

CONDITIONS DE VENTE SABIO AI SOLUTION

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 ;

Conditions désigne les conditions contenues dans le présent document ;

Contrat signifie ensemble, et par ordre de préséance, tout End User Licence Agreement (EULA) applicable, le Work Order, les présentes Conditions et tout Service Provisioning Document.

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

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 à des échanges commerciaux ;

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

Livrable 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 et/ou le Service Provisioning Document ;

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 et/ou Service Provisioning Document ;

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 le Service Provisioning Document ;

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 Service Provisioning Document, y compris (sans limitation) celles de l'accord de niveau de service (SLA) ;

Sabio AI Solution désigne les Produits mis sur le marché par Sabio, qui lui sont propres (c'est-à-dire, il ne s'agit pas de revente de produits tiers) et qui sont désignés comme tel dans le Work Order. L'annexe 1 s'applique au Sabio AI Solution ;

Service Provisioning Document désigne le document de Sabio utilisé pour décrire l'étendue des caractéristiques (y compris les quantités), des Services professionnels, du Support et des dépendances du Client en ce qui concerne les Services ;

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

Services opérateur désigne les services de télécommunications tels que définis dans le Work Order applicable, le cas échéant ;

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 Service Provisioning Document (le cas échéant) ;

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

SLA désigne les conditions pour le Support décrit dans l'annexe 2 et le Service Provisioning Document ;

Support désigne le Support à fournir en relation avec le Système maintenu, tels que décrits plus en détail dans le SLA, le Service Provisioning Document et le Work Order ;

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 ;

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 Service Provisioning Document 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 ou EULA 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 indemnifiera 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.

5.9 Les articles 5.6 à 5.8 constituent l'unique recours du Client en cas de réclamation de tiers relative à des droits de propriété intellectuelle concernant les Livrables ou les Produits.

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, sans déductions, 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; (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 pour les dommages indirects et notamment tout(e) : (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 ou pénalité.

10.3 Sabio ne pourra être tenu responsable de toute défaillance, erreur, retard, interruption ou dégradation des performances des Produits ou Services dans la mesure où ceux-ci sont causés par ou découlent d'un incident de sécurité, d'une vulnérabilité, d'une mauvaise configuration ou d'une défaillance au sein des systèmes, réseaux, environnements, données ou intégrations du Client (y compris tout système tiers utilisé ou contrôlé par le Client). Le Client est seul responsable de la sécurité, de l'intégrité, de la configuration et de la maintenance de ces systèmes, réseaux, environnements et intégrations, et Sabio n'aura aucune obligation de détecter, prévenir, enquêter, atténuer ou remédier à tout incident de sécurité y survenant.

10.4 Sous réserve des articles 10.1 et 10.2 ci-dessus, la responsabilité de Sabio au titre de ces Conditions sera limitée à 100 % du montant total des Frais payés en vertu du Work Order ayant donné lieu au préjudice. La responsabilité de Sabio concernant les Produits ou Services de tiers revendus par Sabio ne dépassera pas le montant le moins élevé

entre 100 % des Frais payés ou dus par le Client pour ces Produits ou Services revendus au cours des 12 derniers mois.

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), le Work Order 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 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 Order 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 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 maintenu et/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 RGDP) 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 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 ;

16.3.4 ne pas communiquer à Sabio de données à caractère personnel relevant des catégories particulières de données ni de données relatives aux condamnations pénales et infractions, au sens des Lois sur la protection des données, sauf accord exprès et écrit prévu dans le Work Order concerné.

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.

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 d'un Work Order ne sera valide si elle n'est pas faite par avenant écrit et signée par un représentant habilité de chaque Partie.

18.2 Toute modification apportée aux Services, aux Frais, aux volumes ou à tout autre aspect commercial devra faire l'objet d'un accord entre les Parties dans le cadre d'un nouveau Work Order ou d'un avenant écrit à un Work Order existant, signé par un représentant habilité de chaque Partie.

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; elles prévaudront nonobstant les conditions générales du Client contenues dans ou auxquelles il est fait référence dans tout bon de commande, confirmation de commande, facture, portail ou tout autre document émis par le Client, lesquels sont tous expressément exclus par les présentes et n'ont aucun effet juridique.

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.

21. Signature électronique

De convention expresse, constituant une convention de preuve, chaque Partie accepte de signer électroniquement ces Conditions et tout Work Order par l'intermédiaire d'une plateforme de signature électronique et reconnaît que cette signature électronique aura la même valeur qu'une signature manuscrite. Chaque Partie reconnaît qu'elle a reçu toutes les informations nécessaires relatives au procédé de signature électronique et signe ces Conditions et tout Work Order par l'intermédiaire de ce procédé avec une connaissance complète de la technologie utilisée et de ses conditions générales d'utilisation. En conséquence, chaque Partie renonce à tout recours et/ou toute action ayant pour but de remettre en cause la validité de ce procédé de signature électronique. Chaque Partie reconnaît que, conformément aux dispositions de l'article 1375 du Code civil, l'obligation de délivrer un exemplaire original papier de ces Conditions et tout Work Order à chaque Partie ne sera pas requise et que la délivrance par la plateforme de signature d'une copie électronique de ces Conditions et tout Work Order à chacune des Parties constituera une preuve suffisante et irréfutable de sa signature.

ANNEXE 1 – ANNEXE RELATIVE AU SABIO AI SOLUTION

Les dispositions de la présente annexe s'appliquent en complément des Conditions et, dans la mesure où les dispositions de la présente annexe contredisent les conditions générales de service contenues dans les Conditions, les dispositions de la présente annexe prévalent.

1. Champ d'application et ordre de priorité

1.1. Champ d'application

La présente Annexe s'applique exclusivement à la fourniture du « Sabio AI Solution », tel que décrit dans le Service Provisioning Document, et qui repose sur l'utilisation de technologies d'intelligence artificielle, y compris, mais sans s'y limiter :

- (i) les modèles d'IA formés pour la génération, l'analyse ou la transformation de données ;
- (ii) les techniques de traitement du langage naturel (« NLP ») ;
- (iii) les grands modèles linguistiques (« LLM ») ;
- (iv) les systèmes de synthèse vocale et de reconnaissance vocale ;
- (v) tout traitement automatisé du langage naturel ou toute génération de contenu synthétique (texte, image, audio ou vidéo) ; et
- (vi) le traitement visuel et la reconnaissance de documents ; et
- (vii) les Services supplémentaires fournis par Sabio qui sont identifiés dans le Work Order correspondant comme faisant partie de la Sabio AI Solution.

Les obligations contenues dans la présente annexe ne s'appliquent pas (a) aux Produits et autres Services qui ne font pas partie de la Sabio AI Solution ; et (b) aux composants d'intelligence artificielle des Produits des fournisseurs tiers revendus au Client.

1.2. Ordre de priorité

Sans modifier la hiérarchie contractuelle générale établie dans les Conditions, les Parties conviennent expressément que, pour les questions spécifiquement régies par la présente Annexe, les dispositions de la présente Annexe prévaudront sur toute disposition incompatible contenue dans les Conditions et/ou dans le Work Order, à moins qu'une clause du Work Order ne soit expressément convenue comme prévalant sur les dispositions de la présente Annexe ou sur la question spécifique concernée.

En cas de contradiction entre la présente Annexe et les Conditions ou le BO, les dispositions de la présente Annexe prévaudront en ce qui concerne la Sabio AI Solution qui y est régie.

2. Définitions supplémentaires

« **API** » : désigne les interfaces de programmation d'applications, et tout autre composant technique permettant l'intégration ou l'accès aux modèles et services susmentionnés, lorsqu'ils sont détenus ou contrôlés par ces fournisseurs tiers, incluent des approches telles que le Model Context Protocol (MCP), l'Agent 2 Agent (A2A) et l'Universal Commerce Protocol (UCP).

« **ASR** » ou « **reconnaissance vocale automatique** » ou « **STT** » : désigne les moteurs de conversion de la parole en texte. Désigne les technologies et services de reconnaissance vocale automatique qui permettent la conversion de signaux audio contenant de la parole humaine en texte à l'aide de modèles d'intelligence artificielle.

« **biais** » : désigne une distorsion systématique du comportement du système d'IA qui produit des résultats incorrects, injustes ou disproportionnés pour certains groupes, données ou situations.

« **Contenu synthétique** » : désigne tout texte, fichier audio, image, vidéo ou autre résultat produit ou modifié de manière substantielle par un Système d'IA à l'aide de techniques de génération ou de transformation automatisées, y compris les LLM, les modèles génératifs, les moteurs de synthèse vocale ou des technologies similaires. Le Contenu synthétique inclut tout contenu généré ou manipulé artificiellement.

« **Drift** » : désigne un écart progressif et indésirable entre le comportement attendu du modèle et son comportement réel en production, causé par des changements dans les données, l'environnement ou le contexte d'utilisation.

« **Embeddings** » : désigne les services et modèles de génération, compris comme des représentations vectorielles de texte, d'audio, d'images ou de tout autre contenu, utilisés pour permettre des recherches sémantiques, la classification, des recommandations ou d'autres fonctionnalités similaires ; et

« **GPAI** » : désigne les modèles d'IA à usage général, y compris les modèles fondamentaux pouvant être réutilisés ou adaptés à des fins multiples ;

« **Hallucinations** » : désigne la génération par le modèle de contenu incorrect, inventé, invérifiable ou ne provenant pas des données, instructions ou documents fournis par l'utilisateur.

« **Interaction** » : désigne tout échange, demande, message, requête, appel, événement, transaction ou engagement de l'utilisateur (quelle qu'en soit l'origine) qui est reçu, traité ou géré en tout ou en partie par la Sabio AI Solution et qui déclenche la génération d'un Résultat ou l'exécution d'une action par la Solution d'IA Sabio. Une Interaction peut consister en une seule étape ou en plusieurs étapes formant une seule session logique, telle que définie dans le Work Order ou le Service Provisioning Document correspondant.

« **Interaction réussie** » : a le sens qui lui est donné au paragraphe 11.3.

« **KPI** » : a le sens qui lui est donné au paragraphe 11.

« **limites de débit** » : désigne les restrictions techniques imposées par le fournisseur qui limitent le nombre d'opérations, d'appels, de requêtes ou de jetons que le Client peut effectuer au cours d'une période donnée.

« **LLM** » : désigne les grands modèles linguistiques, entraînés à partir de vastes volumes de données pour la compréhension et la génération du langage naturel ;

« **Matériels du Client** » : désigne, dans le contexte de la présente annexe, toutes les données, contenus, informations, documents, invites, instructions, ensembles de données, configurations, scripts, fichiers, fichiers audio, textes, images, matériels ou autres entrées fournis ou mis à disposition par le Client (ou par des tiers pour le compte du Client) aux fins d'utilisation, de configuration ou d'exploitation de la Sabio AI Solution. Les « Matériels du Client » excluent les « Matériels du Fournisseur » et n'incluent aucun modèle, architecture, pondération, encodage, pipeline, invite interne au Fournisseur ni aucune autre information exclusive ou confidentielle du Fournisseur.

« **Matériels du Fournisseur** » : désigne dans cette annexe l'ensemble des actifs, éléments, outils et composants mis à disposition par Sabio pour la fourniture de la Sabio AI Solution, y compris, sans s'y limiter a) les Systèmes d'IA, architectures, poids, paramètres, encodages, pipelines, couches de sécurité, garde-fous, systèmes de modération et tout élément technique lié au fonctionnement du modèle ; b) les invites du Fournisseur, les flux opérationnels, les modèles, les règles de décision, le routage, les manuels d'exécution, les guides opérationnels, les méthodologies d'ingénierie des invites, la documentation technique interne, les scripts, les configurations, les tableaux de bord, les bibliothèques et tout autre savoir-faire protégé ou secret commercial ; c) les ensembles de données d'entraînement, les données synthétiques générées par Sabio ou des tiers, les modèles tiers sous licence, les API internes et tout élément intégré au Service qui ne constitue pas des Matériels du Client ou des Résultats protégeables.

« **Modèles d'IA tiers** » : désigne les modèles fondamentaux ou à usage général (GPAI/LLM), moteurs de reconnaissance et de synthèse vocales (STT/TTS), services de traitement du langage naturel (NLP) et d'encodage, API et autres composants appartenant à des fournisseurs de cloud ou spécialisés (y compris, sans s'y limiter, Google, Amazon Web Services, Microsoft, Deepgram, ElevenLabs ou autres).

« **NLP** » : désigne les services de traitement du langage naturel, qui permettent la compréhension, l'analyse, la classification, la traduction ou la génération automatisée du langage humain ;

« **poids** » : désigne les paramètres numériques internes d'un modèle d'intelligence artificielle, générés lors de son apprentissage, qui déterminent la manière dont ce modèle traite les données, apprend des modèles et produit des résultats. Les poids font partie intégrante du modèle, de son architecture et de son savoir-faire, et constituent un secret d'affaires du Fournisseur ou de tiers conformément à la directive (UE) 2016/943. En aucun cas, les poids ne sont considérés comme des Résultats ni mis à la disposition du Client, et aucun transfert ni aucune licence ne leur est accordé.

« **Résultats** » : désigne les résultats générés par la solution d'IA Sabio, pouvant inclure (sans s'y limiter) du texte, des fichiers audio, des transcriptions, des documents, des résumés, des intentions, des étiquettes, des indicateurs, des instructions, tout contenu synthétique, ou le déclenchement de l'exécution d'une action.

« **Routage** » : désigne le processus par lequel le Service dirige, distribue ou redirige les requêtes, les charges de travail, les inférences, les invites, les données ou le trafic entre différents modèles d'IA, points de terminaison, API, instances cloud ou régions afin d'optimiser les performances, la disponibilité, les coûts ou la sécurité.

« **Système d'IA** » : désigne un système statistique, basé sur des machines ou sur l'inférence, conçu pour fonctionner avec différents niveaux d'autonomie, pouvant faire preuve d'adaptabilité après son déploiement, et qui utilise des méthodes pour déduire, à partir des données d'entrée qu'il reçoit, comment générer des résultats tels que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions susceptibles d'influencer des environnements physiques ou virtuels. Aux fins du présent Contrat, le terme « **Système d'IA** » inclut toute fonctionnalité d'IA intégrée à la Sabio AI Solution, qu'elle soit fournie directement par Sabio ou par le biais de Modèles d'IA tiers, mais exclut les Matériels du Fournisseur, les outils internes, les invites, les flux de travail, les pipelines, les architectures ou tout autre composant interne non accessible au Client ou aux utilisateurs finaux.

« **Tableau de bord** » : désigne une interface visuelle au sein d'un service cloud (SaaS, PaaS ou IaaS) qui présente des informations, des métriques ou des fonctionnalités en temps réel, généralement sous la forme de panneaux interactifs.

« **Taux de réussite** » : désigne le pourcentage d'interactions réussies par rapport au volume total d'interactions gérées par la solution d'IA Sabio. Les parties peuvent convenir d'un taux de réussite cible en tant qu'indicateur clé de performance (KPI) dans le Work Order correspondant.

« **throttling** » : désigne la limitation délibérée de la capacité, de la vitesse ou du nombre d'opérations qu'un fournisseur d'IA ou de services cloud impose à un Client, généralement au niveau des API, des jetons, des requêtes par seconde (RPS) ou des ressources de calcul.

« **TTS** » : désigne les moteurs de synthèse vocale ;

« **WER** » ou « **Word Error Rate** » : désigne l'indicateur de qualité applicable aux services de reconnaissance vocale automatique (ASR), qui mesure le pourcentage de mots erronés dans une transcription générée automatiquement par rapport au texte de référence considéré comme correct (*ground truth*). Le WER est généralement calculé comme la somme des substitutions, insertions et omissions de mots, divisée par le nombre total de mots du texte de référence, exprimée en pourcentage.

« **WER** » ou « **Word Error Rate** » : désigne l'indicateur de qualité applicable aux services de reconnaissance vocale automatique (ASR), qui mesure le pourcentage de mots erronés dans une transcription générée automatiquement par rapport au texte de référence considéré comme correct (*ground truth*). Le WER est généralement calculé comme la somme des substitutions, insertions et omissions de mots, divisée par le nombre total de mots du texte de référence, exprimée en pourcentage.

3. Responsabilités Sabio

3.1. Sabio fournira la Sabio AI Solution conformément au Work Order et/ou le Service Provisioning Document correspondant.

3.2. Sabio :

3.2.1. concevra, fournira et gèrera une architecture basée sur une infrastructure cloud dédiée, qui pourra résider soit dans un compte Sabio, soit dans un compte appartenant au Client, selon les conditions établies dans le Work Order correspondant ; et

3.2.2. Fournira, grâce à cette infrastructure, sa propre couche d'intégration, d'orchestration, de connectivité, de surveillance, d'exploitation gérée et, le cas échéant, d'audit technique et d'autres composantes de service prévues dans le présent Contrat.

Cette couche d'intégration et d'orchestration, y compris ses configurations, pipelines, connecteurs, workflows, invites système, paramétrages, tableaux de bord, outils d'observabilité et, de manière générale, le savoir-faire, les méthodologies et les développements qui y sont associés, sera considérée comme du Matériel du Fournisseur aux fins du Contrat, sans préjudice des droits d'utilisation qui pourraient être accordés au Client conformément aux dispositions de la section Propriété intellectuelle.

4. Utilisation acceptable

4.1. Il incombe au Client de déterminer si la Sabio AI Solution répond à ses besoins, à ses processus internes, à ses obligations réglementaires et à ses attentes commerciales. Sauf accord écrit exprès, Sabio ne garantit pas que la Sabio AI Solution soit adaptée ou appropriée à un usage spécifique du Client.

4.2. Sabio n'offre ni ne fournit aucun conseil juridique ou réglementaire au Client. Il incombe exclusivement au Client de s'assurer :

4.2.1. le respect de toutes les obligations légales ou réglementaires applicables relatives au déploiement de la Sabio AI Solution et à son utilisation des résultats ; et

-
- 4.2.2. le cas échéant, de l'adéquation de tout script, message, communication ou autre document que le Client transmet à ses clients, prospects ou autres personnes utilisant la Sabio AI Solution.
 - 4.3. Le Client doit utiliser la Sabio AI Solution uniquement à des fins licites et conformément au Contrat. Le Client ne doit pas utiliser les Services Sabio AI pour enfreindre les lois applicables ; porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à la vie privée ; se livrer à des actes de tromperie, de désinformation, d'usurpation d'identité, de harcèlement, de discrimination, d'exploitation ou à tout comportement préjudiciable ; ou pour générer du contenu illégal, préjudiciable ou inapproprié.
 - 4.4. Le Client ne doit pas interférer avec, perturber ou compromettre la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité de la Sabio AI Solution. Cela inclut toute tentative d'accès non autorisé, l'introduction de logiciels malveillants ou de codes nuisibles, le contournement des mesures de sécurité, ou le fait d'inciter le système d'IA à agir d'une manière incompatible avec le Contrat ou la législation applicable.
 - 4.5. Le Client ne doit pas soumettre ou générer de contenu illégal, préjudiciable, trompeur, contrefait ou autrement interdit. Lorsque la loi l'exige, le Client doit divulguer son utilisation de systèmes d'IA et obtenir tous les consentements nécessaires, y compris lorsqu'il interagit avec des consommateurs, fournit des services réglementés ou génère du contenu produit ou manipulé par l'IA. Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite des Résultats par son personnel ou en son nom.

5. Conditions supplémentaires relatives à la propriété intellectuelle

- 5.1. Tous les Matériels du Fournisseur sont la propriété exclusive de Sabio ou de ses concédants de licence conformément à la clause 5 des Conditions ou, le cas échéant, aux dispositions relatives à la propriété intellectuelle du contrat concerné.
- 5.2. Sous réserve du respect du Contrat par le Client, Sabio accorde au Client une licence limitée, non exclusive, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, lui permettant d'utiliser les Matériels du Fournisseur afin de bénéficier de la Sabio AI Solution pendant la durée du Work Order concerné. Aucun accès n'est accordé au code source, aux poids des modèles, à l'architecture interne, aux techniques d'entraînement ou aux composants non documentés.
- 5.3. Sabio cède les droits de propriété intellectuelle sur les Résultats générés spécifiquement pour le Client. Aux fins de la présente clause, les Résultats n'incluent pas les modèles, les poids, les architectures, les méthodes, les ensembles de données, les invites internes, les vecteurs d'intégration ou tout autre élément des Matériels du Fournisseur. Cette cession ne confère au Client aucun droit sur les techniques de génération, de réglage, d'entraînement ou de configuration des modèles, ni aucun droit sur les données ou outils de tiers.
- 5.4. Le Client accorde à Sabio une licence non exclusive, mondiale et libre de droits pour utiliser les Résultats aux fins suivantes : a) exploiter, fournir et assurer le support de la Sabio AI Solution ; b) effectuer des tâches de maintenance, de support, d'ajustement, de surveillance et de conformité contractuelle ; c) améliorer la qualité, la sécurité, les performances et la stabilité de la Sabio AI Solution du Client ; et d) répondre à des audits, des demandes d'informations ou des exigences légales et réglementaires. Cette licence n'autorise pas Sabio à exploiter commercialement les Résultats ni à les intégrer dans des produits généraux, sauf si les Résultats sont anonymes, statistiques et non identifiables.
- 5.5. Composants logiciels open source (OSS) :

5.5.1. Lorsque la Sabio AI Solution intègre des logiciels, des bibliothèques ou des composants sous licence open source, ces composants doivent être utilisés exclusivement conformément aux termes de leurs licences OSS respectives (y compris, le cas échéant, MIT, Apache, BSD, GPL, LGPL, MPL ou autres). L'utilisation de composants OSS ne modifie en rien la répartition des risques, des responsabilités ou des limites de responsabilité énoncées dans la présente Annexe ; ne confère au Client aucun droit sur le code source, le savoir-faire, l'architecture, les poids ou tout autre élément des Matériels du Fournisseur ; et n'implique pas que Sabio soit tenue de fournir le code source, les fichiers objets, les modifications ou les œuvres dérivées, sauf dans la mesure strictement requise par une licence OSS spécifique de type copyleft et uniquement en ce qui concerne le code concerné.

5.5.2. En aucun cas, l'intégration par Sabio de logiciels tiers ou de composants OSS ne confère au Client des droits supplémentaires sur les modèles, les poids, les architectures, les bibliothèques, les ensembles de données, les invites internes ou tout autre Matériel du Fournisseur ; elle ne modifie pas non plus la propriété du Matériel du Fournisseur, ni n'oblige Sabio à modifier son architecture pour se conformer aux préférences ou aux licences choisies par le Client.

6. Données à caractère personnel

- 6.1. Le traitement des données à caractère personnel est régi par la clause 16 des Conditions.
- 6.2. Le Client donne son consentement général à l'utilisation de sous-traitants et de sous-traitants de traitement afin que Sabio puisse fournir la Sabio AI Solution. Lorsque la fourniture de la Sabio AI Solution implique des transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne, ces transferts sont régis par les mécanismes applicables en vertu du RGPD, y compris, le cas échéant, les décisions d'adéquation et les clauses contractuelles types.
- 6.3. Sabio tiendra à jour un registre des sous-traitants et de leurs emplacements et le mettra à la disposition du Client sur demande.

7. Formation et données

- 7.1. Sauf accord exprès préalable, Sabio n'utilisera pas les Données du Client pour former, recycler, ajuster, optimiser ou améliorer ses propres modèles ou ceux de tiers, ni pour alimenter des ensembles de données de formation généraux.
- 7.2. Sabio peut utiliser des informations entièrement anonymisées ou agrégées ne permettant pas d'identifier le Client ou toute personne physique afin d'améliorer ses services généraux, et peut utiliser les données du Client pour former ou optimiser des modèles propres ou de tiers dédiés exclusivement au Client au sein d'un environnement isolé à locataire unique, en veillant à ce qu'aucune donnée, aucun modèle ni aucun enseignement ne soit partagé avec d'autres clients.
- 7.3. Sabio peut utiliser les informations techniques ou opérationnelles générées par l'utilisation du Service d'IA, y compris les indicateurs de performance, les taux de consommation, les temps de réponse, les journaux techniques, les données agrégées ou anonymisées et tout autre indicateur nécessaire au fonctionnement de la Solution d'IA Sabio, afin de garantir la sécurité, la stabilité, la qualité, la continuité et le dimensionnement de la Solution d'IA Sabio, ainsi que pour se conformer aux obligations légales ou aux exigences réglementaires. Les informations collectées ne seront pas utilisées pour réentraîner des modèles sans le consentement requis par la clause 7.1, ni à des fins autres que celles strictement liées au fonctionnement et à l'amélioration de la solution d'IA Sabio.
- 7.4. Le Client est seul responsable de la légalité, de l'exactitude, de la qualité et de l'adéquation des données et des éléments du Client saisis dans la Sabio AI Solution et déclare disposer de tous les droits, autorisations, bases juridiques et légitimations nécessaires à leur traitement, en particulier lorsque les données sont intégrées à la Sabio AI Solution. Le Client assume l'entière responsabilité des conséquences de la fourniture de données illicites, inexactes ou non autorisées, et reconnaît que Sabio n'a aucune obligation de superviser, d'examiner ou de valider ces données ou les utilisations spécifiques que le Client fait des Résultats.

8. Mesures techniques et organisationnelles.

- 8.1. Sabio mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables pour garantir la sécurité de la Sabio AI Solution, conformément aux normes du secteur (y compris la norme ISO/IEC 27001). Le Client reconnaît que la mise en œuvre spécifique de ces mesures peut varier en fonction de l'architecture convenue de la Sabio AI Solution, des fournisseurs de cloud utilisés et des évolutions technologiques, sans que cela ne constitue une modification contractuelle ou une dégradation du Service.
- 8.2. Sabio prendra des mesures raisonnables pour atténuer les menaces spécifiques associées à l'utilisation des systèmes d'IA. Le Client reconnaît qu'en raison de la nature statistique des systèmes d'IA et de l'absence de normes mondiales définitives en matière de sécurité des modèles, les mesures appliquées par Sabio visent à atténuer les risques raisonnables, mais ne garantissent pas l'élimination absolue des menaces inhérentes à l'utilisation de l'IA, ni l'exactitude totale des mécanismes de détection des comportements malveillants.
- 8.3. Sabio dispose d'un plan de continuité des activités à l'échelle du groupe, comprenant des procédures raisonnables pour la restauration des services essentiels. Sabio effectuera des tests périodiques, au moins une fois par an, de ses mécanismes de reprise, y compris des simulations et des validations de restauration des sauvegardes, toujours dans le cadre de son infrastructure interne. Le Client reconnaît que la continuité des activités de ses propres systèmes, données, intégrations et dépendances externes relève de sa seule responsabilité, et que Sabio ne peut garantir la continuité des éléments ne relevant pas de son contrôle technique.
- 8.4. Les mesures de sécurité décrites dans la présente clause s'appliquent exclusivement à l'infrastructure, aux composants et aux services sous le contrôle direct de Sabio. Sabio ne saurait être tenu responsable des vulnérabilités, violations ou défaillances résultant : des configurations, développements, intégrations ou systèmes du Client ; d'une utilisation inappropriée ou non autorisée de la Sabio AI Solution ; d'un accès inapproprié par le personnel du Client ou des tiers dépendant du Client ; de configurations non sécurisées dans les systèmes sous son contrôle ; d'erreurs, de limitations ou de violations résultant de Modèles IA ou d'API de tiers ; ou de violations par le Client de ses propres obligations en matière de sécurité, de confidentialité ou de conformité réglementaire. De même, Sabio peut mettre à jour, remplacer ou modifier les mesures techniques appliquées afin de refléter l'évolution des pratiques du secteur et des technologies, à condition que ces modifications ne réduisent pas le niveau global de protection de la solution d'IA Sabio.

9. Niveaux de service

- 9.1. Les niveaux de service applicables à la Sabio AI Solution sont définis dans le Work Order ou le Service Provisioning Document correspondant.
- 9.2. Outre les défaillances exclues définies dans le contrat, les éléments suivants constituent des défaillances exclues en ce qui concerne la Sabio AI Solution : les incidents résultant de phénomènes inhérents au fonctionnement statistique des systèmes d'IA, tels que les hallucinations, les biais, la dérive, les variations de précision ou le comportement non déterministe de la Sabio AI Solution.

10. Limitation spécifique de responsabilité pour l'IA

- 10.1. Les limitations de responsabilité prévues dans les Conditions s'appliquent à la Sabio AI Solution. En outre, les Parties conviennent des exclusions suivantes :
 - 10.1.1. Sabio ne garantit pas que les Résultats soient exempts d'erreurs ni l'absence d'hallucinations, de biais, de variabilité probabiliste, de phénomènes de dérive, de changements dans la précision du modèle ou la stabilité permanente des performances du système, même lorsque celui-ci fonctionne conformément aux spécifications techniques. Le Client reconnaît expressément que le fonctionnement des systèmes d'intelligence artificielle intégrés à la Sabio AI Solution est de nature statistique, probabiliste et non déterministe, ce qui implique une variabilité inhérente aux résultats. Par conséquent, et dans la mesure permise par la loi applicable, Sabio ne sera pas responsable des erreurs, inexactitudes, écarts, anomalies ou comportements découlant de cette nature intrinsèque.

10.1.2. Sabio ne saurait être tenue responsable des dommages, erreurs ou résultats indésirables découlant d'utilisations par le Client de la Sabio AI Solution qui s'écartent des instructions, avertissements, limitations ou configurations documentés par Sabio, ni des utilisations mises en place par le Client qui : (i) modifient les invites, les flux, les intégrations ou les paramètres sans validation préalable par Sabio ; (ii) intègrent des données incomplètes, erronées, illégales ou inappropriées au regard de l'usage prévu ; (iii) introduisent des configurations, des règles métier ou des décisions automatisées sous le contrôle exclusif du Client ; ou (iv) impliquent l'exploitation du système dans un cas d'utilisation non prévu ou non communiqué à Sabio.

10.1.3. Autres événements ne relevant pas de la responsabilité de Sabio. Sans préjudice des autres conditions établies dans le Contrat, il est en outre convenu que Sabio ne sera pas responsable envers le Client des pertes ou dommages résultant de changements unilatéraux, de dégradations, de mises à jour, de modifications de fonctionnalités, de versions, de conditions de licence, de tarifs, de limitations d'utilisation, de régulation ou, de manière générale, de décisions relatives aux produits prises par les fabricants de modèles d'IA tiers ou par les fournisseurs d'infrastructures cloud qui affectent leurs performances, leurs caractéristiques ou leur disponibilité. Sabio s'engage, dès qu'elle a raisonnablement connaissance de telles circonstances, à en informer sans délai le Client et à proposer, lorsque cela est techniquement possible, des alternatives ou des solutions de contournement raisonnables.

10.2. La responsabilité de Sabio pour les pertes ou dommages résultant de Résultats qui ne constituent pas une Interaction réussie sera limitée au remboursement (ou, si le montant n'a pas encore été facturé, à la non-facturation) de la prime payée par le Client sur les Interactions réussies. Les frais de base resteront applicables.

11. Modèle de rémunération au résultat et indicateurs clés de performance

11.1. Les Parties peuvent convenir d'indicateurs de performance ou de qualité (« KPI ») relatifs au fonctionnement de la Solution d'IA Sabio, y compris, sans s'y limiter, la reconnaissance, la précision, le confinement, les taux de résolution au premier contact ou d'autres indicateurs équivalents. Ces KPI doivent être considérés exclusivement comme des outils de surveillance et de suivi opérationnels et ne constituent pas des garanties de performance. Les Parties conviennent que toute mesure de ces KPI sera effectuée conformément au présent paragraphe 11 et à la méthodologie établie dans le WO ou le Service Provisioning Document pertinent. Le non-respect de ces KPI ne constitue pas, en soi, une violation du contrat par Sabio. Les KPI peuvent être modifiés d'un commun accord entre les Parties à l'issue d'une période initiale de test et d'expérimentation de la précision et de la réussite des Résultats. L'existence d'un modèle de paiement lié aux indicateurs de performance clés ne constitue en aucun cas une garantie de performance, d'exactitude, de qualité, de stabilité ou d'absence d'erreurs dans les modèles d'IA utilisés.

11.2. Le paiement de la Sabio AI Solution peut être basé, en tout ou en partie, sur le résultat positif des interactions gérées par la solution d'IA Sabio. Dans ce cas, les critères permettant de déterminer si une interaction est une interaction réussie, telle que définie ci-dessous, seront définis et mesurés conformément au Work Order ou au Service Provisioning Document pertinent.

11.3. Une « Interaction réussie » s'entend uniquement comme une interaction qui :

11.3.1. répond aux seuils, conditions et critères de réussite définis dans le Work Order ou le Service Provisioning Document pertinent pour définir une « interaction réussie » ;

11.3.2. a été traitée dans des conditions techniques normales dans le cadre de la Sabio AI Solution ; et

11.3.3. n'est soumise à aucune des exclusions prévues au paragraphe 11.6.

11.4. Conformément aux termes du Work Order ou du Service Provisioning Document concerné, le Client doit payer un tarif de base applicable à toutes les interactions et une prime pour les interactions réussies.

- 11.5. Les interactions qui ne peuvent être objectivement classées comme réussies ou non réussies sont exclues du calcul du taux de réussite global, tel que défini dans le Work Order ou le Service Provisioning Document correspondant. Cela n'affecte pas l'obligation du Client de payer le tarif de base applicable à l'interaction gérée via la Sabio AI Solution.
- 11.6. Exclusions du calcul des indicateurs clés de performance (KPI). Les interactions affectées par les éléments suivants ne seront pas comptabilisées comme réussies ou non réussies et seront exclues du prix variable :
- 11.6.1. indisponibilité, dégradation, variation de comportement ou erreurs imputables à des modèles d'IA tiers, à des API externes ou à l'infrastructure cloud ;
 - 11.6.2. les configurations, intégrations, règles métier ou données fournies par le Client, ou les données saisies par le Client, qui sont invalides, non conformes ou ne répondent pas aux exigences techniques définies dans le Work Order ou le Service Provisioning Document correspondant.
 - 11.6.3. les données fournies par le Client qui sont invalides, non conformes ou ne répondent pas aux exigences techniques définies dans l'Ordre de travail
 - 11.6.4. les cas de force majeure ou les défaillances d'infrastructure échappant au contrôle raisonnable de Sabio.
- 11.7. Les indicateurs clés de performance (KPI) seront mesurés et validés à l'aide de la méthodologie décrite dans l'ordre de travail pertinent. Cette démarche s'appuiera sur les enregistrements et les métriques générés par la solution d'IA de Sabio. Toutes les interactions ne seront pas évaluées et les parties recourront à l'échantillonnage pour mesurer la performance par rapport aux KPI. Les examens ou validations conjoints des KPI ne confèrent au client aucun droit d'accès au code, aux modèles, aux pondérations, à l'architecture, aux configurations internes, aux invites internes, aux méthodologies ou aux documents du fournisseur.
- 11.8. Révision, recalibrage et ajustements des indicateurs clés de performance (KPI). Les indicateurs clés de performance (KPI) peuvent être révisés et recalibrés sans engager la responsabilité de Sabio lorsque :
- 11.8.1. les modèles d'IA tiers intégrés changent et que des modifications de la Sabio AI Solution sous-jacente sont nécessaires en conséquence ;
 - 11.8.2. le Client modifie ses données, ses intégrations, ses règles métier ou ses sources de vérité ;
 - 11.8.3. des changements réglementaires pertinents surviennent ;
 - 11.8.4. des dégradations structurelles non imputables à Sabio surviennent.

ANNEXE 2 - SUPPORT

La présente annexe contient des conditions supplémentaires qui régissent l'accès du Client au Support et la fourniture du Support par Sabio.

DÉFINITIONS

Heures de couverture : désigne les heures pendant lesquelles Sabio travaillera à la résolution des défauts, comme indiqué dans le Work Order ou le Service Provisioning Document.

Défaut : tout défaut matériel, toute erreur, toute défaillance ou tout écart par rapport au bon fonctionnement et/ou aux spécifications du Système maintenu.

Les **défauts P1, P2, P3 et P4** sont définis dans le Work Order ou le Service Provisioning Document.

Restauration des services : la restauration du système pris en charge (ou de la partie concernée) en bon état de fonctionnement (ce qui peut signifier ou non que la cause première du Défaut ait été supprimée), qui peut être soit une réparation temporaire ou permanente, soit une solution de contournement convenue qui rétablit les Services à un niveau acceptable.

1. RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Sabio fournira le Support pour résoudre les Défauts (ce qui peut inclure le renvoi des Défauts au concédant de licence) pendant les Heures de couverture et selon les Niveaux de service applicables au Défaut (comme indiqué dans le Work Order ou le Service Provisioning Document), sous réserve des dispositions suivantes de la présente Annexe.

Sabio usera également d'efforts raisonnables pour résoudre tout défaut du Système maintenu qui ne peut être corrigé que par le développement ou le déploiement par le concédant de licence de Sabio d'un correctif logiciel, qui :

- 1.1 n'a pas été mis à disposition par le concédant de licence de Sabio à la demande de Sabio ;
- 1.2 a été développé par le concédant de licence de Sabio mais est prévu pour une future fenêtre de maintenance par le concédant de licence de Sabio ; ou
- 1.3 nécessite une mise à niveau du logiciel sous-jacent hébergé par Sabio ou le concédant de licence de Sabio au moment où la défaillance survient,

Dans ces cas, Sabio prendra des mesures raisonnables pour atténuer l'impact de la défaillance, cherchera une solution auprès du concédant de licence de Sabio et tiendra le Client régulièrement informé.

2. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le client doit :

- 2.1 coordonner les demandes des utilisateurs et s'assurer que toutes les Défauts sont signalées à Sabio par un membre du personnel du Client qui a un bon niveau de compréhension et de connaissance de l'infrastructure informatique et des pratiques commerciales du Client et qui a au moins suivi une formation autorisée pour le Système maintenu ;
- 2.2 catégoriser avec précision le Défaut (en utilisant le tableau de catégorisation des Défaut figurant dans le Work Order ou Service Provisioning Document) ;
- 2.3 fournir des détails sur la panne, y compris ses symptômes et ses effets (c'est-à-dire ce qui ne va pas, quand cela s'est produit et en quoi cela diffère d'un service normal), les étapes qui ont causé le problème et tout ce qui a été fait pour essayer de résoudre le problème ;
- 2.4 vérifier les configurations liées au réseau et au pare-feu afin de s'assurer que la configuration sous-jacente du Client répond aux exigences du Système maintenu telles qu'elles sont définies dans le Work Order ou le Service Provisioning Document et tout lien URL relatif au Système maintenu ;
- 2.5 vérifier tous les changements récents apportés à son réseau, ses systèmes, au pare-feu et aux prestations tierces susceptibles d'avoir eu un impact sur le Système maintenu en charge avant d'enregistrer un Défaut auprès de Sabio ;
- 2.6 fournir rapidement à Sabio toute information, assistance, décisions, et accès (à distance ou physique) au site ou à l'équipement du client dont Sabio a raisonnablement besoin pour travailler à la résolution du Défaut.

3. LES DEFAULTS EXCLUES

Sabio n'est pas tenu de résoudre les défauts exclus. Les défauts exclus sont les défauts causés par :

- 3.1 l'utilisation d'équipements ou périphériques défectueux, inappropriés ou en fin de vie utile en conjonction avec le Système maintenu, autres que ceux fournis par Sabio ou selon les instructions de Sabio ;
- 3.2 tout défaut ou erreur dans tout logiciel utilisé sur ou en association avec le Système maintenu (y compris les produits AppFoundry qui ne sont pas sur la liste blanche de Sabio), à l'exclusion toujours de tout logiciel fourni par Sabio pour être utilisé avec le Système maintenu, sauf si et dans la mesure où Sabio a accepté d'assurer la maintenance de ce logiciel ;
- 3.3 tout accident ou désastre affectant le site ou l'équipement du client, y compris, mais sans s'y limiter, le feu, l'inondation, l'eau, le vent, l'éclairage, le transport, le vandalisme, le cambriolage ou un acte de terrorisme ;

-
- 3.4 toute modification, altération, suppression ou ajout au Système maintenu qui n'a pas été effectuée par Sabio ou en son nom ;
 - 3.5 tout travail qu'il n'est pas possible d'exécuter en raison d'un changement de lieu d'implantation du Client ;
 - 3.6 une violation par le Client des obligations qui lui incombent en vertu du présent Contrat ;
 - 3.7 Toute défaillance ou dégradation hors du contrôle de Sabio ou du concédant de licence de Sabio.