Accord Business Support Micro Focus

Le présent Accord Business Support (« Accord 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 l'entité juridique Micro Focus autorisée à concéder des licences pour le logiciel pour lequel ledit Support est acheté dans le cadre du présent Accord de Support (le « Logiciel ») et dans son pays de vente.

Récapitulatif des fonctions de l'offre de Support

Les fonctions de l'offre de Support, décrites dans le présent document, sont les suivantes :

- Support d'auto-assistance en ligne
- Support technique
- Mises à jour logicielles

Support d'auto-assistance en ligne

Le support d'auto-assistance en ligne (« Auto-assistance ») est disponible 24 heures sur 24 sur le portail de support à l'adresse www.microfocus.com/support-and-services/, et vous permet de:

- Télécharger les dernières Mises à jour logicielles
- Rechercher dans notre base de connaissances techniques en ligne de problèmes connus et de documents techniques
- Accéder à la documentation et aux guides d'installation et d'utilisation de votre Logiciel
- Interagir avec d'autres utilisateurs dans la « Communauté » et explorer les compléments dans Marketplace
- Vérifier la liste des Logiciels actuellement couverts par votre Accord de Support
- Vous inscrire pour recevoir des notifications par message électronique lorsque des Mises à jour logicielles sont disponibles

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 sur le portail de support.

Requêtes d'amélioration

Vous pouvez suggérer une modification, une amélioration ou une nouvelle fonction pour le produit Micro Focus que vous utilisez en soumettant votre suggestion dans l'onglet Échange d'idées sur la Communauté.

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 avec le Logiciel reproductible sur ses systèmes de support. Micro Focus mettra aussi 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 fournit une clé de remplacement pour l'installation ou la réinstallation des licences autorisées, sous réserve que la version applicable du Logiciel soit généralement distribuée par Micro Focus et que le client dispose d'un Accord Business Support actif. Vous devez supprimer la licence de la machine précédente dans un délai de 30 jours suivant la réception de la clé de remplacement, sauf indication contraire expresse dans les conditions de licence applicables à cette licence.

Langues de livraison du Support

Les centres de support dans le monde entier vous fournissent un Support anglais, à moins que, à la discrétion de Micro Focus, le centre de support responsable du traitement de la Demande de support en question ne soit en mesure de communiquer dans une autre langue par souci de commodité pour le Client. Micro Focus peut ne pas être en mesure de fournir un renseignement dans une langue autre que l'anglais dans le cas où un incident devait être transféré vers un centre de support différent.

Procédures d'escalade

Si vous avez un motif raisonnable de vous inquiéter de savoir si Micro Focus consacre suffisamment d'efforts à la résolution d'une requête de support, vous pouvez demander à votre ingénieur du support technique ou à votre agent de Chat de faire remonter votre dossier à un Gestionnaire d'incidents.

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 réassigner 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[1]	1 : critique Le système de production est en panne	2 : élevé Défaillance d'une fonction ou fonctionnalité principale	3 : moyen Défaillance d'une fonction ou fonctionnalité mineure	4 : faible 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.
		Objectifs de temps de réponse		
Business Support Micro Focus Du lundi au dimanche, 24 h/24, 7 j/7, 365 jours/an pour le Niveau de gravité 1[1,2] Heures ouvrées pour les Niveaux de gravité 2 à 4	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 Accord Business Support sera exclusivement applicable[3].				
Heures et jours ouvrables locaux du plan Standard Care[3]	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 requêtes de support. Micro Focus peut ne pas être en mesure de fournir une réponse dans ces Objectifs de temps de réponse.				

1 Le support 24 h/24, 7 j/7, 365 jours/an est uniquement assuré pour les problèmes de Niveau de gravité 1 signalés par téléphone ou discussion en ligne. Micro Focus doit pouvoir collaborer avec un contact client pour continuer à traiter le problème. Si le niveau de gravité du problème a baissé, l'offre se poursuivra le jour ouvrable suivant.

Mises à jour logicielles

Micro Focus mettra à disposition les Mises à jour logicielles générale- ment disponibles pendant la période pour laquelle vous avez acheté le service de Support. Vous devez disposer d'un Contrat de support en cours de validité avec Micro Focus au moment de la requête de Mise à jour logicielle pour pouvoir la recevoir. Les Mises à jour logicielles com- prennent 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 livraison 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 distribuée 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 change ni les fonctionnalités principales ni les fonctions 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 distribuée 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 incrémentielles et qui 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 et qui est disponible auprès du 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 regroupe plusieurs Logiciels qui forment ensemble une solution complète. Une nouvelle version de la Suite est commercialisée lorsque des fonctionnalités nouvelles ou des améliorations sont ajoutées à l'un des Logiciels qui composent la Suite. Les versions de la 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 distribuées 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 actuelle 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 Accord de Support, de l'annexe de Premium Support au présent Accord Business Support, ainsi que des Dispositions de Crédits flexibles (Flexible Credits Terms) de Micro Focus.

- Le service Premium Support 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 Accord Business Support. 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 service Premium Support ou les Crédits flexibles, cliquez sur les liens suivants :

Premium Support

Crédits flexibles

Conditions supplémentaires de l'Accord de Support

Outre le Récapitulatif des fonctions de l'offre de Support ci-dessus, les Conditions supplémentaires à l'Accord de Support suivantes (« Conditions supplémentaires ») s'appliquent au Support fourni. En cas de conflit entre les présentes Conditions supplémentaires et le Récapitulatif des fonctions de l'offre de Support, les présentes Conditions supplémentaires prévalent.

1. Mises à jour logicielles

A. LIVRAISON 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 pour le Logiciel :

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 réserve des modalités du contrat de licence utilisateur final et des ALA applicables au Logiciel pour lequel une Mise à jour est rendue disponible.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Accord de Support, tout Logiciel libre intégré à ou fourni avec une Mise à jour lo- gicielle 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 les 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 principales, qui entraînent sa distribution en tant que nouveau produit. Il peut remplacer entièrement un Logiciel existant et/ ou donner lieu à une nouvelle offre provenant d'une gamme de produits ou famille de Logiciels existante. Les Nouveaux produits ne sont pas inclus dans les 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 la livraison du service de Support sous réserve des conditions du présent Accord de Support.

4. Support matériel

Si vous disposez d'un accord de type maintenance matérielle sur site pour du matériel Micro Focus acquis avec le Logiciel, Micro Focus se chargera d'enregistrer en votre nom une requête de service auprès de l'organisation en charge du Support de ce matériel.

5. Support simultané

MISES À JOUR ET MIGRATIONS LOGICIELLES

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 dans les présentes, à compter de la réception de la Mise à jour logicielle, ou du Logiciel migré, sans frais supplémentaires (« Période d'utilisation concomitante 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 concomitante du logiciel ne peut excéder le terme du Support pour la version actuelle du Logiciel. Au cours de la Période d'utilisation concomitante 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 concomitante du logiciel applicable, après quoi aucune installation ne sera autorisée.

La Période d'utilisation concomitante du logiciel par défaut est la période dite « Standard » définie ci-dessous. Micro Focus peut appliquer une Période d'utilisation concomitante 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 ici :

- **Standard** : période d'utilisation concomitante du logiciel de 3 mois.
- **Avancée** : période d'utilisation concomitante du logiciel de 6 mois.
- **Complexe** : période d'utilisation concomitante du logiciel de 12 mois.
- **Exceptionnelle** : période d'utilisation concomitante du logiciel de 18 mois.

Nonobstant ce qui précède, aucune Période d'utilisation concomitante du logiciel n'est autorisée pour les Logiciels répertoriés ici (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

À moins que l'une des parties ne mette un terme au Support conformément à la section 14 (Durée et résiliation) du présent Accord de Support, tant que Micro Focus continue à offrir un Support pour un produit Logiciel, le Support est automatiquement renouvelé. Le Client doit livrer un bon de commande, exécuter le devis applicable ou payer les frais de Support applicables au plus tard à chaque Date de renouvellement (telle que définie dans le présent document).

Sauf accord signé entre le Client et Micro Focus stipulant le contraire (« Exception de renouvellement »), tout achat ou renouvellement du Support pour un produit Logiciel doit être effectué pour toutes les licences du Client dudit produit Logiciel. Toutes les licences logicielles non prises en charge dans le cadre d'une Exception de renouvellement doivent être désinstallées de l'environnement informatique du Client dans un délai de trente (30) jours suivant la date de l'Exception de renouvellement ou tel que spécifié dans l'Exception de renouvellement. 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 le Client laisse le Support expirer ou si le paiement des frais de Support pour une Période de renouvellement (définie dans le présent document) n'est pas reçu à la date d'échéance, Micro Focus peut immédiatement et sans préavis suspendre le Support. Le défaut de paiement ou de livraison d'un bon de commande avant la date de début de la validité du Support est considéré comme un retard. Des frais de retard pour chaque mois écoulé s'appliqueront et le Client ne sera plus éligible à la limitation susmentionnée des augmentations de prix pour l'année en cours et les années suivantes, comme indiqué ci-dessus. 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 Support et de rétablissement antidatés s'appliquent, correspondant à la totalité des frais de Support à compter de la date d'expiration, plus une majoration de rétablissement pour chaque mois expiré (dont le mois de

rétablissement), en plus des frais de Support des 12 mois à venir. Micro Focus confirmera les frais de rétablissement au moment de la requête.

8. Cycle de vie du Support produit

MAINTENANCE EN COURS

Dès leur mise à disposition générale pour commercialisation auprès des clients, les versions des Logiciels entrent dans une période de maintenance en cours (« Maintenance en cours ») au titre duquel le Client souscrivant au Support peut accéder au Support d'auto-assistance en ligne, aux Mises à jour logicielles, au Support technique, ainsi qu'au Support en cas de défaut, et soumettre des requêtes d'améliorations. La Maintenance en cours est disponible pendant une durée minimale déterminée.

MAINTENANCE DE CONTINUITÉ

Lorsqu'une version du Logiciel quitte la période de Maintenance en cours, elle entre dans la période de maintenance de continuité (« Maintenance de continuité »). Pendant cette période, le client peut accéder à l'Auto-assistance en ligne et aux Mises à jour logicielles, à l'exclusion du support en cas de défaut, du support technique et des requêtes d'amélioration.

Support étendu : pour certaines versions des Logiciels, il est possible d'acquérir un support étendu (« Support étendu ») moyennant des frais supplémentaires pour le Support pendant une période maximale de deux ans après la fin de la période de Maintenance en cours du produit. Le Support étendu permet de bénéficier d'un Support en cas de défaut de Niveau de gravité 1 ainsi que du support technique. Pour plus d'informations, consultez la page suivante : Support étendu.

Après la fin de la période du Support étendu, le support étendu limité (« Support étendu limité ») est disponible pour fournir uniquement un support technique commercialement raisonnable.

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

Stratégie 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 Accord 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 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 vers 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 d'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 Accord de Support selon les métriques et les termes contractuels 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, dans un délai de 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 équipements, afin de permettre l'inspection et l'audit de la conformité des dits enregistrements et équipements aux dispositions du présent Accord de Support, pendant les heures ouvrées habituelles du Client.

Si, à quelque moment que ce soit, le Client a installé, utilisé ou consulté sans licence 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 en injonction, le Client devra, dans un délai de 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, au 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 important de licence de 5 % ou plus est constaté entre le prix 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 durée du terme ou de la résiliation anticipée du présent Accord de Support.

14. Durée et résiliation

Le présent Accord 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 Accord 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 accord principal régissant cette souscription au Support). Sous réserve des dispositions de la section 18 ci-après, le présent Accord 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, quatre-vingt-dix (90) jours au moins avant la fin de la période en cours, son souhait de ne pas reconduire l'Accord. De plus, sans renoncer à tout autre recours disponible, l'une ou l'autre des parties peut mettre un terme au présent Accord de Support de plein droit en cas de manquement grave, moyennant un préavis écrit, si ce manquement n'est pas résolu dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception du préavis dudit manquement. Si le Client a un 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. Une telle suspension ne dispense pas le Client de l'obligation de payer les frais de Support, les frais de rétablissement ou tout autre frais applicable. En cas de résiliation du contrat de licence utilisateur final d'un Logiciel associé à une offre de Support, le présent Accord de Support prendra automatiquement fin 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'une des situations suivantes :

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 des spécifications de Micro Focus, des ordres de services ou du présent Accord de Support.
c. Mesures de maintenance de l'environnement d'installation du Logiciel par le Client inappropriées ou inadaptées.
d. Utilisation en combinaison 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 services propriétaires »), ainsi que certains outils de diagnostic pouvant être intégrés au système du Client, aux fins de livraison des services de Support. Les Outils de services 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 services propriétaires peuvent résider sur les systèmes ou sites du Client. Tout logiciel libre intégré à ou fourni avec les Outils de services propriétaires sont concédés suivant les termes de la licence open source applicable.

Le Client peut utiliser les Outils de services 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, assigner, mettre en gage ni grever de tout autre droit de sûreté, ou

transférer les Outils de services propriétaires. En cas de résiliation du présent Accord de Support, le Client doit retourner les Outils de services propriétaires à Micro Focus ou permettre à Micro Focus de supprimer ces Outils de services 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 services 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 services 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 de contournement 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. Notifier Micro Focus de 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 l'emplacement des Logiciels et les niveaux de support. Le Client doit maintenir la liste à jour pendant toute la durée du Support applicable.

j. Inclure les notices appropriées de marques commerciales et de droit d'auteur ou copyright Micro Focus sur toutes ses 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 payer ces frais au plus tard (i) 30 jours à compter de la date de facturation, ou (ii) pour les frais dus 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 de frais facturés 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 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. 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 la documentation 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 dans un délai de 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 Accord de Support, ledit avenant prenant effet au début de la Période de renouvellement suivante.

19. Limitation de responsabilité

a. AUCUNE STIPULATION DE L'ACCORD 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-DELÀ 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, SPÉCIFIQUES, FORTUITS OU INDUITS, Y COMPRIS EN CAS DE CONNAISSANCE

PRÉALABLE DU RISQUE DE TELS DOMMAGES OU DE DOMMAGES, NI

- DE TOUT MANQUE À GAGNER, DE TOUTE AMENDE ADMINISTRATIVE OU PERTE DE BÉNÉFICE OU DE DONNÉES RÉSULTANT 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, QUEL QUE 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 AU SUPPORT, AUX LOGICIELS, SERVICES ET LIVRABLES FOURNIS AU TITRE DU PRÉSENT ACCORD DE SUPPORT, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE JOUISSANCE PAISIBLE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE SPÉCIFIQUE. MICRO FOCUS NE GARANTIT PAS QUE LE SUPPORT, LES 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 Accord 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 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 divulgatrice. 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 divulgatrice une notification préalable et écrite de son intention de divulguer lesdites informations, permette à la partie divulgatrice de répondre ou de s'opposer à cette divulgation, et coopère avec la partie divulgatrice, à la demande et aux frais raisonnables de la partie divulgatrice, 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 Accord 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 l'offre de Support.

22. Dispositions diverses

a. **Loi applicable.** Si l'offre de Support est commercialisée en Amérique du Nord, le présent Accord de Support est régi par le droit en vigueur dans l'État du Delaware. Si l'offre de Support est commercialisée en France, en Allemagne, en Italie, au Japon ou en Espagne, le présent Accord de Support est régi par le droit en vigueur dans le pays de commercialisation des services de Support. Dans les autres pays, l'Accord 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 lois ni de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Toute action en justice ou procédure découlant du présent Accord de Support ou portant sur celui-ci relève 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 une 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 Accord 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 Accord 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 Accord 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 Accord de Support.

d. **Force Majeure.** Aucune des parties ne peut être tenue responsable à l'égard de l'autre en 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 possession afférents au Logiciel, aux Mises à jour logicielles et à tout autre livrable. La conclusion et l'exécution du présent Accord de Support sont 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 relatifs à la 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 Accord de Support ni aucun des droits ou obligations qui en découlent. Micro Focus peut céder le présent Accord de Support à une autre société du groupe Micro Focus ou à une société qui se porterait acquéreur de l'intégralité ou d'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 l'Accord de Support afin que ce dernier reflète l'accord original le plus fidèlement possible. Aucune renonciation ou violation aux stipulations de l'Accord de Support ne peut intervenir sans que cette renonciation ou acceptation ne soit formalisée par écrit et signée 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.** L'offre 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 relatives au contrôle des exportations.

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 Accord de Support relèvent des « Articles 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'Articles commerciaux et selon les droits accordés conformément au présent Accord de Support et au contrat de licence utilisateur final applicable.

j. **Contractants indépendants.** Le présent Accord 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 du présent Accord 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. Chacune des parties demeure l'unique responsable de la rémunération et du contrôle de ses employés.

23. Protection des données

a. Aux fins de la présente section, les Données personnelles ont le même sens que dans la loi sur la protection des données applicable. Dans la mesure où vous fournissez des Données personnelles à Micro Focus dans le cadre de la prestation de Support de Micro Focus, Micro Focus se conformera aux exigences de la loi sur la protection des données qui lui est applicable pour le traitement des données personnelles.

b. Micro Focus a mis en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger vos Données personnelles et garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Les Données personnelles des clients ne doivent pas être utilisées par Micro Focus, ses sociétés affiliées ou ses partenaires commerciaux, fournisseurs et agents travaillant en notre nom à d'autres fins que celles requises par le présent Accord de Support ou le contrat sous-jacent et dans les limites autorisées ou requises par la loi.

c. Veuillez noter que le Support n'est pas destiné au traitement des Données personnelles. Les clients doivent s'assurer qu'ils n'incluent pas de Données personnelles lorsqu'ils reçoivent un Support, à l'exception des informations de contact et de compte. Micro Focus traite les informations de contact et de compte conformément à la Politique de confidentialité disponible à l'adresse www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy ou qui peut être fournie par Micro Focus à la demande du client.

Annexes au présent Accord

En raison de l'ampleur du portefeuille logiciel de Micro Focus, certains logiciels Micro Focus font l'objet d'une offre de services 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.opentext.com/agreements/

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.microfocus.com/opentext

Copyright © 2025 Open Text • 04.25 | 271-FR0001-005