

## CONDITIONS DE VENTE SABIO FRANCE

### 1. Définitions et interprétation

#### 1.1 Définitions :

**Affilié** signifie, par rapport à toute société, ses filiales, ses associés et sa société de portefeuille, ainsi que les filiales et les associés de cette dernière, selon la définition de ces termes dans le droit applicable ;

**CCN** désigne une note de contrôle des modifications (« change control note ») convenue par les parties, conformément à l'article 18 ;

**Client** désigne la partie indiquée sur le Work Order à laquelle Sabio fournira les produits et services ;

**Date de début de la maintenance** désigne la date convenue par les parties dans le Work Order pour le démarrage du Support ;

**Devise** désigne la devise spécifiée dans le Work Order ;

**Document de notification** désigne un formulaire de demande ou tout autre document judiciaire ;

**Droits de propriété intellectuelle** désignent tous les brevets, marques de commerce, marques de service, dessins et modèles déposés, modèles d'utilité, droits de conception, droits d'auteur (y compris, sans s'y limiter, les droits d'auteur sur les logiciels informatiques et les bases de données), droits sur les bases de données, noms de domaine et autres mots-clés Internet, droits sur la topographie des semi-conducteurs, inventions, secrets commerciaux et autres informations confidentielles, savoir-faire, noms commerciaux ou noms d'entreprise et tous les autres droits de propriété intellectuelle et industrielle de nature similaire ou correspondante dans n'importe quelle partie du monde, qu'ils soient enregistrés ou non, ou susceptibles d'être enregistrés ou non, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les demandes, le droit de demander et d'intenter une action en justice pour des violations passées de l'un des droits susmentionnés ;

**Durée initiale** désigne la durée initiale du Support tels que définis dans l'article 11.1 ;

**Force Majeure** désigne tout événement ou circonstance, ou une combinaison d'événements et de circonstances indépendantes de la volonté d'une Partie, notamment, sans s'y limiter : une catastrophe naturelle ; la foudre ; une inondation ; des intempéries exceptionnellement graves ; un glissement de terrain ; un incendie ; une explosion ; une guerre ; des troubles civils ; des actes de terrorisme ; cyber-attaque ; des incidents nucléaires, biologiques ou chimiques ; une urgence nationale ou locale ; une épidémie et une pandémie ; une obligation légale ; des conflits du travail chez tout fournisseur tiers ; un retard, une défaillance ou un rationnement du fournisseur d'énergie ; des actes ou omissions du gouvernement local ou central ou d'autres autorités compétentes ; ou des actes ou omissions d'une personne dont Sabio n'est pas responsable ; ou toute autre cause, similaire ou différente, indépendante de sa volonté.

**Frais** désigne les honoraires à payer par le client dans la devise indiquée dans le Work Order ;

**Incident** signifie une interruption ou une réduction non planifiée de la qualité du Système maintenu ou une défaillance d'une partie du Système maintenu qui n'a pas encore eu d'incidence sur le service ;

**Informations confidentielles** : toute information, qu'elle soit matérielle ou immatérielle (y compris, sans limitation, toute formule, tout modèle, toute compilation, tout dispositif, toute méthode, toute technique, tout processus, toute liste de clients, toute information sur les prix, tout plan d'affaires, tout équipement informatique, toute projection financière, toute information marketing, la recherche et le développement réels ou prévus et les données internes similaires relatives à une partie, ou lui appartenant) qui ne sont pas généralement connues du public, et qui sont déclarées comme étant confidentielles, ou devant être raisonnablement considérées comme telles (et ce, qu'elles portent ou non la mention « confidentiel(le)s »), et comprennent les informations des employés, des clients, des fournisseurs, des co-entrepreneurs, des donneurs et titulaires de licence, des distributeurs et des autres personnes avec lesquelles une partie a des échanges commerciaux ;

**Insolvable** se dit d'une partie qui est dans l'incapacité de régler ses dettes ou devient insolvable, ou lorsqu'elle fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution pour sa mise sous administration, sa liquidation ou sa dissolution (à une fin autre que celle d'une fusion ou d'une reconstitution solvable) ou lorsqu'un administrateur judiciaire ou autre, un gestionnaire, un liquidateur, un séquestre, un syndic de faillite ou un agent similaire est nommé pour gérer la totalité ou une partie substantielle de ses actifs, ou lorsque cette Partie conclut ou propose un concordat ou un arrangement avec ses créanciers en général ou qu'un événement analogue à ce qui précède se produit dans toute juridiction pertinente ;

**Jour ouvrable** désigne un jour autre que le samedi ou le dimanche ou les jours fériés en France ;

**Livable** signifie tout travail, matériel, rapport ou autre élément fourni par Sabio dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu des présentes Conditions (à l'exclusion des Produits) ;

**Logiciel pris en charge** signifie les logiciels pris en charge par Sabio spécifiés dans le Work Order ;

**Lois relatives à la protection des données** désigne : (a) le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ou le « RGPD » (et toute législation qui vise à mettre en œuvre le RGPD tel que promulgué par la France, et toute législation connexe ; ou (b) toute autre législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel y compris qui pourrait remplacer le RGPD de temps à autre ;

**Matériel pris en charge** signifie le matériel informatique pris en charge par Sabio spécifié dans le Work Order ;

**Montant contesté** a le sens qui lui est conféré à l'article 9 ;

**Niveau de service** en relation avec le Support signifie les niveaux de disponibilité et de performance définis dans la partie 2 de l'accord de niveau de service (SLA) ;

**Panne** a la définition qui lui est donnée dans l'accord de niveau de service (SLA) ;

**Pannes exclues** correspondent aux pannes énumérées dans l'accord de niveau de service (SLA) ;

**Partie** désigne le Client ou Sabio selon le contexte (ensemble, les « Parties ») ;

**Plan de paiement** signifie, le cas échéant, le plan de paiement relatif à l'exécution, par Sabio, de ses obligations en vertu des présentes Conditions, lequel plan est défini dans le Work Order ;

**Produits** le matériel ou le logiciel fourni par Sabio indiqué dans le Work Order (le cas échéant) ;

**Responsabilités du client** : les obligations et les responsabilités du client énoncées dans les présentes Conditions, le Work Order et le Statement of Work, y compris (sans limitation) celles de l'Accord de niveau de service (SLA) ;

**Sabio** désigne Sabio France SAS (493 862 296 R.C.S. Paris) ;

**Services** désigne le Support, les Services optimisés, et/ou les Services professionnels (selon le contexte) ;

**Services professionnels** signifie les prestations professionnelles (sans rapport avec le Support du Système maintenu) fournies par Sabio tels qu'indiquées dans le Work Order et le Statement of Work (le cas échéant) ;

**Site(s)** désigne le(s) localisation(s) du Système maintenu à la Date de début de la maintenance ;

**SLA** désigne l'accord de niveau de service (Service Level Agreement) pour le Support joint à l'annexe 1 ;

**Statement of Work (ou SOW)** désigne l'étendue des de Sabio en ce qui concerne sa prestation des Services Professionnels (le cas échéant) mentionnés dans le Work Order, ou comme convenu autrement par écrit entre les parties ;

**Support** désigne le Support à fournir en relation avec le Système maintenu, tels que décrits plus en détail dans l'Accord de niveau de service (SLA) et le Work Order, y compris, sans s'y limiter, les Services optimisés (selon le contexte) ;

**Système** désigne le matériel informatique et les logiciels du Client situés sur le Site, y compris, sans limitation, le Système maintenu ;

**Système maintenu** désigne l'ensemble des Logiciels pris en charge et du Matériel pris en charge ;

**Work Order** fait état d'une passation de commande mutuellement convenue, indiquant les détails des produits et services concernés et les frais à payer. Si aucun Work Order n'est convenu, l'offre commerciale signée par les parties s'appliquera à la place et toutes les références à un Work Order dans le présent contrat doivent être lues comme des références à l'offre commerciale signée ;

**Zone Europe** signifie l'Espace économique européen et le Royaume-Uni.

## 1.2 Interprétation

Dans l'interprétation des présentes conditions, sauf indication contraire :

(a) les références aux clauses et annexes concernent les clauses et annexes des présentes Conditions ;

(b) les références à une « personne » doivent être interprétées de manière à inclure toute entreprise individuelle, société ou autre personne morale, gouvernement, État ou organe d'un État, autorité locale ou municipale ou organe gouvernemental ou toute co-entreprise, association, partenariat ou société en commandite (ayant ou non une personnalité juridique distincte) ;

(c) toute référence à une loi ou à une disposition légale doit être interprétée comme une référence à cette

même loi ou disposition telle qu'elle a pu être, ou peut être, amendée, modifiée ou rééditée ;

(d) toute référence à un « jour » (y compris, sans limitation, dans l'expression « jour ouvrable ») désigne une période de 24 heures allant de minuit à minuit ;

(e) une référence à tout autre document auquel il est fait référence dans les présentes Conditions est une référence à cet autre document tel qu'il pourra être amendé, modifié, remplacé ou complété (sans que s'en voient violées les dispositions des présentes Conditions) de temps à autre ;

(f) les en-têtes et les titres ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne sauraient altérer l'interprétation des présentes Conditions ;

(g) En cas de divergence entre les présentes Conditions et l'accord de niveau de service (SLA), les présentes Conditions prévaudront. En cas de divergence entre un Work Order et les présentes conditions, le Work Order prévaudra.

(h) Les références aux « données à caractère personnel/données personnelles », au « traitement », au « sous-traitant », à la « personne concernée », au « responsable du traitement » et aux expressions similaires dans les présentes Conditions, ont la signification qui leur est donnée dans les Lois relatives à la protection des données, et les références aux données personnelles font référence aux données à caractère personnel traitées par Sabio dans le cadre de la fourniture des Services en vertu des présentes Conditions, et du Work Order.

## 2. Les produits et services

2.1 Sabio s'engage à fournir : (a) les Produits et Services conformément aux présentes Conditions ; (b) les Services conformément aux bonnes pratiques de l'industrie ; et (c) le Support, conformément au SLA, y compris, sans s'y limiter, aux niveaux de service applicables.

2.2 Sabio n'est pas dans l'obligation de fournir le Support à l'égard des Pannes exclues.

2.3 Sans préjudice de l'article 2.2, le Client peut demander à Sabio de réparer une Panne exclue et Sabio devra, dans les trois (3) Jours ouvrables suivant cette demande, informer le Client soit que Sabio a l'intention de tenter de réparer la Panne exclue, soit qu'elle ne la réparera pas.

2.4 Si, conformément à l'article 2.3, Sabio informe le Client qu'elle a l'intention de réparer une Panne exclue, Sabio fera tout ce qui est raisonnablement possible pour réparer cette Panne exclue, en contrepartie d'un paiement, de la part du Client, au tarif applicable à ce moment-là pour le déploiement de temps et de matériel de Sabio. Les deux parties conviendront par écrit des délais et du coût d'une telle réparation avant le début des travaux sur une Panne exclue par Sabio.

2.5 Les Pannes de tout produit faisant partie du Système maintenu seront réparées dans le cadre du SLA. Le Support fourni pour les Produits remplace (dans la mesure où la loi applicable le permet) toutes les conditions implicites de la loi en matière de qualité satisfaisante, d'aptitude à l'emploi, de qualité marchande ou autre.

2.6 Le titre de propriété des Produits matériels vendus au Client dans le cadre du Work Order sera transféré à ce dernier lors du paiement intégral des Frais pour le

matériel (sauf disposition contraire dans le Work Order). Le Logiciel restera la propriété de Sabio ou du tiers la concédant, et sera concédé sous licence conformément à l'article 5.

### **3. Produits et services supplémentaires**

3.1 Le Client pourra, de temps en temps, informer Sabio de ses besoins en produits et services supplémentaires, dont les conditions de fourniture seront spécifiées dans le Work Order correspondant.

3.2 Les détails relatifs à ces produits et services et aux Frais supplémentaires seront précisés dans le Work Order.

### **4. Les Obligations du Client**

4.1 Le Client s'engage à coopérer avec les demandes raisonnables de Sabio pour permettre la fourniture des Produits et Services en temps voulu, y compris, sans limitation, l'apport d'une coopération, d'un accès raisonnable au(x) Site(s) et la fourniture d'installations et de produits d'alimentation électrique ou de communication. En ce qui concerne les Services professionnels, le Client fournira, en temps opportun et sans frais pour Sabio, l'assistance, la coopération, l'information, l'équipement, les données techniques, les installations informatiques et de télécommunications, l'ensemble des licences, programmes, fichiers, documentation, données de test, échantillons de sortie nécessaire, un environnement de travail adapté, et les autres ressources ou exigences que Sabio jugera nécessaires pour pouvoir assurer les Services professionnels, et le Client reconnaît que la capacité de Sabio à fournir les Services Professionnels et les Livrables associés en temps voulu pourra se voir affectée si le Client ne fournit pas son assistance à cet égard, ou que celle-ci est inadéquate ou insuffisante.

4.1A Le Client respectera les obligations qui lui incombent telles qu'elles sont stipulées dans les présentes Conditions, le Work Order, le Statement of Work et le SLA.

4.2 En ce qui concerne le Support, le Client s'engage à : (a) entretenir, utiliser correctement et administrer le Système maintenu conformément à la documentation applicable du fabricant ou de Sabio, ou à toutes instructions pertinentes fournies par Sabio, aux fins pour lesquelles le Système maintenu a été fourni et/ou conçu et à la version actuellement prise en charge recommandée par le fabricant ; (b) maintenir un environnement approprié pour le Système maintenu sur le Site, y compris mais non limité au réseau, aux serveurs pris en charge par le Client, aux configurations de bureau ou d'hôte, aux équipements ou logiciels autres que le Système pris en charge, et au maintien d'une alimentation électrique ininterrompue ; (c) s'assurer que les surfaces externes des composants du Système maintenu sont maintenues propres et en bon état ; (d) n'utiliser sur le Système maintenu que les fournitures d'exploitation recommandées par le fabricant ou Sabio dans tout manuel pertinent fourni ou autre; (e) ne pas demander, permettre ou autoriser quiconque, autre que le personnel de Sabio ou les personnes autorisées par ses soins, à fournir ou exécuter Support, et ne permettre qu'aux employés formés, ou aux personnes sous leur supervision, d'utiliser le Système maintenu; (f) ne pas utiliser en

conjonction avec le Système maintenu tout accessoire, pièce annexe ou équipement supplémentaire autre que ceux fournis par le fabricant pour être utilisés avec le Système pris en charge, ou qui auront été approuvés par écrit par Sabio, une telle approbation ne devant pas être refusée de manière déraisonnable ; (g) assurer l'accès au Système pris en charge, y compris, mais sans s'y limiter, tous les fils et câbles d'alimentation ou de communication, les connecteurs, les raccords et les périphériques, et fournir à Sabio, gratuitement, toute la documentation, les informations et les ordinateurs, y compris, mais sans s'y limiter, les phases de traitement, les *core dumps* et la préparation des données, et les installations de télécommunications qui sont raisonnablement nécessaires à Sabio pour remplir ses obligations en vertu des présentes Conditions ; (h) fournir à Sabio l'accès à distance tel qu'indiqué dans la partie 1 du SLA afin de lui permettre de fournir des diagnostics et une résolution des Pannes en temps utile, ou tout autre accès à distance convenu par écrit entre les Parties ; et (i) informer Sabio à l'avance de tout changement de site, de position ou de spécification du Système pris en charge, ou des systèmes et/ou réseaux associés, pouvant avoir un impact sur leur fonctionnement, et ne pas changer le Système maintenu de Site sans l'accord de Sabio.

4.3 Le Client garantit : (A) que le Système maintenu existant nécessaire à Sabio pour exécuter le Support a été installé sur les Sites concernés et est en bon état de fonctionnement, et à la connaissance du Client il n'y a pas de vulnérabilités critiques ou sérieuses présentes sur le Système maintenu à la Date de début de la maintenance ; (b) qu'il dispose des licences nécessaires pour le Système maintenu et des dernières versions prises en charge des logiciels (y compris que tous les correctifs et mises à jour recommandés par le fabricant ont été appliqués) ; (c) qu'il n'y a et n'a eu aucune violation ou utilisation illicite des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; et (d) qu'à la Date de début de la maintenance, à moins que cela ne soit indiqué dans le Work Order concerné, le Système maintenu ne contiendra aucune donnée personnelle ou de carte de paiement. Les clauses 4.3(a) et (b) ne s'appliquent pas aux Produits à mettre en œuvre par Sabio dans le cadre du Work Order, lesquels sont fournis conformément aux présentes Conditions. Le Client s'assurera que tous les utilisateurs du Système maintenu (y compris tout affilié du Client) respectent les présentes Conditions (et ont le droit d'utiliser le Système maintenu en vertu de tout accord de licence d'utilisateur final applicable) et que tous les actes ou omissions des utilisateurs sont considérés comme des actes ou omissions du Client.

4.4 Le Client s'assurera que des copies de sauvegarde de ses données sont effectuées conformément aux bonnes pratiques sectorielles, et que ces copies sont enregistrées sur des supports à partir desquels les données du Client peuvent être à nouveau chargées, en cas de corruption ou de perte des données du Client.

4.5 Sabio s'efforcera d'informer le Client de tout manquement de ce dernier à l'une de ses responsabilités, et ce, dans les meilleurs délais après que Sabio en aura pris connaissance, et dans la mesure du possible d'exécuter les Services malgré le manquement du Client à ses Responsabilités.

4.6 Sabio ne sera pas considéré en infraction avec ces Conditions, ni responsable envers le Client si, et dans la mesure où, son incapacité à fournir les Services est le résultat d'un manquement du Client à se conformer à ses Responsabilités.

4.7 Dans le cas où Sabio aurait fourni, ou aurait fait fournir les Services conformément aux présentes Conditions, mais n'a pas pu le faire en raison du non-respect par le Client de ses Responsabilités, Sabio pourra être payée pour tous les coûts supplémentaires et les pertes inévitables avérés qui résultent directement de ce manquement.

4.8 Sabio ne sera pas tenu d'accepter une demande du Client de retarder ou de modifier tout délai convenu pour la fourniture des Services professionnels, ou de modifier l'étendue des Services professionnels. Sous réserve de tout droit de résiliation exprès prévu dans les présentes Conditions, le Client n'aura pas le droit d'annuler les Services professionnels contractés dans le cadre d'un Work Order.

4.9 Sans préjudice de l'article 4.8, lorsque le Client demande ou provoque un retard ou une modification d'un délai convenu pour la livraison de tout Service professionnel, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont Sabio pourrait disposer, le Client devra payer à Sabio :

4.9.1 tous les coûts supplémentaires raisonnables (y compris, sans limitation, le coût des heures supplémentaires) que Sabio encourt en raison du retard ou du changement ;

4.9.2 les frais supplémentaires proportionnels calculés aux tarifs standard alors applicables pour le temps et les matériels de Sabio. Si des ressources supplémentaires sont nécessaires en raison du retard ou de la modification (et/ou si Sabio se voit dans l'incapacité de redéployer du personnel au sein de son entreprise en raison du retard ou de la modification).

## **5. Droits de propriété intellectuelle**

5.1 Sauf disposition contraire des présentes Conditions ou accord exprès écrit entre les Parties, les Parties ne pourront prétendre recevoir de droits sur les Droits de Propriété Intellectuelle appartenant à l'autre Partie (y compris ceux qui lui sont concédés par licence)) et les Droits de Propriété Intellectuelle resteront la propriété de la Partie qui les a créés ou les possède.

5.2 Sabio accorde par la présente au Client une licence non exclusive, non transférable, non cessible par sous-licence, lui permettant d'utiliser tous les Livrables et les Produits logiciels appartenant à Sabio, uniquement pour les besoins raisonnables de l'activité interne du Client, et sous réserve des limitations décrites dans le Work Order correspondant. Sauf disposition contraire du Work Order concerné, cette licence est limitée à l'utilisation qui en sera faite pendant la durée de validité de ce dernier (conformément à la durée des Support). Cette clause est assujettie aux dispositions de l'article 5.3.

5.3 Tout logiciel tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les Produits logiciels tiers) fourni par Sabio dans le cadre du Work Order (y compris, mais sans s'y limiter, toutes les mises à jour logicielles, les correctifs, les versions, etc. du fabricant) fera l'objet d'une licence entre le donneur de licence tiers et le Client, sur la base du contrat de licence utilisateur final standard du

donneur de licence tiers, ou sous réserve de toutes autres conditions de licence figurant dans le Work Order, que le Client devra respecter. Le Client reconnaît et accepte que les vendeurs de logiciels qui sont parties à ces contrats de licence d'utilisateur final puissent faire valoir directement, à l'encontre du Client, la présente clause et les termes des contrats de licence d'utilisateur final.

5.4 Dans la mesure où le droit en vigueur le permet, en ce qui concerne tout logiciel (y compris, mais sans s'y limiter, tout codage, interfaces et configurations) fourni par Sabio (qu'il s'agisse d'un logiciel de tiers ou de Sabio), le Client s'abstiendra de : (i) décompiler, désassembler ou désosser le logiciel ; (ii) modifier ou créer des œuvres dérivées (y compris, sans s'y limiter, des traductions, des transformations, des adaptations ou d'autres versions refondues ou altérées) basées sur le logiciel ou toute documentation fournie, ou, de manière générale, altérer le logiciel ; (iii) fusionner le logiciel avec tout autre logiciel, sauf dans les cas expressément prévus dans la documentation fournie ; (iv) utiliser, copier, vendre, accorder par sous-licence, louer, prêter, céder, transmettre, ou commercialiser ou transférer de toute autre manière, le logiciel ou la documentation ; (v) distribuer, divulguer ou permettre l'utilisation du logiciel ou de la documentation, sous quelque format que ce soit, par l'intermédiaire d'une installation d'externalisation tierce, d'un service de temps partagé, d'un bureau de services, d'un réseau, ou par tout autre moyen, à ou par des tiers ; (vi) activer toute fonction ou capacité logicielle que Sabio concède sous licence en tant que produits séparés sans le consentement écrit préalable de Sabio ; ou (vii) permettre ou encourager tout tiers à faire ce qui précède.

5.5 Les parties reconnaissent que dans certaines circonstances, elles pourront convenir que le Client sera propriétaire des Droits de propriété intellectuelle sur les Livrables et, le cas échéant, les parties documenteront un tel transfert de propriété, soit dans le cadre du contrôle des changements, soit conformément aux conditions d'un Work Order. Dans de tels cas, le Client accordera à Sabio une licence lui permettant d'exécuter les Services.

5.6 Sous réserve des autres dispositions du présent article 5 et de l'article 10 et du bon respect par le Client de ses obligations en vertu des présentes Conditions, Sabio indemniserà le Client de tous les coûts et dommages qui sont finalement accordés contre le Client par un tribunal français en raison de toute violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers par la fourniture par Sabio de tout Livrable ou Produit.

5.7 Pour pouvoir bénéficier de l'indemnité accordée par Sabio à l'article 5.6, le Client devra : (a) prendre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les pertes contre lesquelles il cherche à être indemnisé ; (b) notifier rapidement à Sabio toute réclamation ou procédure judiciaire ou allégation d'infraction dès qu'il en aura connaissance ; (c) consulter activement Sabio concernant la prise de toute mesure, et tenir compte de son avis ; (d) ne faire aucune admission concernant toute réclamation ou procédure judiciaire ou allégation d'infraction sans le consentement écrit préalable de Sabio ; (e) ne pas convenir d'un règlement ou d'un compromis concernant de telles réclamations ou

procédures judiciaires, et ne pas effectuer de paiement à ce titre sans le consentement écrit préalable de Sabio ; (f) permettre à Sabio, à ses propres frais et à sa seule discrétion, de procurer au Client le droit de continuer à utiliser les Livrables ou Produits concernés, y compris, mais sans s'y limiter, en obtenant toute(s) licence(s) applicable(s), ou remplacer ou modifier, ou obtenir le remplacement ou la modification de tels Livrables ou Produits concernés, à condition : (i) que les performances et les fonctionnalités de la pièce remplacée ou modifiée soient équivalentes à tous égards importants aux performances et fonctionnalités de la pièce d'origine ; (ii) que la pièce remplacée ou modifiée n'ait pas d'effet négatif important sur le Système ; (iii) qu'il n'y ait pas de coût supplémentaire pour le Client ; et (iv) que les termes des présentes Conditions s'appliquent à la pièce remplacée ou modifiée ; (g) permettre à Sabio, suite à une demande raisonnable de sa part, de mener toutes les négociations et procédures, à condition que Sabio consulte le Client et le tienne pleinement informé de toute réclamation, procédure judiciaire ou allégation d'infraction, et qu'il s'entretienne avec le Client et tienne compte de son point de vue en ce qui concerne toutes les mesures importantes prises dans la conduite de la défense d'une réclamation, d'une procédure judiciaire ou d'une allégation d'infraction. Le Client apportera à Sabio toute l'assistance raisonnable dans ces situations, dans la mesure où Sabio accepte de payer des frais raisonnables au Client pour cette assistance.

5.8 L'indemnité prévue à l'article 5.6 ne s'appliquera pas dans la mesure où : (a) le Client a utilisé les Livrables ou les Produits en violation des licences accordées conformément à l'article 5 ou en violation de toute autre disposition des présentes Conditions ; (b) le Client a utilisé les Livrables ou les Produits en ne respectant pas les instructions de Sabio, cette utilisation ayant directement contribué à la violation des Droits de Propriété Intellectuelle du tiers ; (c) l'infraction ou la prétendue infraction concerne des Produits de tiers ; (d) l'infraction ou la prétendue infraction a été causée par des informations fournies par Sabio conformes aux spécifications fournies par le Client ; ou (e) le Client a été négligent et cette négligence est pertinente à l'égard de l'infraction.

## **6. Personnel de Sabio**

6.1 Sabio est responsable de la gestion et de la coordination au quotidien de son personnel. Sabio veillera à ce que son personnel, lorsqu'il travaille sur les Sites, se conforme systématiquement et en permanence aux directives, règles et réglementations raisonnables en matière de santé et de sécurité, ainsi qu'aux autres directives, règles et réglementations applicables aux Sites en question, à condition que le Client ait fourni des copies de ces dernières à Sabio, ou l'ait notifiée préalablement par écrit (ou, lorsqu'il est raisonnable de le faire, oralement) de ces directives, règles et réglementations.

6.2 Le Client est tenu de : (a) sur préavis raisonnable, fournir au personnel de Sabio un accès complet et sûr au Système maintenu pour les besoins de ces Conditions ; (b) fournir un espace de travail adéquat autour du Système maintenu pour l'usage du personnel de Sabio, et mettre à disposition les installations

raisonnables que Sabio pourra demander de temps à autre pour le stockage et la conservation de l'équipement de test et des pièces de rechange et de tout effet personnel de son personnel ; (c) veiller aux intérêts, à la santé et à la sécurité du personnel de Sabio, lorsqu'il se trouve sur les Sites, pour les besoins des présentes Conditions ; et (d) veiller à ce que l'administrateur système du Client et les autres membres du personnel du Client nécessaires au diagnostic, par Sabio, de toute Panne ou de tout problème avec le Système pris en charge, se rendent facilement disponible auprès personnel de Sabio, et coopèrent pleinement avec celui-ci.

## **7. Personnel du Client**

Le Client est responsable de la gestion et de la coordination au quotidien de son personnel (y compris, mais sans s'y limiter, ses fournisseurs et sous-traitants) et est responsable envers Sabio de leurs actes et omissions comme s'il les avait lui-même commis. À tout moment, le Client doit veiller à ce que son personnel : (a) s'efforce de causer le moins d'interférences et de désagréments possible au personnel de Sabio ; et (b) lorsqu'il travaille dans les locaux de Sabio, se conformer à tout moment aux règles de santé et de sécurité et à tous les autres directives, règles et règlements applicables à ces locaux.

## **8. Déclarations, garanties et pouvoirs**

8.1 Chaque partie déclare et garantit à l'autre que : (a) elle dispose des pouvoirs et de l'autorité nécessaires pour conclure, exécuter, réaliser et remplir ses obligations en vertu des présentes Conditions ; (b) l'exécution et la réalisation des présentes Conditions et l'exécution de ses obligations en vertu de celles-ci ont été dûment autorisées par toutes les mesures au niveau de l'entreprise qui s'avèrent nécessaires de sa part ; et (c) elle dispose de toutes les autorisations, licences, approbations et consentements de tout organisme, autorité ou organisation gouvernementale, administrative, judiciaire ou réglementaire qui soient nécessaires pour autoriser l'exécution, la livraison, la validité, la force exécutoire ou l'admissibilité en preuve des présentes Conditions ou l'exécution de ses obligations en vertu de celles-ci.

8.2 Aucune des parties, ni aucune personne engagée par cette partie de temps à autre pour exécuter les obligations de cette partie en vertu des présentes conditions, n'est autorisée à agir, ni ne doit agir ou prétendre agir, en tant que représentant de l'autre partie, que ce soit dans l'exécution de ses obligations en vertu des présentes conditions, ou autre.

## **9. Paiements**

9.1 Sabio facturera au Client les Frais dans la Devise spécifiée dans le Work Order et conformément à celui-ci.

9.2 Sous réserve de l'article 9.4, les factures sont payables par le client trente (30) jours après la date de la facture correspondante.

9.3 Tous les montants payables en vertu des présentes Conditions ne comprennent pas la taxe sur la valeur ajoutée, les droits d'importation ou d'exportation ou tout autre droit d'accise ou impôt local ou national, et tous ces droits d'imposition sont à la charge du Client.

9.4 Si un élément ou une partie d'un élément figurant sur une facture émise par Sabio fait l'objet d'une contestation ou d'une question de bonne foi de la part du Client (un « Montant contesté »), le paiement du solde ne sera pas pour autant retenu par le Client, et les dispositions de l'article 9.2 s'appliqueront au solde (le cas échéant) ainsi qu'au Montant contesté dans la mesure où il aura par la suite été reconnu ou déterminé comme ayant été dûment redevable.

9.5 Si une facture émise par Sabio à l'attention du Client contient un Montant contesté, le Client devra notifier par écrit à Sabio, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de cette facture, le fait du Montant contesté, et les raisons de la contestation ou de la question de bonne foi. Le litige sera alors résolu conformément à l'article 15.

9.6. Tout montant dû par une partie à l'autre partie en vertu des présentes conditions et qui reste impayé après la date d'échéance portera intérêt par la suite, cet intérêt devant courir de jour en jour et être calculé à un taux (après comme avant jugement) qui soit : (a) 3 % au-dessus du taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de paiement, et jusqu'à ce que le montant dû soit effectivement reçu par le bénéficiaire ; ou (b) s'il est inférieur, au taux le plus élevé autorisé par le droit en vigueur. Ces intérêts ne s'appliqueront aux Montants contestés que 14 jours après la résolution du litige sur le montant concerné.

9.7 Sauf déclaration expresse contraire dans le Work Order, Sabio pourra augmenter les Frais jusqu'à 5 % par an (la première augmentation s'appliquant 12 mois après la Date de début de la maintenance).

9.8 Si le Client ou une société affiliée du Client a des exigences spécifiques auxquelles Sabio doit répondre (telles que remplir des documents ou fournir des informations) pour la facturation et/ou la réception ou le paiement de factures, les exigences devront être expressément énoncées dans le Work Order et (dans tous les cas) devront être raisonnables dans le contexte donné. Si de telles exigences n'ont pas été énoncées dans le Work Order, ni le Client ni une société affiliée du Client ne seront en droit de retenir ou de contester un paiement en vertu du Work Order au motif que les exigences (y compris les documents ou les informations) à l'égard d'un paiement en vertu du Work Order n'ont pas été fournies, ou satisfaites, par Sabio.

## 10. Responsabilité

10.1 Aucune disposition des présentes conditions ne saurait exclure ou limiter la responsabilité de l'une des parties pour : (a) le décès ou le préjudice corporel résultant de la négligence de cette partie ou de ses administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants ou agents agissant dans le cadre de leur emploi ; (b) toute fraude ou déclaration trompeuse ou frauduleuse ; (c) tout ce qui ne peut être exclu ou limité par le droit en vigueur ;

10.2 Sous réserve de l'article 10.1, Sabio ne sera pas responsable envers le Client, de manière contractuelle ou délictuelle (y compris, mais sans s'y limiter, pour négligence), ou à l'égard d'une garantie, d'un statut, d'une responsabilité stricte ou de toute autre théorie juridique, pour l'un des types suivants de pertes ou de dommages directs, quelle qu'en soit la cause : (a) manque à gagner ; (b) perte de revenus ; (c) perte

d'économies prévues ; (d) perte d'opportunité ; (e) perte d'activité ; (f) perte de contrats ; (g) perte de clientèle ; (h) perte due à une interruption d'activité ; (i) responsabilité à l'égard de tiers (y compris, sans s'y limiter, toute obligation d'indemniser le client, que ce soit à titre gracieux ou autre) ; (j) dépenses inutiles ; (k) perte, altération ou corruption de données ; (l) coûts et dépenses opérationnels et administratifs supplémentaires ; (m) toute amende, pénalité ou dépense.

10.3 En plus des limitations prévues dans l'article 10.2, sous réserve de l'article 10.1, Sabio ne sera pas responsable envers le Client de toute perte ou dommage spécial, consécutif ou indirect, quel qu'il soit, qu'il soit d'origine contractuelle, délictuelle (y compris, sans limitation, la négligence) ou autre (y compris, sans limitation, ceux relatifs à toute réclamation découlant d'un décès ou d'un préjudice corporel, dans la mesure où ils n'ont pas été causés par la négligence de Sabio), y compris, sans limitation, toute perte tombant sous les types décrits dans l'article 10.2 ci-dessus qui pourraient être considérés comme spéciaux, indirects ou consécutifs et qu'ils soient ou non raisonnablement prévus ou prévisibles envisagés ou envisageables par les parties au moment de l'exécution des présentes Conditions.

10.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 10.2 ou 10.3 ci-dessus, et sous réserve de l'article 10.1, si Sabio s'avère être responsable en vertu ou en relation avec les présentes Conditions et/ou le Work Order, sa responsabilité globale totale (qu'elle soit contractuelle, délictuelle, y compris, sans limitation, par négligence, ou autre) sera limitée à 100 % du montant total des Frais payés en vertu du Work Order applicable.

10.5 À l'exception de ce qui est expressément prévu dans le présent document, toutes les conditions, garanties et représentations, écrites ou orales, expresse ou implicite, par la loi, le droit commun, collatéralement ou autre, y compris, sans limitation, les conditions ou garanties de qualité satisfaisante, de qualité marchande et d'aptitude à un emploi particulier, sont exclues par Sabio dans la mesure maximale autorisée par le droit en vigueur.

## 11. Durée et résiliation

11.1 Les Parties conviennent que, sauf résiliation anticipée en vertu des clauses 11.3 ou 11.4, les présentes Conditions et le Work Order se poursuivront jusqu'à l'expiration de la durée initiale indiquée dans le Work Order (ou si aucune durée n'est indiquée, pendant douze (12) mois) (la « **Durée initiale** ») et de tout renouvellement en vertu de l'article 11.2.

11.2 À l'expiration de la Durée initiale (ou de toute période de prolongement consécutive), la période de fourniture du Support se verra automatiquement prolongée pour une nouvelle période de douze (12) mois, sauf si l'une des Parties a notifié à l'autre Partie qu'elle ne souhaite pas renouveler la prestation de Support, et qu'elle l'a fait au moins soixante (60) Jours ouvrables avant l'expiration de la Durée initiale (ou de la période de prolongement consécutive).

11.3 Une Partie pourra résilier sur-le-champ les présentes Conditions et le Work Order applicable, par notification écrite à l'autre Partie, si : (a) l'autre partie est Insolvable ; ou (b) l'autre partie cesse d'exercer ses

activités ; ou (c) l'autre partie commet une violation substantielle des présentes conditions ou d'un Work Order pertinent et, dans le cas d'une violation réparable, ne remédie pas à cette violation dans les trente (30) jours suivant une notification écrite lui demandant de le faire.

11.4 Si le Client ne paie pas une somme due en vertu des présentes Conditions ou du Work Order (autre qu'un Montant contesté) dans les 14 jours à compter de la date d'une notification de violation envoyée par Sabio au Client, Sabio aura le droit de résilier immédiatement tous les Bons de commande en cours ou de suspendre les Services jusqu'à ce que cette somme soit acquittée.

## 12. Conséquences de la résiliation

Lors de la résiliation d'un Work Order :

12.1 Sabio cessera immédiatement de fournir les Services mais pourra fournir des services de transition convenus mutuellement.

12.2 Chaque Partie devra retourner les éléments (et toutes les copies de ceux-ci) appartenant à l'autre Partie et ne plus les utiliser.

12.3 Sabio pourra détruire ou disposer de manière sécurisée de toutes les données du Client en sa possession à moins qu'il ne reçoive, au plus tard dix (10) Jours ouvrables après la date effective de résiliation ou d'expiration des présentes Conditions, une demande écrite l'invitant à remettre au Client la plus récente sauvegarde des données du Client en sa possession. Sous réserve que le Client ait payé les Frais en souffrance (y compris, sans limitation, les frais raisonnables de Sabio pour la fourniture de la sauvegarde), Sabio fera son possible pour remettre la sauvegarde au Client dans un délai de trente (30) Jours ouvrables après avoir reçu cette demande écrite.

12.4. La résiliation d'un Work Order n'entraîne pas automatiquement la résiliation de tous les Work Orders et les autres Work Order se poursuivront jusqu'à ce qu'ils se voient résiliés conformément à ces Conditions ou les conditions supplémentaires dans le Work Order concerné.

12.5 Les droits acquis des Parties au moment de la résiliation ne se verront pas touchés, ni lésés.

12.6 À la date de résiliation, le client devra payer immédiatement toutes les factures en souffrance.

12.7 Les clauses 5, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 19 et 20 (et toute autre disposition destinée à survivre à la résiliation ou expressément déclarée comme telle) survivront à la résiliation (les obligations de confidentialité de l'article 14 ne survivront à la résiliation pendant une période de cinq (5) ans).

## 13. Force Majeure

13.1 Si, et dans la mesure où, un événement de force majeure empêche ou retarde une Partie dans l'exécution de l'une de ses obligations en vertu des présentes Conditions ou du Work Order pertinent, la Partie concernée n'aura aucune responsabilité envers l'autre. Lorsque l'événement de Force Majeure aura cessé, la Partie touchée devra, dès qu'elle pourra raisonnablement le faire, notifier à l'autre Partie que les termes de l'Accord se voient rétablis dans leur intégralité.

13.2 Si un cas de Force Majeure empêche, entrave ou retarde une Partie dans l'exécution d'une obligation en

vertu des présentes Conditions et que la réalisation du Work Order concerné s'en voit substantiellement altérée dans sa globalité, pendant une période dépassant soixante (60) jours, l'autre Partie pourra résilier le Work Order concerné en présentant un préavis écrit de trente (30) jours à cet effet à l'autre Partie.

## 14. Confidentialité

14.1 Chaque partie traitera en toute confidentialité toutes les Informations confidentielles obtenues de l'autre Partie, et ne les utilisera que pour exécuter ses obligations en vertu des présentes conditions.

14.2 Les Informations confidentielles d'une Partie seront considérées comme telles uniquement lorsqu'elles sont clairement identifiées comme l'étant, ou dont le caractère confidentiel est évident de par leur nature. Les Informations confidentielles d'une partie ne comprennent pas toute information qui : (i) est ou devient généralement connue du public sans acte ou omission de l'autre partie ; (ii) était légalement en possession de l'autre partie avant sa divulgation et n'avait pas été obtenue par l'autre partie directement ou indirectement de la partie l'ayant divulguée ; (iii) est légalement divulguée à l'autre partie par un tiers sans que cette divulgation n'ait été assujettie à des restrictions ; ou (iv) est élaborée indépendamment par l'autre partie sans avoir utilisé les Informations confidentielles de l'autre partie, ni s'y être référé.

14.3 Chaque partie devra veiller à ce que toute personne à laquelle, ses affiliés et elle-même divulguent ces Informations confidentielles respecte les restrictions énoncées dans la présente clause 14, comme si cette personne était une partie aux présentes conditions. La Partie concernée sera tenue responsable de tout manquement de la part de ces personnes.

14.4. Chacune des parties peut divulguer ces informations confidentielles : (i) si, et dans la mesure où, la loi l'exige ; (ii) à ses conseillers professionnels, ses sous-traitants ou ses affiliés qui ont un besoin raisonnable de connaître ces informations dans le cadre du Work Order, à condition de les obliger, ce faisant, à en préserver la confidentialité ; (iii) dans la mesure où ces informations sont tombées dans le domaine public sans que la partie concernée n'ait commis de faute.

## 15. Règlement des litiges

15.1 Tout litige (qu'il soit contractuel ou autre) découlant des présentes Conditions, ou s'y rapportant, devra être discuté en premier lieu entre le gestionnaire de compte de Sabio et le représentant désigné du Client. Si le problème n'est pas résolu par ces représentants dans un délai de dix (10) Jours ouvrables, le problème sera présenté à un administrateur de Sabio et un administrateur du Client, lesquels qui devront se réunir dans un délai de cinq (5) Jours ouvrables pour tenter de résoudre le problème.

15.2 Aucune disposition des présentes Conditions ne saurait empêcher une Partie de saisir un tribunal pour demander des mesures provisoires en attendant la résolution d'un litige, ni n'empêche une Partie, avec le consentement de l'autre Partie, de tenter de régler tout litige découlant des présentes Conditions par médiation, conformément à la procédure de médiation

type du Centre pour le règlement efficace des différends (CEDR).

## 16. Protection des données

16.1 Chaque Partie devra se conformer à ses propres obligations en vertu des lois sur la protection des données.

16.2 Les Parties reconnaissent et conviennent que le Client est le responsable du traitement et que Sabio est le sous-traitant à l'égard du traitement de toutes les Données à caractère personnel traitées par Sabio pour le compte du Client dans le cadre du Work Orders et des présentes Conditions. Les dispositions suivantes s'appliquent à tout traitement de Données à caractère personnel par Sabio en tant que sous-traitant du Client dans le cadre du Work Order et des présentes Conditions :

16.2.1 Sabio pourra traiter les Données à caractère personnel dans la mesure raisonnablement nécessaire à la fourniture des Services et à l'exécution de ses obligations au titre du Work Order et des présentes Conditions (« Finalités ») et pourra également transférer et permettre le traitement des Données à caractère personnel à ses sous-traitants et par ces derniers, pour les Finalités (ce qui inclut, sans limitation, les fabricants du Système pris en charge, les Affiliés de Sabio et autres prestataires tiers fournissant des produits ou services à Sabio en tant que sous-traitant dans le cadre des Services). Le Client donne par les présentes toutes les autorisations et tous les consentements requis par les Lois sur la protection des données pour un tel traitement, cette clause documentant à cet égard l'instruction du Client pour que Sabio et ses sous-traitants traitent les Données à caractère personnel conformément au Work Order et aux présentes Conditions et aux Finalités. Le Client reconnaît que l'ensemble de ses instructions sont énoncées dans le Work Order et les présentes Conditions, et que toute instruction supplémentaire sera soumise à un avenant écrit au Work Order et aux présentes Conditions convenu et signé par les Parties.

16.2.2 Sabio pourra traiter (et autoriser les sous-traitants énumérés dans l'article 16.2.1 à traiter) les Données à caractère personnel dans la Zone Europe pour les Finalités indiquées. Sabio pourra également transférer des Données Personnelles vers un pays situé en dehors de la Zone Europe (y compris, sans s'y limiter, les transferts vers et le traitement par les sous-traitants énumérés dans l'article 16.2.1) pour les Finalités, dans la mesure où Sabio s'assure du respect des exigences de transfert des Lois sur la protection des données en ce qui concerne le transfert vers le pays concerné, ce qui pourra inclure (sans s'y limiter) : (1) la mise en place de clauses contractuelles types de l'Union européenne avec le tiers cessionnaire concerné ; ou (2) le recours à une décision de l'Union européenne sur l'adéquation (en ce qui concerne les pays figurant sur sa liste blanche (ou équivalent), tels qu'Israël). Le Client donne par les présentes toutes les autorisations et tous les consentements requis en vertu des Lois sur la protection des données pour ces transferts et ce traitement, cette clause documentant les instructions du Client pour que soient ainsi effectués les transferts et traitement concernés.

16.2.3 Sabio usera de mesures techniques et organisationnelles adéquates pour empêcher tout traitement non autorisé ou illégal des Données à caractère personnel et pour les protéger contre toute perte ou destruction accidentelle ou endommagement pendant leur traitement.

16.2.4 Aux fins de l'article 28 du RGPD :

(a) Sabio s'assurera que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles se sont engagées à respecter leur confidentialité, ou sont soumises à une obligation légale de confidentialité adéquate.

(b) Sabio prendra toutes les mesures requises en tant que sous-traitant en vertu de l'article 32 du RGPD.

(c) Les personnes concernées dont les Données à caractère personnel sont traitées conformément au Work Order et aux présentes Conditions auront le droit de demander l'accès à ces données à caractère personnel et leur correction, leur suppression ou leur blocage, en vertu du RGPD. Ces demandes devront être adressées au Client et examinées par celui-ci, lequel est chargé de veiller à ce que ces demandes soient traitées conformément au RGPD. Sabio mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour aider le Client à respecter ses obligations relatives aux demandes des personnes concernées. Dans la mesure où le Client, dans son utilisation des Services ou l'obtention des avantages y afférents n'a pas la possibilité d'accéder, de corriger, de supprimer ou de bloquer les Données à caractère personnel, comme l'exige le RGPD, Sabio se conformera à toute demande commercialement raisonnable du Client pour faciliter de telles actions dans la mesure où Sabio est légalement autorisée à le faire.

(d) Sabio fournira son assistance raisonnable au Client pour assurer le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose Sabio.

(e) À l'expiration ou à la résiliation de tous les Services, pour quelque raison que ce soit, Sabio doit, au choix raisonnable du Client : (i) renvoyer les Données à caractère personnel au Client ; ou (ii) supprimer les Données à caractère personnel de tous les systèmes informatiques et autres systèmes de stockage de données, étant entendu que Sabio sera autorisée à conserver une copie des Données à caractère personnel qu'elle est légalement autorisée à conserver.

(f) Sabio mettra à la disposition du Client toutes les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues dans cette clause 16.2.4 et (dans la mesure requise par le RGPD en ce qui concerne le respect par Sabio de l'article 16.2.4) permettra et contribuera à la réalisation d'audits raisonnables, y compris des contrôles raisonnables, menés par le Client ou un autre vérificateur mandaté par le Client, à condition que :

(1) Le Client s'assure que l'audit (y compris, sans s'y limiter, toutes les informations apprises au cours de l'audit et les résultats de l'audit) reste confidentiel (sauf si et dans la mesure où la loi applicable (y compris, sans limitation, le RGPD) ou la CNIL exige une divulgation ;

(2) Le Client et ses vérificateurs ne soient pas autorisés à vérifier (A) les données ou informations des autres Clients de Sabio, (B) les données de propriété exclusive



de Sabio, y compris, sans s'y limiter, les informations sur les coûts, ou (C) toute autre information confidentielle de Sabio qui ne soit pas pertinente aux besoins de l'audit ;

(3) Le Client ou ses vérificateurs fournissent à Sabio une copie de tout projet de rapport d'audit et du rapport d'audit final ;

(4) Des concurrents de Sabio ne soient pas engagés pour réaliser l'audit de Sabio ;

(5) Cet audit soit effectué pendant les heures normales d'ouverture des bureaux de Sabio ;

(6) Cet audit ne soit pas effectué plus d'une fois par année civile, et le Client fournisse un préavis raisonnable quant à l'audit ;

(7) Le Client fournisse toute l'assistance nécessaire à Sabio pour que l'audit soit effectué avec le minimum de perturbation possible de ses activités ;

(8) Le client se conforme aux exigences de Sabio en matière de sécurité ;

(9) Et le Client prenne en charge les coûts de cet audit.

(g) Sabio informera sans délai le Client si, à son avis, une instruction du Client enfreint le RGPD ou d'autres dispositions de protection des données de l'Union européenne ou des États membres, et Sabio sera en droit, sans pénalité ni responsabilité, de suspendre l'exécution des instructions concernées jusqu'à ce que le Client confirme ces instructions par écrit. Toute notification par Sabio en vertu de cette clause ne saurait être considérée comme un conseil juridique et Sabio ne sera pas tenue de procéder à une évaluation juridique des instructions du Client. Le Client sollicitera de son côté des conseils juridiques en ce qui concerne ses obligations en vertu des lois sur la protection des données.

(h) Les catégories de personnes concernées, la durée du traitement, la finalité du traitement et les types de données à caractère personnel traitées sont les suivants :

(1) Catégories de personnes concernées : Le personnel et/ou les clients ou fournisseurs (et/ou leur personnel) du Client (ou de son Affilié) et toute autre personne dont les Données à caractère personnel peuvent être fournies ou mises à disposition par Sabio dans le cadre du Work Order et des présentes Conditions.

(2) Durée du traitement : La durée du du Work Order concerné et toute autre période nécessaire après sa résiliation (ou selon ce qui aura été convenu par écrit entre les Parties).

(3) Finalité du traitement : Comme indiqué dans l'article 16.2.1.

(4) Types de Données à caractère personnel : Les données à caractère personnel contenues dans un Système maintenuet/ou autrement fournies ou mises à disposition de Sabio en relation avec les Services.

(i) Pour ce qui est du traitement des Données à caractère personnel par les sous-traitants de Sabio tel que prévu dans cette clause 16.2, Sabio inclura dans tout contrat avec ces sous-traitants des obligations envers ces sous-traitants qui sont équivalentes aux exigences de l'article 28(3) du RGPD applicables entre Sabio et le sous-traitant.

16.2.5 L'article 16.2 n'empêchera aucunement Sabio de traiter des Données à caractère personnel en dehors du champ d'application ou des exigences de l'article 16.2 lorsque la législation applicable à Sabio l'exige ; dans

ce cas, Sabio informera le Client de cette exigence légale avant de procéder au traitement, à moins que la loi n'interdise de l'en informer ainsi pour des raisons importantes d'intérêt public.

16.2.6 Sabio informera le Client de toute violation des Données à caractère personnel par Sabio et/ou l'un de ses sous-traitants dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance de cette violation. Cette notification comprendra les informations dont Sabio a alors connaissance qui concernent la violation des Données à caractère personnel afin de permettre au Client de se conformer à toute exigence de déclaration à l'autorité de contrôle compétente en vertu des Lois sur la protection des données. Dans la mesure où il n'a pas été possible à Sabio de fournir toutes ces informations en même temps dans cette notification, Sabio fournira une explication pour tout retard pris pour fournir ces informations au Client et fournira ces informations au Client par phases dans les plus brefs délais.

16.2.7 Le Client remboursera à Sabio les frais raisonnables que cette dernière aura encourus pour fournir toute assistance ou information (ou prendre toute mesure) nécessaire en vertu de l'article 16.2.

16.2.8 Sabio sera responsable des actes et omissions de ses sous-traitants qui traitent des Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat dans la même mesure où elle le serait si elle réalisait directement les services réalisés par chaque sous-traitant selon les termes de cette clause 16.2.

16.2.9 Les références au RGPD (et aux articles ou chapitres spécifiques du RGPD) dans l'article 16.2 seront considérées comme faisant référence à toute législation de remplacement (et aux articles ou chapitres équivalents de remplacement) applicable à partir de la date de son entrée en vigueur.

16.3 Le Client garantit/s'engage à :

16.3.1 veiller à ce que les instructions qu'il a données dans le Work Order et les présentes Conditions (y compris, sans s'y limiter, les points 16.2.1 et 16.2.2) pour le traitement des Données à caractère personnel par Sabio soient conformes à la législation sur la protection des données en sachant que le Client sera seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la fiabilité et de la légalité des Données à caractère personnel et des moyens par lesquels il les a obtenues, collectées et/ou acquises ;

16.3.2 qu'il est autorisé par les personnes concernées et les tiers à donner accès à toutes les Données à caractère personnel auxquelles il donne accès à Sabio et qu'il fournira toutes les notifications aux personnes concernées et obtiendra tous les consentements nécessaires ou satisfera à une base juridique pertinente afin que le traitement des Données à caractère personnel par Sabio tel qu'envisagé dans le Work Order et dans les présentes Conditions (y compris, sans s'y limiter, en vertu de l'article 16.2) soit conforme aux Lois sur la protection des données ;

16.3.3 et sans préjudice des droits et recours à la disposition de Sabio, informer rapidement cette dernière s'il prend connaissance de violations ou d'autres irrégularités concernant son traitement par rapport aux exigences des lois sur la protection des données.

## 17. Notifications/préavis

17.1 Toute notification à une partie en vertu du présent accord devra être faite par écrit et signée par ou au nom de la partie émettrice, et, à moins qu'elle ne soit remise en personne, elle devra être déposée, ou envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse de la partie telle qu'elle figure dans le Work Order, et libellée à l'attention du Président de la partie (ou selon ce qui pourra avoir été indiqué par écrit de temps à autre). Les références au terme « écrit » dans la présente clause 17 n'incluent pas la télécopie ou le courrier électronique.

17.2 Une notification est réputée avoir été signifiée :

17.2.1 au moment de la livraison, s'il s'agit d'une livraison en mains propres ; ou

17.2.2 la date inscrite sur la preuve de réception, s'il s'agit d'une livraison par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **18. Contrôle des changements**

18.1 Aucune modification des présentes Conditions ou des Services ne sera exécutoire si elle n'est pas faite par écrit et signée par un signataire autorisé de chaque partie.

18.2 L'une ou l'autre des parties (la « partie requérante ») peut demander des changements ou des modifications des services en soumettant une demande écrite à l'autre partie (la « partie réceptrice »). Dès que possible, la partie réceptrice fournira une réponse écrite à cette demande, dans laquelle elle informera la partie requérante des implications de la modification des Services, des Frais et des présentes Conditions.

18.3 Si, après avoir reçu la réponse de la partie réceptrice mentionnée dans l'article 18.2, la partie requérante souhaite toujours mettre en œuvre la modification demandée, les parties devront, en toute bonne foi, faire tout leur possible pour convenir d'une CCN dès que possible (et, en tout état de cause, dans les vingt (20) Jours ouvrables suivant la réception par la partie requérante de la réponse de la partie réceptrice, ou selon tout autre délai que les parties peuvent raisonnablement convenir par écrit).

18.4 Les frais d'enquête sur les questions décrites dans la présente clause 18 sont à la charge exclusive de la partie requérante.

## **19. Généralités**

19.1 Aucune des parties ne saura céder ses droits et obligations en vertu d'un Work Order sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

19.2 Les parties conviennent que les signatures transmises par voie électronique ou numérique sont réputées être des originaux, et les deux parties conviennent de les accepter et d'y être liées. Les présentes Conditions peuvent être signées en un nombre d'exemplaires illimité, chacun d'entre eux étant réputé être un original, mais elles ne prendront effet que lorsque chaque partie aura signé au moins un de ces exemplaires.

19.3 Si, à tout moment, une disposition des présentes Conditions est ou devient, ou est jugée par un tribunal compétent ou une autre autorité compétente comme étant invalide ou inapplicable, nulle ou annulable en tout ou en partie, les autres dispositions des présentes Conditions resteront pleinement en vigueur.

19.4 Sous réserve de l'article 5.3, une personne qui n'est pas partie à ces conditions ou au Work Order n'a pas le droit de faire appliquer une quelconque condition des présentes conditions ou du Work Order. Les droits des parties de résilier, d'annuler ou de convenir d'une variation, d'une renonciation ou d'un règlement en vertu des présentes Conditions ou du Work Order ne sont pas soumis au consentement d'une personne autre que les parties.

19.5 Les présentes Conditions et tout Work Order applicable constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne son objet et remplacent tous les accords, engagements, déclarations, conventions, projets de convention, arrangements, engagements ou contrats collatéraux antérieurs de toute nature conclus par les Parties en ce qui concerne son objet.

19.6 Sabio aura le droit de désigner un sous-traitant pour exécuter ses obligations en son nom.

19.7 Aucun retard ou omission de l'une ou l'autre des parties dans l'exercice d'un droit ou d'un recours prévu par la loi ou par les présentes Conditions ne saurait constituer une renonciation. Sauf disposition contraire, les droits et recours prévus par les présentes Conditions sont cumulatifs et non exclusifs de tout droit et recours légal.

## **20. Droit applicable et juridiction**

20.1 Les présentes Conditions seront régies et interprétées conformément au droit français.

20.2 Sous réserve de l'article 15, les tribunaux de Paris auront la compétence exclusive pour régler tout litige (qu'il soit contractuel ou non) découlant de, ou en relation avec les présentes Conditions et celles de tout Work Order.

---

## ANNEXE 1

### Partie 1 - Le Support

#### 1. Définitions

« **Catégorie 1** », « **Catégorie 2** » et « **Catégorie 3** » sont définis dans la Partie 2 ;

« **Centre de Support Sabio** » désigne le service d'assistance de Sabio auquel le Client doit signaler les Pannes, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous ;

« **Heures de travaux de correction** » désigne les heures en dehors des heures normales de travail du lundi au jeudi (à l'exclusion des jours fériés) ;

« **Heures normales de travail** » signifie de 08h00 à 18h00 les Jours ouvrables ;

« **Heures de prise en charge** » désigne les heures pendant lesquelles Sabio recevra des signalements de Pannes et travaillera à les réparer ;

« **Incident** » désigne un rapport de Panne présenté à Sabio conformément aux dispositions de la présente Annexe ;

« **Panne** » désigne tout vice matériel, erreur, défaillance ou écart par rapport au fonctionnement correct et/ou aux spécifications qui survienne dans le Système maintenu ;

« **Pannes exclues** » désigne les Pannes énumérées au paragraphe 4 ci-dessous et que Sabio n'est pas tenu de réparer ;

« **Réponse technique** » désigne la reconnaissance d'une Panne signalée à Sabio, et qui fournit une indication que la Panne est en cours d'évaluation par un représentant technique de Sabio ;

« **Rétablissement du service** » désigne la remise en bon état de fonctionnement du Système maintenu (ou de la partie concernée de celui-ci) (ce qui peut signifier ou non que la cause première de la Panne a été éliminée), qui peut être une réparation temporaire ou permanente, ou une solution de rechange convenue qui rétablit le Système maintenu à un niveau acceptable ;

« **Support de Niveau 1** » correspond à l'analyse des symptômes de la Panne et au travail réalisé pour diagnostiquer la cause de la Panne ;

« **Utilisateurs** » désignent les employés, agents et sous-traitants du Client qui utilisent le Système pris en charge.

#### 2. Résolution des Pannes

2.1 Sabio résoudra les Pannes dès qu'il lui sera raisonnablement possible de le faire, pendant les Heures de prise en charge applicables à la Panne (selon les indications du paragraphe 1 de la Partie 2) par :

- 2.1.1 faisant des recherches sur la Panne ;
- 2.1.2 fournissant toutes les informations et instructions nécessaires au Client ;
- 2.1.3 procédant au remplacement de pièces du Système maintenu ;

- 2.1.4 fournissant des mises à jour et/ou de nouvelles versions du logiciel ;
- 2.1.5 Et/ou en reconfigurant le Système pris en charge,

si nécessaire, pour assurer le Rétablissement du service.

2.2 Sabio pourra intervenir sur les Pannes ou y remédier en :

- 2.2.1 fournissant des conseils par téléphone ;
- 2.2.2 accédant à distance au Système maintenu;
- 2.2.3 envoyant un représentant de Sabio sur le Site ;
- 2.2.4 et/ou par toute autre méthode raisonnablement décidée par Sabio.

2.3 Sabio mettra à disposition un service de web-ticketing afin que le Client puisse contacter le Centre d'assistance Sabio pour signaler les Pannes.

2.4 Nonobstant toute disposition contraire, lorsque Sabio est tenu, en vertu de la présente Annexe ou du Work Order, d'effectuer des correctifs de sécurité, des mises à jour et/ou des corrections de bogues (« Travaux de correction ») à l'égard du Système pris en charge, Sabio devra effectuer ces Travaux de correction pendant les Heures de travaux de correction. Tout Niveau de service pertinent (et/ou tout autre délai convenu pour l'exécution) sera ajusté en conséquence.

2.5 Les éléments consommables contenus dans, ou qui sont utilisés avec, le Système maintenu (y compris les batteries RAID et les batteries de serveur, lorsque le matériel du serveur fait partie du système pris en charge) (« Éléments consommables ») ne sont pas pris en charge par Sabio dans le cadre des Support. Le Client est responsable de l'entretien et de tout remplacement nécessaire des Éléments consommables et devra s'assurer que les Éléments consommables sont correctement entretenus et remplacés (selon les besoins pour le bon fonctionnement du Système pris en charge) à cet effet.

2.6 Sabio n'est pas tenu de résoudre une Panne qui peut être corrigée par la mise en œuvre d'un correctif logiciel, lorsque ce correctif logiciel :

- 2.6.1 n'a pas été mis à la disposition de Sabio par le vendeur concerné à la demande de Sabio ;
- 2.6.2 a été mis à la disposition de Sabio par le vendeur concerné mais ne peut être mis en œuvre sans affecter négativement les performances d'un autre composant du Système maintenu; ou
- 2.6.3 nécessite une mise à niveau vers la version du logiciel sous-jacent pris en charge par Sabio au moment où la Panne se produit.

2.7 L'exclusion du paragraphe 2.6.3 ne s'applique pas si le Client achète le pack de mise à jour du logiciel approprié auprès de Sabio, ce qui permettra alors au Client de bénéficier de la mise à jour du logiciel.

2.8 Sabio n'est pas tenu de résoudre une Panne qui peut être corrigée par l'implémentation d'une version mise à jour de tout logiciel, si un autre composant du Système maintenu est incompatible avec cette version mise à jour.

2.9 Lorsqu'un composant du Système maintenu a atteint la date d'échéance d'assistance du fabricant, Sabio ne sera pas responsable de tout manquement à une obligation en vertu de la présente Annexe 1 (y compris un manquement de Rétablissement du service (ou à un Niveau de service connexe) ou un manquement à un Niveau de service de disponibilité trimestrielle) lorsque le composant concerné du Système maintenu présente un Défaut/une Panne et que Sabio (après avoir fait des efforts raisonnables à cet égard) n'est pas en mesure de résoudre la Panne sans l'assistance du fabricant.

2.10 Les clauses 2.6 à 2.9 prévalent sur toute disposition contraire figurant ailleurs dans la présente Annexe.

### 3 Responsabilités du Client

3.1 Le client devra :

- 
- 3.1.1 s'assurer que toutes les Pannes sont signalées au Centre d'assistance Sabio par des employés du Client qui connaissent bien le Système maintenu et l'activité du Client ;
  - 3.1.2 fournir rapidement à Sabio un accès approprié (à distance ou physique si nécessaire) au Système maintenu;
  - 3.1.3 fournir une assistance sur le terrain au Centre d'assistance Sabio tout au long du cycle de vie de la Panne afin de fournir rapidement toute information supplémentaire, tout test, toute prise de décision ou toute autorisation de changement nécessaires ;
  - 3.1.4 fournir rapidement et gratuitement à Sabio les informations, la documentation et les installations que Sabio peut raisonnablement demander pour lui permettre d'exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat ;
  - 3.1.5 disposer d'au moins une (1) personne techniquement qualifiée et compétente qui comprenne le fonctionnement de la téléphonie et du centre de contact, y compris, mais sans s'y limiter, toutes les applications associées ;
  - 3.1.6 avoir suffisamment de ressources techniques disponibles vingt-quatre heures sur 24, sept jours sur 7 pour fournir un triage initial et une assistance de Niveau 1 (s'applique uniquement lorsque le Client exige une prise en charge d'assistance 24x7 de Sabio) ;
  - 3.1.7 fournir une assistance de Niveau 1 ;
  - 3.1.8 s'assurer qu'une protection antivirus active et à jour est en place, à tout moment important, en ce qui concerne le Système pris en charge
  - 3.1.9 effectuer toutes les sauvegardes du système et maintenir une stratégie de sauvegarde ;
  - 3.1.10 tester régulièrement les données de sauvegarde pour garantir l'intégrité des données ;
  - 3.1.11 mettre à disposition de Sabio toutes les sauvegardes pour la restauration de toutes les données si cela s'avère nécessaire pendant une Panne ;
  - 3.1.12 procéder à un entretien régulier et des vérifications du système sur le Système maintenu afin de garantir ses performances et sa fiabilité ;
  - 3.1.13 fournir un Guichet d'assistance client pour coordonner les demandes des utilisateurs finaux ;
  - 3.1.14 mettre à disposition, à tout moment nécessaire, du personnel ayant une parfaite connaissance de l'infrastructure informatique générale du Client ;
  - 3.1.15 recueillir et valider les fichiers journaux et les fichiers de configuration ;
  - 3.1.16 appliquer des correctifs simples, des mises à jour de logiciels, des mises à jour de micrologiciels et des corrections sous la direction de Sabio ;
  - 3.1.17 s'assurer que les services d'infrastructure (par exemple, la synchronisation temporelle, le DNS et le répertoire actif) fonctionnent correctement et sont gérés par le Client de manière continue
  - 3.1.18 catégoriser avec précision la Panne et décrire son impact sur l'activité ;
  - 3.1.19 décrire les symptômes (c'est-à-dire ce qui ne va pas, quand cela a défailli et en quoi cela diffère d'un service fonctionnant normalement) et les étapes à l'origine du problème ;
  - 3.1.20 décrire tout ce qui a été fait pour essayer de résoudre la Panne;
  - 3.1.21 envoyer ou fournir des informations techniques sur d'autres technologies d'intégration dont Sabio n'est pas responsable (par exemple, configuration/analyse d'un réseau étendu ou d'un réseau local) qui peuvent aider Sabio à identifier la cause profonde de la Panne ;
  - 3.1.22 sous la direction de Sabio, compléter toutes les pistages et capturer tous les fichiers journaux nécessaires pour les soumettre au Centre d'assistance Sabio
  - 3.1.23 examiner tous les changements initiés par le Client qui pourraient avoir eu un impact ou causé la Panne ;
  - 3.1.24 apporter des réponses opportunes et précises aux demandes de Sabio (y compris, sans limitation, celles du présent paragraphe 3.1) ;
  - 3.1.25 effectuer des contrôles quotidiens pour identifier les alarmes ou les problèmes avant qu'ils ne se transforment en Pannes ayant un impact sur le service ;

---

3.1.26 et fournir des ressources pour les essais opérationnels et un retour d'information en temps utile.

#### 4 Pannes exclues

4.1 Sabio ne sera pas tenue de résoudre les Pannes qui surviennent en raison de :

- 4.1.1 l'altération, la reprogrammation, la modification ou la maintenance du Système maintenu ou de ses spécifications soit par le Client, sauf si cela est spécifié dans un manuel, une procédure de formation ou une spécification écrite, soit par toute autre personne que Sabio, sans le consentement préalable de Sabio ;
- 4.1.2 l'utilisation de fournitures consommables défectueuses ou inadéquates, y compris, mais sans s'y limiter, les disques, les bandes, les piles et batteries (y compris, mais sans s'y limiter, les batteries d'alimentation sans coupure) et les imprimantes, avec le système pris en charge, autres que celles fournies par Sabio ou selon les instructions de Sabio ;
- 4.1.3 tout défaut ou erreur dans tout logiciel utilisé sur ou en association avec le Système pris en charge, excluant toujours tout Logiciel fourni par Sabio pour être utilisé avec le Système pris en charge, sauf si, et dans la mesure où, Sabio a accepté de maintenir ce logiciel ;
- 4.1.4 tout accident ou catastrophe affectant le Site du Client ou le système pris en charge, y compris, mais sans s'y limiter, un incendie, une inondation, l'eau, le vent, la foudre, le transport, le vandalisme, le cambriolage ou un acte de terrorisme ;
- 4.1.5 toute modification, altération, retrait ou attachement au Système maintenu qui n'ait pas été effectué par Sabio ;
- 4.1.6 tout travail qui, de l'avis raisonnable de Sabio, n'est pas pratique à exécuter en raison d'un changement du Site ou de la position du Système maintenu;
- 4.1.7 toute violation par le Client de ses obligations en vertu du présent Contrat ou tout acte de négligence ou omission de sa part ;
- 4.1.8 l'utilisation par le Client du Système maintenu d'une manière autre que celle prévue ;
- 4.1.9 panne d'électricité ou de services essentiels dans les Sites ;
- 4.1.10 toute partie du Système maintenu se trouvant à la fin de sa vie utile ou ayant dépassé le stade de réparation économique ;
- 4.1.11 si le Client n'applique pas une recommandation raisonnable émise par Sabio ; ou
- 4.1.12 ou toute Panne du Système maintenu dont la cause fondamentale est survenue avant la date de début des Support (et/ou, lorsque la cause fondamentale de la Panne est due à un composant du Système maintenu que Sabio ne prend pas en charge dans le cadre de son activité principale (et cela a été identifié comme tel sur le Work Order pertinent), cette Panne étant survenue dans les trois mois suivant la Date de début de l'assistance).

- 
- 4.2 Si une Panne est enregistrée auprès du Centre d'assistance Sabio, et qu'elle s'avère être une Panne exclue, Sabio se réserve le droit de facturer (et auquel cas, le Client devra s'en acquitter) le temps passé et les matériels utilisés aux tarifs standard de Sabio.

## ANNEXE 1

### Partie 2 - Niveaux de service

#### 1. Niveaux de service

1.1 Le tableau suivant présente les niveaux de service que Sabio doit fournir au Client en ce qui concerne le Système pris en charge, à compter de la date de début des Support :

Les composants pertinents du Système maintenu sont classés comme suit : Catégorie 1, Catégorie 2 ou Catégorie 3 :

**Catégorie 1** : Avaya CM, Avaya Elite, Avaya CMS, Avaya/Verint Call Recording, AES, Aura Messaging, dans la mesure où ils font partie du Système maintenu

**Catégorie 2** : SVI sur mesure, composeur, analyseur vocal, applications propres à Sabio, Oceana, AACC, Avaya WFM, dans la mesure où l'un d'entre eux fait partie du Système maintenu

**Catégorie 3** : tout autre composant du Système pris en charge, pour lequel les niveaux de service seront définis dans le Work Order. Les niveaux de service ci-dessous ne s'appliquent pas aux composants de Catégorie 3.

#### Niveaux de service :

Description	Type de niveau de service	Catégorie 1 et catégorie 2
<b>Centre de support Sabio</b>	Heures de couverture P1	24x7
	Heures de couverture P2	24x7
	Heures de couverture P3	Du lundi au vendredi De 08h00 à 18h00 (en France)
	Heures de couverture P4	Du lundi au vendredi De 08h00 à 18h00 (en France)
	Demandes de service/heures de prise en charge SMAC	Du lundi au vendredi De 08h00 à 18h00 (en France)
<b>Gestion des incidents</b>	P1 Réponse technique	30 minutes
	P2 Réponse technique	1 heure
	P3 Réponse technique	4 heures
	P4 Réponse technique	8 heures
<b>Gestion des incidents</b>	P1 Rétablissement du service*	+ 2 heures
	P2 Rétablissement du service*	+ 4 heures
	P3 Rétablissement du service*	+ 3 jours (du lundi au vendredi)



	P4 Rétablissement du service*	+ 5 jours (du lundi au vendredi) ou la version suivante
--	-------------------------------	---

\* Lorsqu'un rétablissement du service est disponible et applicable. Le Niveau de service pour fournir un Rétablissement de service ne s'appliquera pas lorsqu'une mesure visant à faire progresser un incident est indépendante de la volonté et du contrôle de Sabio (y compris, sans limitation, lorsque la Panne est remise dans les mains du fabricant pour résoudre un bug logiciel) ou lorsque Sabio a besoin d'informations supplémentaires de la part du Client.

## 2 Catégorisation des incidents

2.1 Pour les besoins des Niveaux de Service visés au paragraphe 1, le Client doit (en agissant raisonnablement), lorsqu'il signale un Incident à Sabio, classer la gravité de la Panne selon les caractéristiques suivantes :

Catégorie d'incident	Caractéristiques des incidents
<b>P1 - Critique</b>	La fonctionnalité de l'activité de base est inopérante. L'interruption du service est continue ou quasi continue. Aucune solution de contournement n'est disponible.
<b>P2 - Élevée</b>	Une proportion importante des fonctionnalités de l'activité de base est dégradée. Cependant, certaines fonctions commerciales sont encore possibles La perturbation du service de l'activité de base est intermittente Aucune solution de contournement n'est disponible
<b>P3 - Moyenne</b>	La fonctionnalité de l'activité de base est possible, mais les processus commerciaux connexes sont dégradés. Aucune perturbation des services de l'activité de base. Une fonction commerciale connexe est complètement inopérante Une fonction commerciale connexe est perturbée de manière continue ou quasi continue
<b>P4 - Faible</b>	La fonctionnalité de l'activité de base est possible, mais les processus commerciaux connexes sont dégradés. Aucune perturbation des services de l'activité de base. Une fonction commerciale auxiliaire est dégradée, mais une certaine fonctionnalité est disponible. Une fonction commerciale connexe est perturbée de manière intermittente

