

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE MAINTENANCE SOFTWARE

1. OBJECT

Le présent document a pour objet de définir les conditions de réalisation, et les conditions financières, des services de maintenance du site web, de l'application ou du logiciel du Client, (le « Software ») tels que définis dans la proposition commerciale et tout autre document auquel il est fait référence.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

2.1 Les présentes Conditions Générales constituent avec la proposition commerciale, le contrat conclu entre le Client et BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C., à l'exclusion notamment des éventuelles conditions générales du Client et de tous les autres documents, accords ou discussions précédentes. BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. peut à tout moment et de plein droit modifier les présentes Conditions. Ces modifications sont applicables immédiatement à toutes nouvelles propositions.

Concernant les services en cours d'utilisation, le Client est notifié par courrier électronique de toute modification des présentes Conditions. Les modifications des Conditions de Service n'entrent en vigueur que trente (30) jours calendaires après envoi de la notification susvisée.

2.2 En cas de contradiction, les éventuelles conditions particulières contenues dans la proposition commerciale prévalent sur les présentes Conditions Générales des Services de Maintenance Software.

3. DUREE ET RENOUVELLEMENT

La durée du présent contrat est fixée dans la proposition commerciale. A l'issue de cette durée, le contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé réception par le Client ou par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. au moins trois (3) mois avant l'échéance contractuelle.

4. CARACTERISTIQUES DES FORFAITS

Les forfaits de maintenance proposés par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. dépendent de la typologie du Software du Client, de ses spécificités et de son trafic. Les forfaits sont des abonnements de services, dont leur étendue et leurs caractéristiques techniques sont décrits dans des Fiches Produits. Le forfait souscrit par le Client est précisé dans la proposition commerciale signée par le Client et dans la Fiche Produit associée, dans sa version datée.

5. ENGAGEMENTS DE BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.

5.1 Obligations de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. : BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens et à apporter toutes les diligences nécessaires pour fournir au Client les Services décrits dans la proposition commerciale en respectant les Niveaux de service, le volume et le délai de réalisation des services.

BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. reconnaît être tenu à une obligation de conseil, et notamment une obligation d'information et de recommandations pour l'ensemble des prestations rendues et quant aux réponses techniques apportées aux besoins exprimés par le Client.

Certaines mises à jour apportées aux extensions Cloud pour la réalisation des prestations (résolution d'incident, modification de

certaines paramètres à la demande du Client, etc.) pourront engendrer des coûts supplémentaires de la part du Prestataire Cloud. Dans ces cas-là, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. fera son possible pour en informer le Client.

Compte tenu de la haute technicité de tout service informatique, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ne peut garantir un fonctionnement sans incidents ni un fonctionnement ininterrompu du Software du Client, objet des présentes prestations, ni qu'une intervention permette de régler immédiatement la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention, l'incident rencontré n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de son intervention.

5.2 Sous-traitance : BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. est autorisé à sous-traiter tout ou partie des prestations commandées par le Client à ses sous-traitants ce dont le Client reconnaît avoir été informé par les présentes.

5.3 Modification des prestations et évolution du Software à la demande du Client ou à l'initiative de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.:

Le Software du client est susceptible d'évolutions, notamment en volume, en périmètre fonctionnel, en périmètre technique ou en contenu, entraînant une modification corrélative des Prestations. Les modifications mineures, permettant le maintien en condition opérationnelle du Software du Client, seront pris en charge dans le cadre des prestations de des services de maintenance Software. Toutes les autres modifications seront traitées sur proposition commerciale de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C., laquelle devra être validée par le Client avant tout démarrage des prestations.

5.4 Priorité dans la réalisation des Prestations : Le traitement des incidents est prioritaire par rapport aux demandes de service. Le schéma par défaut pour les demandes de service sera le principe FIFO (premier entré - premier sorti) dans chaque cas et type de service, sauf exception spécifique précisée dans le processus / procédures ou si indiqué par le Delivery Manager de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ou dans les engagements de niveaux de service. Si une demande spécifique à une date d'échéance / de livraison plus courte que la normale, il peut être nécessaire de lui attribuer une priorité supérieure à celle d'une autre demande avec une date cible ultérieure.

6. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir reçu de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires avant d'autoriser la prestation de services managés de maintenance Software effectuée par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.. Il reconnaît que le service de services managés de maintenance Software objet du Contrat est en adéquation avec ses besoins.

Le Client s'engage à collaborer avec BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. dans l'exécution des Prestations, notamment en préparant et en mettant en temps utile à la disposition de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. l'environnement technique et les informations nécessaires. Le Client reconnaît que son engagement de coopération est un élément déterminant sans lequel BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. n'aurait pas contracté.

Tout retard ou manquement du Client dans l'exécution de ses obligations est susceptible d'entraîner un décalage des délais de réalisation des services. De même, tout retard imputable au Client

pourra entraîner une révision du prix des Prestations dans le cas où un travail supplémentaire serait requis de la part de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. pour combler ce retard.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur privilégié ayant les pouvoirs suffisants pour prendre les décisions l'engageant. Le Client mobilisera ses collaborateurs qu'il souhaite voir associer à la réalisation des Prestations aux côtés de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.. Le Client s'engage à mettre à disposition et maintenir en permanence des conditions d'accès pour BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. au Software, aux environnements d'hébergement du Software et aux repository durant la période de la prestation.

Durant les prestations, le Client s'engage également à n'effectuer aucune manipulation sur son Software ou hébergement à l'exception de la modification ou ajout de contenu sans en avertir BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C..

Le Client s'engage si nécessaire à payer les renouvellements de licences d'extensions payantes utilisées sur son Software. Le Client s'engage à faire la recette du Software à la suite des correctifs d'incidents apportés.

7. CONDITIONS FINANCIERES

7.1 Prix des services : En contrepartie des Prestations fournies, le Client s'engage à payer à BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C., le prix indiqué dans la Proposition commerciale et selon les échéances prévues. Ce montant sera majoré de toute taxe éventuellement applicable au jour de la facturation.

7.2 Révision de prix : Si la durée des Services dépasse une année, il est convenu que le prix sera automatiquement révisé le 1er janvier de chaque année. La révision du prix sera calculée sur la base du dernier indice des Prix à la Consommation (IPC) de Dubaï ou d'un indice équivalent reconnu aux Émirats arabes unis, selon la formule suivante :

- $P1 = P0 \times (I1 / I0)$
- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé
- I0 : indice de référence (tel que l'IPC de Dubaï) retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision
- I1 : dernier indice publié à la date de révision

Si l'indice choisi venait à devenir indisponible ou obsolète, les Parties le remplaceraient d'un commun accord par l'indice le plus proche et le plus pertinent.

7.3 Modalités de paiement : Les factures sont payables, net et sans escompte, dans un délai de 15 jours nets, à compter de la date d'émission de la facture.

7.4 Pénalités de retard : Tout montant dû et impayé à la date indiquée entraînera automatiquement, sans préavis, des pénalités de retard de paiement. Ces pénalités seront calculées du jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'au paiement intégral. Le taux de pénalité sera basé sur le taux interbancaire offert d'Emirates (EIBOR) en vigueur, majoré de 10 points de pourcentage. De plus, une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement de 200 AED sera appliquée.

En cas de non-paiement dans les délais, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les Services jusqu'au complet paiement des sommes dues. Ce droit est sans préjudice du droit du Prestataire de mettre fin à ses relations contractuelles avec le Client.

8. RESPONSABILITE

Chacune des Parties assume seule la responsabilité des dommages directs et prévisibles subis par l'autre Partie résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, causant un dommage direct à

l'autre Partie. Dans ce cas, les Parties seront alors tenu de remédier, à leurs frais, à leurs conséquences.

La Partie fautive devra indemniser l'autre Partie des dommages, préjudices, charges et coûts supportés par cette dernière du fait desdites fautes, erreurs ou omissions qui sont imputables à la Partie fautive ainsi que tous frais, réclamations, demandes et dépenses découlant de cette responsabilité.

Dans tous les cas, les Parties s'engagent également à réaliser leurs meilleurs efforts afin de limiter en pratique l'étendue du préjudice subi par l'autre Parties et dont la réparation sera demandée.

En aucun cas, la responsabilité de l'un ou de l'autre Partie ne pourra être retenue sur le fondement d'un cas de force majeure ou d'un dommage indirect et/ou imprévisible, en lien avec les présentes conformément aux dispositions de l'article Art. 1 231-4 du Code Civil, tels que, notamment, toute perte de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires, ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance ou encore d'une perte résultant d'une atteinte à l'image ou la réputation en relation ou provenant des Sites internet, de leur fonctionnement, même si BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. a été averti de l'éventualité d'une telle perte ou d'un tel dommage.

8.1 Responsabilité du Client : le Client est seul responsable du contrôle, de la qualité, du contenu et de la précision des informations et documents qu'il transmet à BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. en vue de la réalisation des Prestations.

Le Client assume l'entière responsabilité de ses activités et de l'utilisation des Services mis à disposition par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. et demeure notamment responsable (i) des contenus, tels qu'informations, données, fichiers, systèmes, applications, logiciels, sites internet et autres éléments reproduits, collectés, transmis, diffusés, publiés utilisés dans le cadre des Services, (ii) de la gestion et de l'utilisation desdits contenus, (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde et toute autre mesure de nature à se prémunir contre les pertes et altérations de contenus) et (iii) du respect des lois et réglementations en vigueur. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour empêcher l'introduction de Programmes Malveillants dans le système d'information du Client et il prendra toutes les mesures appropriées s'il constate l'existence d'un tel Programme. Si BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ou le Client détecte la présence d'un Programme Malveillant, les Parties conviennent de collaborer afin d'en déterminer la source et d'en éliminer les conséquences.

8.2 Responsabilité de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. : BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. est responsable : (i) de tous dommages consécutifs au non-respect de ses obligations vis-à-vis du Client, (ii) de toute altération définitive, perte, vol ou reproduction non autorisée des données et fichiers transmis par le Client dans le cadre de l'exécution des Prestations et pour autant que sa faute ait été prouvée par le Client.

8.3 Exonération de responsabilité de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. : la responsabilité de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ne pourra en aucune façon être engagée dans les cas suivants :

- Manquement résultant d'un fait imputable au Client, du fait d'un tiers qui n'est pas l'un de ses salariés ou d'un cas de force majeure,;
- Non-respect d'une de ses obligations, notamment aux délais d'exécution des prestations, résultant d'un fait imputable au Client, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure ;

- De tout refus du Client de prendre en compte les mises en garde ou recommandations émises par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. dans le cadre de son obligation de conseil ;
- De tout incident identifié comme relevant du Prestataire Cloud.

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée, la responsabilité de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et sera limitée au montant total des factures effectivement payées par le Client au titre du prix des Prestations de l'année au cours de laquelle le fait générateur de responsabilité est apparu ou au préjudice direct subi par le Client s'il est inférieur. Les stipulations du présent Article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que les prix convenus et définis à l'Article « Conditions Financières » reflètent cette répartition du risque. La durée de prescription de toute action en réparation d'un Dommage est limitée à une (1) année à compter de la survenance du dit Dommage.

9. RESILIATION

9.1 Résiliation pour manquement : En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations aux termes des présentes, l'autre Partie pourra, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, prononcer la résiliation du Contrat, immédiatement et de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une procédure judiciaire, trente (30) jours calendaires après la réception par la Partie défaillante, d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception l'avisant de la défaillance, et si cette mise en demeure est restée sans effet 30 jours calendaires après réception.

De convention expresse, seront considérées comme manquement, tout manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations contractuelles et notamment (i) s'agissant de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. la réalisation des Prestations telles que décrites dans les présentes, et (ii) s'agissant du Client de son engagement de collaboration et son engagement de payer.

9.2 Conséquences de la résiliation : Le Client sera redevable des sommes dues au titre des Prestations réalisées jusqu'à la date de résiliation. BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. restituera au Client tous les équipements, les fournitures et/ou documents éventuellement en sa possession appartenant au Client. Les Parties détermineront, à la date de notification de la résiliation, les services délivrés par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. pendant le préavis. Ces services pourront faire l'objet d'un devis au temps passé, qui devra être signé par le Client avant tout démarrage des prestations.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les conditions financières convenues comprennent, sans qu'il soit besoin d'une quelconque mention à ce sujet dans la facturation, le transfert au Client de la propriété matérielle et intellectuelle (à l'exclusion toutefois des droits de marque et sous réserve des dispositions du présent article) de tous les éléments spécifiques constituant les services, incluant, de façon non limitative les éléments suivants réalisés par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.: bases de connaissances, logiciels spécifiques, correctifs des systèmes informatiques, analyses détaillées, supports magnétiques, rapports, manuels, documentations, études, comptes-rendus, innovations, éléments visuels ou sonores et résultats, brevetables ou non brevetables, etc.

BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. reste seul propriétaire de tous les droits sur les outils de développements dont il est propriétaire préalablement à l'exécution des Prestations. Il en est de même en ce qui concerne ses logiciels standards (ie. outil de ticketing) qu'il utilise lors de l'exécution des Prestations.

Chacune des Parties garantira l'autre Partie contre toutes les revendications relatives au droit d'usage, de jouissance et/ou de propriété des œuvres préexistantes, quelle que soit la qualification juridique de l'action intentée, et prendra à sa charge les indemnités auxquelles pourra être condamné l'autre Partie. De la même façon, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. garantira le Client contre toutes conséquences, y compris financières, et tous frais, dépens et honoraires d'avocats et/ou de conseils, résultant de toute réclamation, revendication ou action en justice de quelque nature émanant de tout tiers, et tendant notamment à restreindre ou à interdire l'utilisation des services et/ou à un quelconque paiement ou indemnisation du fait de leur utilisation ou leur fourniture aux conditions suivantes : (1) que BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. soit informée par écrit, dans les huit (8) jours calendaires, à compter de la date à laquelle le Client aura lui-même connaissance de ces réclamations ou actions en justice ; (2) que BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. assure seule la direction de la défense du Client et de toute négociation pour le compte du Client en vue d'une transaction ; étant entendu que le Prestataire s'engage à faire le nécessaire pour respecter au mieux les demandes du Client en vue dans sa défense, (3) BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. devant être en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement à ladite défense en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense, (4) que le Client ne négocie aucune solution amiable sans avoir au préalable associé BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. et obtenu son accord.

De même, cette garantie n'est valable que si l'action en revendication ne résulte pas des éléments fournis par le Client ou des modifications apportées par ce dernier, ou par un tiers agissant pour le compte du Client.

Au titre de la présente garantie, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. s'engage à ses frais soit (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser les services et/ou l'élément concerné, soit (ii) de le ou les modifier afin d'éliminer tout élément enfreignant.

Le présent article constitue le seul et l'unique recours du Client à l'encontre BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. au titre de la garantie de jouissance paisible.

11. PERSONNEL

11.1 Personnel affecté aux Prestations : BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. s'engage à faire exécuter les Prestations par du personnel qualifié. Les employés de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. demeurent, à tous égards, les seuls employés de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C..

Le Client ne peut, à aucun moment, être considéré comme l'employeur de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ou des employés de celui-ci. BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. s'engage à être en conformité avec la réglementation sur le travail dissimulé et à fournir au Client, sur demande, toutes attestations et documents requis en témoignant, conformément aux dispositions du Code du Travail en la matière.

11.2 Non-sollicitation du personnel : Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement, tout collaborateur de BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. ou de ses sous-traitants, affecté à l'exécution des Prestations et même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette interdiction est valable pendant la durée d'exécution des Prestations prolongée d'une période de deux (2) ans à compter de la fin de contrat, quel qu'en soit la cause. En tant que de besoin, le Client se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du Groupe auquel il appartient. En

cas de non-respect de cet engagement, le Client s'engage à verser à BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C., au titre de clause pénale, à première demande, une indemnité égale aux appointements bruts, salaires et charges sociales afférents au collaborateur débauché pendant les vingt-quatre (24) mois précédents son départ.

12. CONFIDENTIALITE

Les Parties s'interdisent formellement de divulguer tous renseignements ou documents de quelque nature que ce soit qu'il aurait été amené à connaître sur l'autre Partie, ses activités, ses cocontractants, ainsi que les résultats de la Prestation exécutée. Cet engagement demeurera en vigueur pendant deux (2) ans à compter de la cessation des Prestations. En tant que de besoin, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. précise que sont confidentielles, toutes informations relatives à son savoir-faire, ses techniques et méthodes de travail. En signant les présentes, le Client déclare autoriser et accepter que le Prestataire se réserve le droit de citer la dénomination sociale, ou le nom commercial, du Client et l'objet de la prestation à titre de référence dans tout document publicitaire, commercial et institutionnel (notamment sur son site internet).

13. SOUS-TRAITANCE

BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. est autorisé à sous-traiter tout ou partie des Prestations réalisées au titre des présentes à ses sous-traitants, ce dont le Client reconnaît avoir été informé par les présentes.

14. DONNEES PERSONNELLES

14.1 Traitement des données personnelles par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. pour le compte du Client : Dans le cadre de l'exécution des Prestations, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. pourra avoir accès à des données personnelles se rapportant notamment aux employées et/ou aux clients du Client. Ces données pourront être traitées par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C., en qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 (dénommé « RGPD »), que dans la mesure nécessaire à l'exécution des Prestations et selon les instructions et mesures de sécurité fournies par le Client.

Dans le cadre des finalités définies par le Client et conformément à l'Article « Sous-traitance », le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées soient transférées dans un pays tiers par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. A à ses sous-traitants, ce dont le Client reconnaît avoir été informé et accepter par les présentes. Ce transfert ne pourra intervenir que dans la stricte limite nécessaire à l'exécution des Services, et pour autant que ce transfert soit encadré par la conclusion de Clauses Contractuelles Types (CCT) émises par la Commission Européenne entre le BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. et/ou ses sous-traitants, au nom et pour le compte du Client. Il est convenu que le Client fera son affaire, en qualité de Responsable de Traitement au sens du Règlement (UE), de la collecte des données personnelles et des obligations associées.

14.2 Traitements réalisés par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. : Dans le cadre des Services, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. collecte dans les conditions prévues par le RGPD, à des fins (a) de gestion de la relation Client (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et (b) de respect de la réglementation applicable à BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. (Notamment obligations légales de conservation, et de droit d'accès, de rectification et de suppression des données). Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre les Parties sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale professionnelle, adresse électronique professionnelle, téléphones

professionnels des collaborateurs du Client et sont conservées par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. conformément à la législation en vigueur. Le Client accepte que les données à caractère personnel le concernant soient transférées par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. à ses sous-traitants, ce dont le Client reconnaît avoir été informé par les présentes. Ce transfert est encadré par la conclusion de Clauses Contractuelles Types (CCT) émises par la Commission Européenne entre BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C.. Conformément à la réglementation applicable, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant. Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Délégué à la Protection des Données du BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. par courriel à l'adresse électronique : hello@brixio.io.

15. DEFINITIONS

Fiche Produit : Désigne les caractéristiques techniques relatives aux forfaits regroupant les services proposés par BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C..

Incident : Désigne tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. Il existe 3 types d'incident : 1) Incident critique : incident empêchant l'exploitation ou l'accès du site front-office ; 2) Incident majeur : incident qui ralentit l'opération ou l'accès au front-office du site et / ou à ses principales fonctionnalités, 3) Incident mineur : incident qui n'est ni un incident critique ni un incident majeur.

Outil de ticketing – JIRA : Désigne l'outil informatique JIRA dédié, mis à la disposition par Prestataire et utilisé par le Client pour déclarer et de suivre les Incidents et toutes demandes de services.

16. DISPOSITIONS GENERALES

16.1 Renonciation : Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'exerce pas l'un de ses droits au titre des présentes ne saurait emporter renonciation de sa part à son exercice.

16.2 Validité : Dans le cas où une ou plusieurs des stipulations des présentes serait nulle, contraire à la loi ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres stipulations des présentes n'en serait aucunement affectée. Les dispositions concernées pourront être remplacées par toute disposition prévue par la loi, lesquelles lieront pleinement les parties.

16.3 Cession – Substitution : Le contrat ne pourra en aucun cas être cédé par l'une ou l'autre des Parties à un tiers, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Par dérogation à ce qui précède, BRIXIO TECHNOLOGIES L.L.C. se réserve le droit de substituer ses sous-traitants dans l'exécution de tout ou partie des Prestations, sur simple notification du Client.

16.4 Procédure amiable : En cas de difficultés liées à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, la Partie concernée s'engage à le notifier préalablement par lettre recommandée à l'autre Partie. Les deux Parties s'efforceront d'y apporter une solution amiable, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée, sans que cela puisse conduire le Client à suspendre le règlement de tout ou partie des factures dues au titre du Contrat.

16.5 Attribution de compétences : Le présent contrat et tout litige découlant de son exécution seront régis par les lois de Dubaï et soumis à la compétence exclusive de ses tribunaux d'arbitrage, sauf indication contraire dans le présent accord.

Fin du Document