTRAT DE LICENCE UTILISATEUR FINAL APPLICABLE, MICRO FOCUS EXCLUT TOUTES GARANTIES LÉGALES OU CONTRACTUELLES RELATIVES AUX LOGICIELS, SUPPORT, SERVICES ET LIVRABLES FOURNIS AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT DE SUPPORT, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE SPÉCIFIQUE. MICRO FOCUS NE GARANTIT PAS QUE LE SUPPORT, SERVICES ET LES LIVRABLES SERONT EXEMPTS DE DÉFAUTS OU D'ERREURS.

## 21. Confidentialité

La partie recevant des Informations confidentielles n'est autorisée à s'en servir qu'aux fins du présent Contrat de Support et est tenue de prendre les mesures raisonnables pour protéger les Informations confidentielles et en empêcher toute divulgation ou utilisation non autorisée. La partie recevant des Informations confidentielles ne peut les révéler qu'à ses salariés ou agents ou sociétés de son groupe sous réserve qu'ils se conforment auxdites obligations de confidentialité. Le terme « Informations confidentielles » désigne toutes les informations qui (i) portent la mention écrite « confidentiel » ; ou (ii) dans le cas d'une divulgation orale ou visuelle, sont bien spécifiées oralement comme « confidentielles » ; ou (iii) doivent raisonnablement être considérées comme confidentielles eu égard à leur nature et leur sujet. Les Informations confidentielles excluent celles qui (a) ont déjà été portées à la connaissance du destinataire sans que celui-ci ne soit tenu à une 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 une notification préalable et écrite 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 commercialisées en Amérique du Nord, le présent Contrat de Support est régi par le droit en vigueur dans l'État du Delaware. Si les prestations de Support sont commercialisées en France, en Allemagne, en Italie, au Japon ou en Espagne, le présent Contrat de Support est régi par le droit en vigueur dans le pays de commercialisation des services de Support. Dans les autres pays, le Contrat de Support est régi par le droit anglais. Le droit en vigueur mentionné ci-avant s'appliquera sans tenir compte de ses dispositions de conflit de loi ni de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Toute action en justice ou procédure découlant du présent Contrat de Support ou portant sur celui-ci relèvent exclusivement de la compétence des tribunaux du pays correspondant à la loi en vigueur tel qu'identifié ci-dessus. Par exception, les tribunaux de l'État de Californie ont compétence exclusive pour l'Amérique du Nord. Chacune des parties accepte expressément l'attribution de compétence susmentionnée et renonce à tout droit de s'y opposer, y compris sur le fondement d'une autre juridiction personnelle (« forum non conveniens »).
- b. **Conformité.** Chacune des parties s'engage à se conformer à toute législation ou réglementation qui lui est applicable dans le cadre de son exécution du présent Contrat de Support, y compris ses obligations légales et réglementaires 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 qu'avec l'accord signé de chacune des parties. Les dispositions stipulées sur un bon de commande ou tout 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 au sens de la loi applicable telle qu'interprétée par la jurisprudence. 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 les titres et tous les droits de propriété intellectuelle afférents au Logiciel, les Mises à jour logicielles et tout autre livrable. La conclusion et l'exécution du présent Contrat de Support est sans préjudice des droits dont Micro Focus peut se prévaloir résultant d'une violation du contrat de licence utilisateur final Micro Focus applicable ou des droits de propriété intellectuelle de Micro Focus. La fourniture du Support au Client ne saurait constituer une reconnaissance par Micro Focus du respect par le Client des stipulations contractuelles et/ou de la loi applicable.
- f. **Cession.** Le Client n'est pas autorisé à céder le présent Contrat de Support, ni aucun des droits ou obligations qui en découlent. Le Client autorise expressément Micro Focus à céder le présent Contrat de Support à une autre société du groupe Micro Focus ou à une société qui se porterait acquéreur de 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. Aucune renonciation aux stipulations du Contrat de Support ne peut intervenir sans que cette renonciation ou acceptation ne soit formalisée par écrit et signé par un représentant habilité de chacune des parties. La renonciation d'une partie à se prévaloir d'un manquement ou d'une violation ne vaut pas renonciation à se prévaloir de tout manquement ultérieur.
- h. **Exportation.** Les prestations de Support, les Mises à jour logicielles et tout autre livrable peuvent être soumis aux dispositions légales et réglementaires des États-Unis et d'autres pays relatives au contrôle des exportations. Les parties s'engagent à se conformer à leurs obligations respectives au titre desdites dispositions.
- i. **Utilisateurs travaillant dans l'administration aux États-Unis.** Cette clause concerne uniquement les utilisateurs relevant de l'administration ou du gouvernement des États-Unis. Tout logiciel et toute documentation livrés dans le cadre du présent Contrat de Support relèvent des « Éléments commerciaux » (*Commercial Items*) (tels que définis à l'article 48 C.F.R. §2.101) et sont concédés sous licences aux utilisateurs finaux relevant de l'administration ou du gouvernement des États-Unis uniquement en tant qu'Éléments commerciaux et selon les droits accordés conformément au présent Contrat de Support et au contrat de licence utilisateur final applicable.
- j. **Contractants indépendants.** Le présent Contrat de Support ne crée entre les parties aucune relation d'entreprise conjointe (*joint venture*), de partenariat, d'association ou de rapport mandant-mandataire. Aucune stipulation de Contrat de Support, ni le contexte de la relation commerciale entre les parties ne saurait être interprété comme étant de nature à créer une relation

d'employeur/employé, d'agence ou de partenariat entre l'une et l'autre des parties ou ses employés ou agents ou société du même groupe. Chacune des parties demeure l'unique responsable de la rémunération et du contrôle de ses employés.

### 23. Données personnelles

Le Client convient que la fourniture du Support par Micro Focus au titre de ce Contrat de Support ne nécessite pas l'accès ou tout autre traitement de Données personnelles par Micro Focus pour le compte du Client. Toutefois, si, au cours de la fourniture des services de Support, le Client confie à Micro Focus le traitement pour son compte de Données personnelles, les conditions suivantes s'appliquent au Traitement desdites Données personnelles par Micro Focus :

Le Client garantit :

- (i) qu'il accordera à Micro Focus son entière coopération pour tout ce qui a trait au respect par Micro Focus de la Législation Données Personnelles ; et
- (ii) qu'il a respecté toutes les obligations imposées par la Législation Données Personnelles, ainsi que toutes autres exigences applicables en matière de protection des données à caractère personnel, relatives aux Données personnelles fournies à Micro Focus au cours de la fourniture 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 Micro Focus ou dont Micro Focus 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 accéder, détenir et traiter les Données personnelles définies ci-dessous dans la mesure nécessaire à la fourniture du Support au titre du présent Contrat.

#### 1. Définitions.

- a. « Législation Données Personnelles » désigne toute loi ou réglementation relative à la protection des données à caractère personnel applicables au Client en tant que Responsable de Traitement ou à Micro Focus en tant que Sous-Traitant, y compris le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (UE) 2016/679 (« RGPD »), ainsi que la législation nationale équivalente ou s'y rapportant.
- b. « Données personnelles du Client » désigne les Données personnelles fournies à Micro Focus par le Client ou pour le compte du Client, pour traitement par Micro Focus pour le compte du Client, dans le cadre de la fourniture des services de Support.
- c. « Responsable du Traitement » désigne la personne physique ou morale qui décide, seule ou en collaboration avec d'autres personnes, des finalités et des moyens du Traitement.

- d. « Sous-Traitant » désigne une personne physique ou morale qui traite les Données personnelles pour le compte du Responsable du Traitement.
- e. « Personne concernée » désigne une personne physique identifiée ou identifiable.
- f. « Données personnelles » ou « Données à caractère personnel » désigne toute information se rapportant à une Personne concernée.
- g. « Violation de Données personnelles » désigne une violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des Données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé auxdites Données personnelles.
- h. « Traitement » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

## 2. Modalités.

- a. Dans le cadre des services de Support, le Client donne instruction à Micro Focus de procéder au Traitement suivant :
  - i. **Objet du Traitement** : Traitement des Données personnelles du Client par Micro Focus pour le compte du Client 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 pour le compte du Client sont accessoires à la prestation des services de Support, des Données personnelles du Client pouvant être comprises dans les logs ou parmi d'autres informations communiquées par le Client à Micro Focus ou auquel le Client donne accès à Micro Focus à l'occasion de la fourniture du Support.
  - iii. **Durée du Traitement** : la durée du Traitement des Données personnelles du Client par Micro Focus est équivalente à la durée de la souscription du Client aux services de Support de Micro Focus.
  - iv. **Type de Données personnelles** : le type de Données personnelles du Client traitées par Micro Focus est celui pouvant être compris dans des logs ou toutes autres informations fournies par le Client dans le cadre du Support. Il peut s'agir d'adresses IP, d'adresses e-mail et d'autres identifiants en ligne.
  - 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 Données Personnelle applicable, le Client est le Responsable du Traitement et Micro Focus est le Sous-Traitant au regard de toutes les Données personnelles du Client traitées par Micro Focus pour le compte du Client conformément au présent Contrat.
- c. Lors du Traitement des Données personnelles du Client pour le compte de celui-ci, 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 **Cluses contractuelles types de l'UE pour le transfert de Données personnelles entre Responsble du Traitement et Sous-Traitant** prévalent. Si les Données personnelles traitées incluent des données médicales protégées, telles que définies dans la loi fédérale des États-Unis HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996 et les réglementations qui en découlent, les modalités du **Contrat relatif aux associés** (*Business Associate Agreement*) prévalent.
- e. Micro Focus s'engage à ne pas faire appel à un autre Sous-Traitant 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, un « Autre Sous-traitant ») sans l'autorisation écrite préalable du Client (celle-ci ne pouvant être retenue ou retardée que dans des délais raisonnables). Le Client autorise par la présente Micro Focus à recourir à 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

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

Notre communication vous a plu ?  
Partagez-la !



- Client vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf (1) disposition contraire de la législation de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Union européenne à laquelle est assujéti 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 Données Personnelles, 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 au nom 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 ouvrées habituelles de Micro Focus. Micro Focus est tenu de coopérer de manière raisonnable avec lesdits audits, limités à un par période roulante 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 Autre Sous-traitant, Micro Focus est tenu de veiller à ce que tout Autre Sous-traitant soit contractuellement tenu aux mêmes obligations en matière de protection des données que celles énoncées dans le présent article. Si l'Autre Sous-traitant manque à ses obligations en matière de protection des données personnelles, 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 Autre Sous-traitant.
  - h. Le Client s'engage à respecter ses obligations en tant que Responsable du Traitement conformément à la Législation Données Personnelles.

### Annexes au présent contrat

En raison de l'ampleur du portefeuille logiciel de Micro Focus, certains logiciels Micro Focus font l'objet d'une offre de Support disponible sous des conditions complémentaires ou différentes des présentes. 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/)