

Software as a Service Terms and Conditions		Modalités et Conditions de Logiciel en tant que Service	
<p>NOTICE TO ALL USERS</p> <p>Please read through the terms of the Licence granted to you (“the Customer”) by Idox France SARL (“the Service Provider”) for the use of the service (“Service”) as more particularly described in your order. If you do not agree to all of the terms contained herein please do not attempt to use the Service.</p>		<p>AVIS A TOUS LES UTILISATEURS</p> <p>S'il vous plaît lire les termes de la licence qui vous est accordée («le Client») par Idox France SARL (<< le Fournisseur >>) pour l'utilisation du service («Service») comme décrit plus particulièrement dans votre commande. Si vous n'êtes pas d'accord toutes les conditions contenues dans ce document s'il vous plaît ne pas essayer d'utiliser le Service.</p>	
<p>1. DEFINITIONS</p> <p>1.1 In this Framework Agreement and for the purposes of any Agreements hereunder the following expressions have the meanings set opposite unless the context requires otherwise:</p>		<p>1 DÉFINITIONS</p> <p>1.1 Dans le cadre de ce Contrat-cadre et de toutes relations contractuelles entre le Fournisseur et le Client, les expressions ci-dessous listées auront les significations suivantes, sauf si le contexte du contrat impose qu'il en soit autrement :</p>	
'Service Level Agreement'	means the service levels the Service Provider will provide to the Customer for the Service and Set Up as set out in the Schedule attached to this Framework Agreement;	« Accord de niveau de service »	représente la qualité de service que le Fournisseur garantit au Client pour la fourniture et la mise en œuvre du Service, conformément aux modalités indiquées en annexe au présent Contrat
'Agreement'	means these Terms and Conditions, the acceptance of which by the Customer creates an agreement between the Customer and the Service Provider;	« Contrat »	signifie que ces modalités et conditions, dont l'acceptation par le client crée un accord entre le client et le fournisseur
'Documents'	means any electronic documents relating to the Project;	« Documents »	tous documents électroniques relatifs au Projet et téléchargés dans l'Espace de Travail
'Intellectual Property Rights'	means any patents, copyright, database rights, design rights, registered designs, trademarks or service marks or knowhow (whether registered or not and including any applications or rights to apply for registration) and all rights or forms of protection of a similar nature subsisting anywhere in the world;	« Droits de propriété intellectuelle »	tous les brevets, droits d'auteur et copyright, droits sur des bases de données, droits sur des dessins et modèles, marques de fabrique ou de service déposées, savoir-faire (que celui-ci ait fait ou non l'objet d'enregistrement et incluant toutes demandes d'enregistrement ou droits de demander un enregistrement), ainsi que tous droits ou formes de protection d'une nature similaire existant dans le monde entier
'Term'	means the term for which the Service Provider will provide the Services to the Customer on a Project;	« Durée »	période pendant laquelle le Fournisseur fournit le Service au Client dans le cadre de son Projet ;
'Shared Workplace'	means that part of the Web Site dedicated to use by the Customer and its Business Partners on a Project and where the Documents and other information relating to the Project is stored;	« Espace de travail partagé »	espace du Site Internet dédié au Client et à ses Partenaires commerciaux, et où sont stockés les Documents et autres informations relatifs au Projet

<p>'Working Day'</p>	<p>shall mean 9.00am to 5.30pm Monday to Friday except French public holidays.</p>	<p>« Jour ouvré »</p>	<p>du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (GMT), à l'exception des jours fériés en France</p>
<p>'Software'</p>	<p>means any software owned by or licensed to the Service Provider by third party licensors for the provision of the Service;</p>	<p>« Logiciel »</p>	<p>tout logiciel dont le Fournisseur serait propriétaire ou sur lequel il détiendrait une licence accordée par des donneurs de licence tiers, en vue de la fourniture du Service</p>
<p>'Business Partners'</p>	<p>means those third parties who the Customer wants to access the Shared Workplace and use the Service for the Project and who have registered with and been accepted by the Service Provider;</p>	<p>« Partenaires commerciaux »</p>	<p>tous les tiers que le Client souhaite voir accéder à l'Espace de travail partagé et utiliser les prestations de services fournies, après validation et accord du Fournisseur</p>
<p>'Project'</p>	<p>means the project(s) carried out by the Customer and its Business Partners for which the Customer requires the Service;</p>	<p>« Projet »</p>	<p>projet(s) mené(s) par le Client et ses Partenaires commerciaux et pour lesquels(s) le Client sollicite la fourniture du Service ;</p>
<p>'Charges'</p>	<p>means the non-refundable fees which the Customer agrees to pay to the Service Provider for the use of the Service pursuant to Clause [6.1];</p>	<p>« Redevances »</p>	<p>redevances que le Client accepte de payer au Fournisseur, en contrepartie de l'utilisation du Service, et cela conformément aux modalités prévues à l'article [6.1];</p>
<p>'Service'</p>	<p>means the service (together with any related support) and the set-up provided by the Service Provider and by which the Customer and its Business Partners can access the Shared Workplace, post, amend and annotate Documents and view the progress of the Project over the internet;</p>	<p>« Service »</p>	<p>prestations de services (comprenant le matériel fourni avec le service), leur installation et mise en œuvre par le Fournisseur, permettant au Client et à ses Partenaires commerciaux d'accéder à l'Espace de travail partagé, y envoyer, modifier et annoter des Documents et observer la progression de son Projet via Internet</p>
<p>'Web Site'</p>	<p>means www.opidis.com/clientlogins and all web pages and content of that web site (including the Shared Workplace) from time to time;</p>	<p>« Site Internet »</p>	<p>le site Internet www.opidis.com/clientlogins ainsi que toutes les pages et tous les contenus Internet qui y sont périodiquement insérés (y compris l'Espace de travail partagé)</p>
<p>2. USE OF THE SERVICE</p> <p>2.1 The Service is owned and operated by the Service Provider and is provided to the Customer for use by the Customer and its Business Partners. The Customer agrees to take and pay for, and the Service Provider agrees to provide the Service for a particular project for the agreed Term.</p> <p>2.2 Each Project's Shared Workspace shall be entitled to such amount of storage space as agreed between the parties.</p>		<p>2 UTILISATION DU SERVICE</p> <p>2.1 Le Service fourni au Client et à ses Partenaires commerciaux est la propriété exclusive du Fournisseur. Le Client d'utiliser le Service et d'en payer le coût d'utilisation pendant la durée du Contrat.</p> <p>2.2 Tout Lieu de travail partagé pour un Projet (Espace de Travail) peut avoir un montant maximal de construction exprimé en million d'Euros ainsi qu' un droit à un volume de stockage et/ou un nombre d'utilisateurs limités comme convenu entre les parties.</p>	
<p>3. LICENCE</p>		<p>3 LICENCE</p> <p>3.1 Le Fournisseur conserve, en son nom et pour le compte de tous donneurs de licence tiers, l'ensemble des droits</p>	

<p>3.1 The Service Provider on behalf of itself and any third party licensor(s) of the Software retains all rights and title to the Software, the Web Site and the Service and, except as set out below, no Intellectual Property Rights or goodwill therein are transferred to the Customer or its Business Partners.</p> <p>3.2 In relation to the Service and the Software:</p> <p>3.2.1 the Customer is granted a non-exclusive, non-transferable right to use the Service and the Software together with the right to permit its Business Partners to use the same;</p> <p>3.2.2 the Customer (on behalf of itself and its Business Partners) agrees to comply with all governmental or other regulations relating to the use of the Service or Software.</p> <p>3.3 The Customer and its Business Partners may only download and print extracts from the Web Site for their own use.</p> <p>3.4 The Customer and its Business Partners must not remove or alter copyright and other proprietary notices contained on the Web Site.</p> <p>3.5 Other than proper use of the Service in accordance with an Agreement, the Customer and its Business Partners may not commercially exploit the Web Site (or any part of it) in any way.</p> <p>3.6 The Customer and its Business Partners own the Content placed on the Shared Workplace. Except for the rights granted herein, an Agreement does not transfer any Intellectual Property Rights in the Documents posted on the Shared Workplace from the Customer or its Business Partners to the Service Provider.</p> <p>3.7 In relation to the Documents posted on the Shared Workplace the Customer (on behalf of itself and its Business Partners) grant the Service Provider a non-exclusive, non-transferable right to have the Documents posted in the Shared Workplace and any other Intellectual Property Rights required but only for the purposes of the Service Provider fulfilling its obligations under an Agreement. The Service Provider shall have no right to use the Intellectual Property Rights of the Customer or its Business Partners for any purpose other than providing the Service.</p> <p>3.8 The Customer accepts responsibility and liability for the acts and/or omissions of its temporary staff or sub-contractors or Business Partners in relation to any breaches of the Software licence or its/their obligations under these terms and conditions by such temporary staff or sub-contractors or Business Partners and will indemnify and hold harmless the Service Provider against all liability, loss, damages, reasonable costs and expenses incurred or suffered by the Service Provider as a result of any such breach.</p>	<p>sur le Logiciel, le Site Internet, le Service et tout Guide Utilisateur ou document de formation délivré par le Fournisseur. Il est précisé que, sauf précision ci-après, le Client et ses Partenaires commerciaux ne se voient cédés aucun droit de propriété intellectuelle ou droits quelconques en exécution du présent Contrat.</p> <p>3.2 En ce qui concerne le Service et le Logiciel :</p> <p>3.2.1 - Le Client se voit accorder un droit non exclusif et non cessible d'utilisation du Service et du Logiciel, ainsi que celui d'accorder ce droit à ses Partenaires Commerciaux.</p> <p>3.2.2 - Le Client (en son nom et pour le compte de ses Partenaires Commerciaux) s'engage à se conformer à toutes dispositions légales et réglementaires applicables dans le cadre de l'utilisation du Service et du Logiciel.</p> <p>3.3 Le Client et ses Partenaires Commerciaux ne pourront télécharger ou imprimer des extraits du Site Internet que pour leur usage personnel.</p> <p>3.4 Le Client et ses Partenaires Commerciaux ne devront ni supprimer ni altérer tous signes distinctifs protégés par un droit de propriété intellectuelle (droits d'auteur, marques, dessins et modèles,...) présents sur le Site Internet.</p> <p>3.5 Le Client et ses Partenaires Commerciaux ne seront pas autorisés à exploiter à titre commercial le Site Internet (en tout ou partie) de quelque manière que ce soit, sauf dans le cadre de la stricte utilisation du Service et dans le respect des dispositions du présent Contrat.</p> <p>3.6 Le Client et ses Partenaires Commerciaux sont propriétaires et responsables des Contenus placés sur l'Espace de Travail partagé. Sauf accord exprès entre les parties, le présent Contrat n'aura nullement pour effet de transférer au Fournisseur un quelconque droit de propriété intellectuelle sur les Documents placés par le Client et ses Partenaires commerciaux sur l'Espace de travail partagé.</p> <p>3.7 En ce qui concerne les Documents déposés sur l'Espace(s) de travail partagé(s), le Client (et cela tant en son propre nom qu'au nom et pour le compte de ses Partenaires Commerciaux) accorde au Fournisseur un droit non exclusif et non cessible de poster les Documents dans l'Espace(s) de travail partagé(s), ainsi que sur tous de Droit de propriété intellectuelle nécessaires, mais uniquement pour les besoins du respect par le Fournisseur des obligations à sa charge dans le cadre du présent Contrat. Le Fournisseur ne sera autorisé à utiliser les Droits de propriété intellectuelle du Client ou de ses Partenaires commerciaux à des fins autres que celles de la fourniture du Service</p> <p>3.8 Le Client est responsable et assumera les conséquences de toute violation, par son personnel, ses sous-traitants ou ses Partenaires commerciaux, de la licence d'utilisation du Logiciel et de l'une quelconque des obligations découlant du présent Contrat. Le Client indemnifiera et couvrira le Fournisseur concernant toutes responsabilité et pertes, ainsi que tous préjudices et frais et dépens encourus ou subis par le Fournisseur et qui découleraient d'une telle violation.</p>
<p>4. CONTENT</p> <p>4.1 The Service Provider does not verify or assume any responsibility for the completeness or accuracy of the content provided by the Customer or its Business Partners or any other third parties accessing the Shared Workplace or elsewhere on the Web Site. This includes, without</p>	<p>4 CONTENU</p> <p>4.1 Le Fournisseur ne sera pas tenu de vérifier la nature ou la pertinence des contenus fournis par le Client, ses Partenaires Commerciaux ou toute personne ayant accès à l'Espace de travail partagé et au Site Internet en général, qui seront seuls responsables civilement ou pénalement sur ce point. Cela s'appliquera, à titre non</p>

<p>limitation, any Documents, requests for further information or responses to them (together the "Content").</p> <p>4.2 The Customer and its Business Partners must ensure that they have, and maintain, adequate computer hardware and software to ensure transmission of the Documents and to access the other functions of the Service. The Service Provider shall not be responsible for any delay or failure to transmit, download or upload data from, to or via its computer systems if the Customer or its Business Partners fail to comply with this requirement.</p> <p>4.3 The Service Provider may remove any of the Content within 7 days of giving written notice that it considers it to be defamatory, offensive or otherwise illegal if the Customer has not provided an adequate written explanation as to why it should remain in the Shared Workplace.</p>	<p>limitatif, à tous Documents, demandes d'information complémentaires ou réponses (ci-après, collectivement, appelés le « Contenu »).</p> <p>4.2 Le Client et ses Partenaires Commerciaux devront s'assurer de disposer d'un matériel informatique et de logiciels appropriés et maintenus en parfait état de fonctionnement pour procéder à la transmission des Documents et pour l'accès à toutes autres fonctions offertes par le Service. Le Fournisseur décline toute responsabilité concernant tout retard ou échec dans la transmission, le déchargement ou le téléchargement de toutes données à partir ou par le biais de ses systèmes informatiques, au cas où le Client ou ses Partenaires Commerciaux ne se seraient pas conformés à une telle exigence.</p> <p>4.3 Le Fournisseur pourra supprimer tout Contenu (sous réserve du respect d'un préavis écrit de 7 jours) qu'il pourrait estimer diffamatoire, offensif ou autrement illégal, sans que le Client ne puisse lui en faire grief et ne lui réclame réparation.</p>
<p>5. THE SERVICE PROVIDER'S OBLIGATIONS, RIGHTS AND WARRANTIES</p> <p>5.1 The Service Provider warrants that it will:</p> <p>5.1.1 provide the Service and Set Up with due care and skill and in accordance with good industry practice;</p> <p>5.1.2 provide the Service and Set Up in accordance with the Service Level Agreement at Annex 1 below.</p> <p>5.1.3 use any data supplied to it solely for the purposes of providing the Service;</p> <p>5.1.4 not disclose personal data supplied to it for the Shared Workplace to any third party other than to Business Partners authorised to access the Shared Workplace or otherwise in accordance with any Agreement;</p> <p>5.2 Apart from the express terms set out above, no conditions, warranties or other terms apply to the Service and the Service is provided on an "as is" basis. The Service Provider does not make, and hereby disclaims to the extent permitted under applicable law, any and all other express and/or implied warranties, included but not limited to warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and any warranties arising from a course of dealing, usage or trade practice. The Service Provider does not warrant that the Service will be uninterrupted, error-free or completely secure. The Customer acknowledges that the Service may be down for normal maintenance.</p> <p>5.3 The Service Provider does not and cannot control the flow of data to or from its network and other portions of the internet. Such flow depends in large part on the performance of internet services provided or controlled by third parties. At times, actions or inactions of such third parties can impair or disrupt the Customer's connections to the internet (or portions thereof). Although the Service Provider will use commercially reasonable efforts to take all actions it deems appropriate to remedy and avoid such events, it cannot guarantee that such events will not occur. Accordingly, provided the Service Provider is not at fault, the Service Provider disclaims any and all liability resulting from or related to such events.</p> <p>5.4</p>	<p>5 OBLIGATIONS, DROITS ET GARANTIES DU FOURNISSEUR</p> <p>5.1 Le Fournisseur s'engage à :</p> <p>5.1.1 - Fournir et mettre en œuvre le Service de manière diligente et compétente, dans le respect des usages et règles de l'art en la matière ;</p> <p>5.1.2 - Fournir et mettre en œuvre le Service dans le respect de l'Accord de niveau de service ;</p> <p>5.1.3 - Utiliser les données mises à sa disposition aux seules fins de la fourniture du Service (Annexe 1 au dessous) ;</p> <p>5.1.4 - Ne divulguer à quiconque (en dehors des Partenaires Commerciaux du Client autorisés à accéder à l'Espace de travail partagé ou autrement dans le cadre des présentes) toutes données personnelles mises à sa disposition en vue de leur intégration dans l'Espace de travail partagé.</p> <p>5.2 Le Client ne bénéficie d'aucune autre garantie, condition ou autre engagement du Fournisseur dans la fourniture et la mise en œuvre du Service que ce qui est expressément prévu à l'article 6.1 ci-dessus. Le Fournisseur décline ainsi toute responsabilité en cas de non-conformité et d'inadaptation du Service aux attentes et à la destination que le Client souhaitait lui assigner. Le Client accepte expressément que Service pourra faire l'objet d'interruptions ponctuelles à des fins de maintenance.</p> <p>5.3 Le Fournisseur ne contrôle pas (et ne saurait le faire) les flux de données échangées en direction ou à partir de son réseau avec d'autres portions du réseau Internet. Lesdits flux dépendent, en effet, en bonne partie, de l'exécution des services Internet fournis ou contrôlés par des tiers. Si des actions ou omissions émanant de tiers venaient à altérer ou perturber les connexions Internet du Client ou de ses Partenaires Commerciaux, la responsabilité du Fournisseur ne saurait en être tenu responsable.</p> <p>5.4</p>

<p>6. CUSTOMER'S OBLIGATIONS</p> <p>6.1 The Customer will keep the Service Provider informed of any matters which relate to the Customer or its Business Partners that may have an effect on the Service Provider's ability to provide the Service.</p> <p>6.2 The Customer shall not utilise the Service other than for use on a particular Project identified on an Agreed Order and shall not resell the Service to any third parties or allow any third parties to use the Service other than its Business Partners for the Project identified on the Agreed Order.</p>	<p>6 OBLIGATIONS DU CLIENT</p> <p>6.1 Le Client s'engage à informer le Fournisseur de tout événement le concernant ou concernant ses Partenaires Commerciaux susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité du Fournisseur à assurer le Service.</p> <p>6.2 Le Client s'abstiendra d'utiliser le Service à des fins autres que celle(s) prévue(s) pour son Projet, tel que précisé sur la Commande. De même, il s'interdit de revendre le Service à quiconque, ou de permettre à des tiers d'utiliser le Service (autres que ses Partenaires Commerciaux agréés dans le cadre du Projet). De plus, en aucun cas, le Client pourra donner accès au Service à des employés d'une Société distribuant ou proposant une solution concurrente du Ser.</p>
<p>7. USE BY BUSINESS PARTNERS</p> <p>7.1 The Customer agrees to ensure that its Business Partners are made aware of the Customer's obligations under an Agreement. In case a Business Partner is not utilising the Service in the interest of a Project, the Customer authorises the Service Provider to take any necessary and appropriate action in relation to such Business Partner.</p>	<p>7 UTILISATION PAR LES PARTENAIRES COMMERCIAUX</p> <p>7.1 Le Client s'engage à porter à la connaissance de ses Partenaires Commerciaux les obligations mises à leur charge dans le cadre du présent Contrat. Au cas où un Partenaire Commercial n'utiliserait pas le Service pour le Projet spécifié sur la Commande, le Client autorise d'ores et déjà le Fournisseur à prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées vis-à-vis dudit Partenaire Commercial pour faire cesser la violation constatée.</p>
<p>8. CHARGES</p> <p>8.1 The period for payment from receipt of a correctly presented invoice is thirty (30) calendar days. Any expenses incurred in the provision of the Service will be paid by the Customer to the Service Provider in accordance with an Agreed Order.</p> <p>8.2 All charges payable under any Agreement are exclusive of Value Added Tax which will be added at the prevailing rate from time to time.</p> <p>8.3 If the payment of any sum under the Agreement shall be delayed by the Customer other than in legitimate dispute, the Service Provider shall be entitled to charge interest at 3% per annum over the European Central Bank current base rate on the amount of the delayed payment for the period of the delay.</p> <p>8.4 Where relevant, the Service Provider shall supply to the Customer such forms as are required by the tax authorities in the country in which the Customer is based to permit the Customer to avoid any current or future withholding tax, to make payments gross. In case the Service Provider does not meet this obligation, the Customer shall be entitled, if so required by law, to deduct any applicable withholding tax of the gross invoice amount. The Customer shall supply withholding tax certificates to the Service Provider to support any such deductions within seven (7) calendar days of making such deductions</p> <p>8.5 In any case where Charges are calculated or incurred by reference to a currency other than Euros, fees and expenses will be converted into Euros on the billing date at the then applicable average European Bank exchange rate.</p>	<p>8 CONDITIONS TARIFAIRES</p> <p>8.1 Toute facture devra être réglée dans les trente (30) jours calendaires de sa réception.</p> <p>8.2 Toutes les dépenses engagées dans la fourniture du service seront payés par le Client au Fournisseur conformément à la Commande.</p> <p>8.3 Toutes sommes dues dans le cadre du présent Contrat s'entendront hors Taxe sur la Valeur Ajoutée, laquelle viendra s'ajouter au taux en vigueur en France au moment voulu.</p> <p>8.4 En cas de retard du Client dans le règlement de toute somme due dans le cadre du présent Contrat, le Fournisseur sera en droit de facturer au Client des intérêts de retard calculés au taux annuel de 3 % en sus de l'intérêt au taux légal en vigueur en France, calculés sur le montant restant dû et ce jusqu'au parfait paiement.</p> <p>8.5 Lorsque nécessaire, le Fournisseur délivrera au Client les documents utiles réclamés par les autorités financières du pays où le Client est situé. Ceci permet au Client d'éviter toute retenue de taxe actuelle ou future, et ainsi d'effectuer la totalité des paiements. Dans le cas où le Fournisseur ne souscrit pas à cette obligation, le Client pourra déduire toute taxe applicable du montant total de la facture, si nécessité par la loi. Le Client doit communiquer au Fournisseur les certificats de retenue de taxe, pour chaque retenue, et ceci dans un délai de sept (7) jours calendaires à partir de la date de la retenue.</p> <p>8.6 Dans tous les cas de figure, lorsque les Redevances sont calculées ou encourues en référence à une devise autre que l'Euro, tous prix et dépenses seront convertis en Euros au taux de change appliqué par la Banque Européenne en vigueur à la date de facturation. Dans tous les cas de figure, lorsque les Redevances sont calculées ou encourues en référence à une devise autre que l'Euro, tous prix et dépenses seront convertis en</p>

	Euros au taux de change appliqué par la Banque Européenne en vigueur à la date de facturation.
<p>9. PERFORMANCE</p> <p>9.1 The Service Provider warrants that it has full title to and/or the authority to conclude the contract. As such, it claims to be the owner of all intellectual property rights in the Software.</p> <p>9.2 Save for the warranty set out above any and all other terms, conditions, representations, warranties and undertakings, whether express or implied are hereby excluded to the furthest extent permitted by applicable law.</p>	<p>9 EXÉCUTION</p> <p>9.1 Le Fournisseur garantit au Client qu'il détient l'intégralité des droits lui permettant de conclure le Contrat. A ce titre, il déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Logiciel.</p> <p>9.2 Le Fournisseur garantit la conformité du Logiciel et du Service aux caractéristiques fonctionnelles et techniques figurant dans les spécifications contractuellement convenues. A ce titre, le Client devra soumettre au Fournisseur un rapport décrivant précisément toute anomalie constatée. Le Fournisseur se réserve le droit de choisir le moyen le plus approprié pour apporter les corrections nécessaires : envoi d'un support magnétique, télétransmission, déplacement sur le site du Client.</p>
<p>10. TERMINATION</p> <p>10.1 An Agreement may be terminated forthwith by either party on written notice if the other party is in material breach of the terms of the Agreement and, in the event of a breach capable of being remedied, fails to remedy the breach within thirty (30) calendar days of receipt of notice thereof in writing.</p> <p>10.2 Either party may terminate this Agreement immediately by notice to the other:</p> <p>10.2.1 If any distress or execution is levied on any of the other's property or assets or the other party goes into liquidation;</p> <p>10.2.2 If the other makes or offers to make any arrangement or composition with creditors; or</p> <p>10.2.3 If any resolution or petition to wind up the other's business (other than for the purpose of solvent amalgamation or reconstruction) shall be passed or presented or if a receiver or administrative receiver of the other's undertaking, property or assets shall be appointed or a petition presented for the appointment of an administrator.</p> <p>10.3 The Service Provider may terminate an Agreement immediately if the Customer fails to pay any amount due to the Service Provider within ninety (90) calendar days of the date of the invoice.</p> <p>10.4 Termination of an Agreement shall not prejudice any rights of either party which have arisen on or before the date of termination and shall not affect the ongoing validity of any other Agreement entered into pursuant to this Framework Agreement.</p> <p>10.5 If the Customer breaches any of its obligations under an Agreement (including any obligations as to payment), the Service Provider shall, upon two (2) weeks prior notice (without prejudice to any other right or remedy available to it) have the right to suspend performance of the Service until the breach has been fully and properly performed.</p> <p>10.6 The Service Provider shall not be liable to the Customer or its Business Partners or any third party for any termination of access to the Service in accordance with clause 10.3.</p> <p>10.7 On termination of an Agreement the Service shall cease and terminate on all existing Projects thereunder.</p>	<p>10 RÉSILIATION</p> <p>10.1 Le Contrat pourra être résilié de plein droit, par l'une ou l'autre des parties, 30 jours calendaires après une mise en demeure restée sans effet, adressée à la partie défaillante par courrier recommandé avec accusé de réception, en cas de manquement à l'une quelconque des obligations contractuelles figurant au présent Contrat.</p> <p>10.2 Le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans mise en demeure préalable, dans les cas suivants:</p> <p>10.2.1 redressement judiciaire; liquidation des biens ou dissolution de l'autre partie</p> <p>10.2.2 fraude ou malversation de la part de l'autre partie à son détriment et sans préjudice de toute demande de réparation</p> <p>10.2.3 utilisation abusive du Service caractérisant un délit pénal</p> <p>10.2.4 cession partielle ou totale de ce contrat par le Client à un tiers.</p> <p>10.3 Le Fournisseur peut mettre fin au présent Contrat-Cadre de façon immédiate, si le Client ne procède pas au paiement des sommes dues au Fournisseur dans un délai de quatre-vingt dix (90) jours calendaires à compter de la date de la facture..</p> <p>10.4 La résiliation d'un Contrat ne saurait affecter tous droits dont l'une ou l'autre des parties pourraient se prévaloir, nés antérieurement ou à la date de la cessation des relations contractuelles. La résiliation n'affectera pas davantage la validité de tout autre contrat en cours conclu dans le cadre du présent Contrat-cadre.</p> <p>10.5 En cas de violation par le Client de l'une quelconque des obligations mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat (y compris toutes obligations de paiement), le Fournisseur sera en droit, sous réserve du respect par ses soins d'un préavis de deux (2) semaines et sans préjudice de toutes autres droits ou actions dont il pourrait se prévaloir, de suspendre l'exécution du Service tant que le manquement contractuel en cause n'aura pas été dûment réparé.</p> <p>10.6 Le Fournisseur n'est pas reponsable envers le Client o uses Partenaires Commerciaux ou envers toute tierce</p>

	<p>partie de l'arrêt des accès au Service dans le cadre de l'application de la clause 10.3.</p> <p>10.7 La résiliation du Contrat entraînera la cessation immédiate du Service pour l'ensemble des Projets en cours y afférents.</p>
<p>11. CONFIDENTIALITY</p> <p>11.1 Each party agrees that it will not without the prior written agreement of the other party permit the duplication, use or disclosure of any Confidential Information to any third party unless at the time of disclosure such information is within the public domain.</p> <p>11.2 For the purposes of this Agreement, "Confidential Information" shall mean (without limitation) any information whether oral, written or on electronic or optical media relating to this Agreement (although not its existence), the business and affairs of the parties and their respective clients, the Software and other materials delivered by the Service Provider to the Customer under this contract and technical and commercial data, customer account details, marketing and business plans, client lists, prices and pricing information, commercial agreements between the parties and between either party and a third party, information on communications, hardware and programming interfaces, protocols and integration, data, drawings, diagrams, software programs, trade secrets, know-how, algorithms, software architectures, designs and documentation (including in particular screen designs), all proprietary information and other intellectual property or rights thereto belonging to either party or held by either party under a duty of care to a third party to treat such information as confidential and any other information specifically identified by either party as confidential.</p> <p>11.3 Notwithstanding the foregoing, the receiving party shall be entitled to make any disclosure required by statutory law or by an order of a court or authority. Insofar as permissible and possible, the recipient obliged to disclose information shall notify the other contractual party beforehand and shall give it the opportunity to object to the disclosure</p> <p>11.4 In the event of termination of this Framework Agreement or any Agreed Order the obligations of both parties under this clause shall continue as if the Framework Agreement or any relevant Agreed Order had not been terminated.</p>	<p>11 CONFIDENTIALITÉ</p> <p>11.1 Chacune des parties s'interdit expressément, sauf autorisation expresse et écrite de l'autre partie, toute duplication, utilisation ou divulgation de toute Information confidentielle au profit de quelque tiers que ce soit, sauf si au moment de la divulgation des informations en cause, celles-ci étaient d'ores et déjà tombées dans le domaine public.</p> <p>11.2 Aux fins du présent Contrat, le terme « Informations confidentielles » vise, à titre non limitatif, toutes informations, orales, écrites ou contenues sur tout support électronique ou optique, se rapportant au présent Contrat (mais non pas à son existence), ou encore aux affaires ou aux activités commerciales des parties et de leurs clients respectifs, au Logiciel et à tous autres éléments mis à la disposition du Client par le Fournisseur dans le cadre du présent Contrat. Le terme « Informations confidentielles » couvrira également toutes données techniques et commerciales, les informations relatives au compte du Client, les projets marketing et d'affaires, les listes de clients, les prix et les informations y afférentes, les accords commerciaux conclus entre les parties et entre chacune des parties et tout tiers, les informations afférentes aux interfaces de communications et de programmation et aux matériels informatiques, les protocoles et l'intégration, toutes données, dessins, diagrammes, programmes logiciels, secrets commerciaux, savoir-faire, algorithmes, architectures logicielles, conceptions et documentation (et notamment la présentation des écrans), ainsi que toutes informations propriétaires ou tombant sous le coup de tous droits de propriété intellectuelle appartenant à l'une des parties, ou toutes celles qui appartiendraient à tous tiers et qui seraient détenues par l'une des parties dans le cadre d'une obligation de diligence lui imposant de réserver aux informations en cause un traitement confidentiel, et enfin, toutes autres informations identifiées par une des parties comme confidentielles.</p> <p>11.3 Malgré le précédent, la partie destinataire aura le droit de faire n'importe quelle révélation exigée selon la loi statutaire ou selon un ordre d'un tribunal ou d'une autorité. Dans la mesure où cela est permis par la loi, la partie destinataire ayant pour obligation de divulguer des informations en notifiera à l'avance l'autre partie contractuelle et lui donnera la possibilité d'élever une objection à une telle révélation.</p> <p>11.4 L'obligation de confidentialité continuera à s'appliquer pour une durée indéterminée, même après la résiliation du présent Contrat.</p>
<p>12. LIMITATION OF LIABILITY</p> <p>12.1 Each party will indemnify the other against any claim for or in respect of death or personal injury of any person if and to the extent that it is caused by the negligence of such party or any employee of such party.</p> <p>12.2 The Service Provider will be liable for damage to the Customer's premises proven to have been caused by its</p>	<p>12 LIMITE DE RESPONSABILITÉ</p> <p>12.1 Chaque partie devra indemniser l'autre contre toute réclamation ou en cas de décès ou de blessure d'une personne si et dans la mesure où elle est causée par la négligence de la partie ou tout employé de cette partie</p> <p>12.2 Le Fournisseur est assuré pour tout dommage portant atteinte au personnel ou aux locaux du Client dès lors que ce dernier parviendrait à démontrer que ledit dommage résulte de sa négligence, dans les limites</p>

<p>negligence up to the limits of its insurance, a copy of which shall be made available at any time.</p>	<p>toutefois des plafonds de garantie de son contrat d'assurance, dont le Client peut obtenir une copie à tout moment.</p>
<p>12.3 Subject always to Clauses 13.1 and 13.2, in the event that the Service Provider fails to comply with its obligations of whatever nature arising under an Agreement, its liability for:</p>	<p>12.3 Sous réserve du respect des dispositions de l'article 13.1 ci-dessus et nonobstant ce qui est prévu à l'article 13.2 ci-après, dans les cas suivants :</p>
<p>12.3.1 loss or damage or corruption of the Documents in the Shared Workplace (whether in contract, tort (including negligence), restitution or otherwise); and/or</p>	<p>12.3.1 - perte, dommage ou altération affectant les Documents de l'Espace de travail partagé,</p>
<p>12.3.2 loss or damage in relation to loss or damage caused by the provision of the Support Services, (whether in contract, tort (including negligence), restitution or otherwise)</p>	<p>12.3.2 - perte ou dommage(s) causés par la fourniture des Services de Support,</p>
<p>12.3.3 the maximum liability of the Service Provider to the Customer for each claim will be 5% of the total contract value.</p>	<p>12.3.3 la responsabilité maximale du Fournisseur envers le Client pour chaque réclamation dans le cadre de l'exécution du présent contrat sera limitée, pour les pertes ou endommagement du Contenu placé dans le Lieu de travail partagé, à 5 % du montant global du contrat.</p>
<p>12.4 The Service Provider shall not be liable to the Customer for any representation (unless fraudulent), implied warranty, condition or other term, any duty at common law, or any express terms of an Agreement, for any special, indirect or consequential loss including but not limited to loss of business, loss of contracts, loss of anticipated savings or revenue, or goodwill, or loss of or damage to or corruption of data or software.</p>	<p>12.4 Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service par lui et ses Partenaires commerciaux. Par conséquent, le Fournisseur ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte financière (chiffre d'affaires, contrats, économies, gains escomptés ou clientèle, sans que cette liste ne soit limitative) ou perte de données ou de logiciels, en lien avec l'utilisation du Service.</p>
<p>12.5 The Service Provider accepts unlimited liability for the infringement of any third party's intellectual property rights caused by the Service.</p>	<p>12.5 Le Fournisseur garantit détenir les droits de propriété intellectuelle afférents au Logiciel, au Service et au Site Internet et il en assume par conséquent toutes les conséquences en cas de revendication de tiers.</p>
<p>12.6 Subject to any express term of this Agreement, where permitted by statute, the Service Provider excludes any statement whatsoever and howsoever arising out of this Agreement as to the quality, merchantability, suitability or fitness for purpose of any part of the Software.</p>	<p>12.6 Le Client est seul responsable de la destination qu'il entend donner au Service et il ne saurait par conséquent formuler aucune réclamation auprès du Fournisseur visant la qualité, la valeur marchande, l'adéquation ou la conformité du Logiciel et du Service.</p>
<p>12.7 Each party acknowledges that any breach of its obligations with respect to the proprietary rights of the other party or such party's licensors may cause such other party irreparable injury for which there may be inadequate remedies at law and that such other party and its licensors will be entitled to equitable relief, in addition to all other remedies available to it.</p>	<p>12.7 Tout manquement contractuel d'une partie portant atteinte à un quelconque droit de propriété de l'autre partie ou de ses donneurs de licence pourra entraîner le versement de dommages et intérêts à titre de réparation.</p>
<p>12.8 The Service Provider shall not be liable to the Customer (or any of its Business Partners) for any representation (unless fraudulent), implied warranty, condition or other term, or any special, indirect or consequential loss (including but not limited to</p>	<p>12.8 Exclusions de garantie et de responsabilité du Fournisseur : la responsabilité du Fournisseur ne peut être recherchée pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs au mauvais fonctionnement du Service lorsque celui-ci résulte:</p>
<p>12.8.1 any costs associated with the recreation of lost or damaged Shared Workplace content</p>	<p>12.8.1 de l'utilisation du Service par le Client non conforme aux dispositions du présent Contrat notamment en cas de piratage ou de détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers</p>
<p>12.8.2 any liquidated damages or other compensation which may be payable by the Customer for Projects delays;</p>	<p>12.8.2 des difficultés que pourraient rencontrer le Client pour se connecter à des serveurs Internet dues à des circonstances et des accès surchargés en dehors du périmètre du Fournisseur</p>
<p>12.8.3 delays and failures in the Service resulting from causes beyond the Service Provider's reasonable control which might (but will not necessarily) include, loss of power, breakdown or failure or delay in telecommunications or otherwise in those internet connections falling outside of the Service Provider's control, act of any competent authority, war, epidemic, civil unrest, fire, flood, weather conditions or</p>	<p>12.8.3 de faits dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client au delà de l'interface Ethernet du modem, plus généralement de l'installation ou du fonctionnement des terminaux du Client non fournis par le Fournisseur</p>
<p></p>	<p>12.8.4 de perturbations du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences</p>

<p>industrial action) loss of business, loss of contracts, loss of anticipated savings or revenue, or goodwill</p> <p>12.8.4 any actions taken out against the Customer by any of its Business Partners or other third parties in relation to the Project</p> <p>12.8.5 cuts or any other problem that occurred on the network or equipment of internet provider partners</p> <p>12.8.6 lack of sufficient availability of servers, lack of veracity of transmitted and received data, inadequate information needed by the Client</p> <p>12.8.7 bad or incomplete transmission of data.</p> <p>12.9 Similarly, the Service Provider does not guarantee protection against Client access by unauthorized third parties to transmission facilities or equipment located on the premises of the Customer, or against unauthorized access to data files, access programs, procedures or information, or against the amendment, misuse, loss or destruction, whether deliberate or accidental. Accordingly, the Service Provider shall not incur any liability for any damages of any kind, direct and / or consequential, arising from such facts.</p> <p>12.10 The Client is thus solely responsible for the consequences of any damage for which it is determined that it is:</p> <p>12.10.1 suffered because of the use by a third party any confidential and personal information related to the subscription will be made available to the Client (password, PIN)</p> <p>12.10.2 caused the Service Provider or any third party due to the wrongful use the Customer has made its Internet connection</p> <p>12.10.3 related to the operation and / or incorrect use of data and information that the Customer has introduced Internet.</p> <p>12.10.4 make a connection or use material non-compliant and / or pirated, providing access to unsubscribed services may constitute criminal offenses.</p> <p>12.11 The parties acknowledge that the Service Provider has set its prices and entered into the Agreement in reliance upon the limitations of liability and the disclaimers of warranties and damages set forth herein, and that the same form an essential basis of the bargain between the parties. The parties agree that the limitations and exclusions of liability and disclaimers specified in this Agreement will survive and apply, subject to law, even if found to have failed of their essential purpose.</p>	<p>d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit</p> <p>12.8.5 des coupures ou tout autre problème survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires Internet du Fournisseur</p> <p>12.8.6 de l'absence de disponibilité suffisante des serveurs, de l'absence de véracité des informations transmises ou reçues, de l'inadéquation des informations au besoin du Client</p> <p>12.8.7 de la transmission mauvaise ou incomplète des informations ou des données, de leur perte, de leur non délivrance ou de leur délivrance incomplète.</p> <p>12.9 De même le Fournisseur ne garantit pas au Client la protection contre l'accès par des tiers non autorisés aux installations de transmissions ou aux équipements situés dans les locaux du Client, ni contre l'accès non autorisé aux fichiers de données, programmes, procédures ou informations, ni contre leur modification, leur détournement, leur perte ou leur destruction, que ceux-ci soient volontaires ou accidentels. En conséquence, le Fournisseur ne saurait encourir aucune responsabilité pour les préjudices de toute nature, directs et/ou consécutifs, résultant de tels faits.</p> <p>12.10 Le Client est ainsi seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :</p> <p>12.10.1 subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liés à l'abonnement que le Client aura rendue accessible (mot de passe, code confidentiel)</p> <p>12.10.2 occasionné au Fournisseur ou à tout tiers du fait de l'utilisation fautive que le Client aura faite de sa connexion à Internet</p> <p>12.10.3 lié à l'exploitation et/ou l'utilisation fautive des données et informations que le Client aura introduites sur Internet.</p> <p>12.10.4 effectuer un branchement ou utiliser des matériels non conformes et/ou piratés, permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales.</p> <p>12.11 Les parties reconnaissent que le fournisseur a fixé ses prix et a conclu l'accord en se fondant sur les limitations de responsabilité et les exclusions de garantie et des dommages-intérêts énoncées dans les présentes, et que la même forme une base essentielle de la négociation entre les parties. Les parties conviennent que les limitations et exclusions de responsabilité et exclusions spécifiées dans le présent Accord survivront et appliquer, sous réserve de la loi, même si jugé ont échoué de leur but essentiel.</p>
<p>13. INTELLECTUAL PROPERTY AND OTHER PROPERTY</p> <p>13.1 The Service Provider shall indemnify and hold harmless the Customer against the costs of any claims made or damages (including costs) that may be awarded or agreed to be paid to any third party in respect of any claim or action that the normal operation, possession or use of the Software by the Customer during the term of an Agreement infringes any intellectual property rights of any third party ("Intellectual Property Infringement Claim") provided that the Customer:</p>	<p>13 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET AUTRES DROITS DE PROPRIÉTÉ</p> <p>13.1 Le Fournisseur couvre et garantit le Client contre tous dommages et intérêts et autres frais qui lui seraient réclamés par un tiers dans le cadre d'une action en revendication de droits de propriété intellectuelle portant sur le Logiciel et le Service., sous réserve toutefois que le Client:</p> <p>13.1.1 - ait notifié de manière immédiate au Fournisseur, dès qu'il en aura eu connaissance, la réclamation fondée sur la violation du droit de propriété intellectuelle en cause ;</p> <p>13.1.2 - confie au Fournisseur exclusivement la direction de sa défense dans le cadre de cette réclamation, et qu'il</p>

<p>13.1.1 gives notice to the Service Provider of any Intellectual Property Infringement Claim immediately it becomes aware of it;</p> <p>13.1.2 gives the Service Provider the sole conduct of the defence to any claim or action in respect of any Intellectual Property Infringement Claim and does not at any time admit liability or otherwise settle or compromise or attempt to settle or comprise any such claim without the express instructions of the Service Provider; and</p> <p>13.1.3 acts in accordance with the reasonable instructions of the Service Provider and gives to the Service Provider such assistance as it shall reasonably require in respect of the conduct of the said defence including without prejudice to the generality of the foregoing the filing of all pleadings and other court process and the provision of all relevant documents.</p>	<p>s'interdit toute reconnaissance de responsabilité et toute transaction sans en référer au Fournisseur, agisse conformément aux instructions du Fournisseur et apporte à ce dernier toute assistance nécessaire à sa défense.</p>
<p>14. SERVICE LEVELS</p> <p>14.1 Service levels will be as set out in Annex 1.</p>	<p>14 NIVEAUX DE SERVICE</p> <p>14.1 Des niveaux de service sont indiqués à l'annexe 1 du présent Contrat.</p>
<p>15. DATA PROTECTION</p> <p>15.1 Each party shall for the duration of this Agreement comply with the provisions of the Data Protection Act 1998 (including the Data Protection Principles set out in that Act) and any similar or analogous laws, regulatory requirements or codes of practice governing the use, storage or transmission of personal data and shall not do or permit anything to be done which might cause or otherwise result in breach of the same.</p> <p>15.2 The Service Provider acknowledges that for the purpose of the Data Protection Act 1998 it is the data processor and the Customer is the data controller of any personal data provided to it by the Customer or obtained by it as part of its obligations under this Agreement. In its capacity as data processor, the Service Provider undertakes to keep such personal data secure to ensure that the Customer is not in breach of its obligations under the Seventh Principle of the Data Protection Act 1998.</p> <p>15.3 Without limitation to clauses 21.1 and 21.2, the Service Provider undertakes:</p> <p>15.3.1 To ensure a level of security appropriate to the nature of the data to be protected and the harm that might result from any unauthorised or unlawful processing or accidental loss, destruction of or damage to any such personal data; and</p> <p>15.3.2 To ensure the Service Provider's employees and subcontractors who have access to personal data comply with this clause 21.</p> <p>15.4 The Service Provider shall comply with any of the Customer's instructions in relation to the collection, processing and disposal of any personal data.</p>	<p>15 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</p> <p>15.1 Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, et sous réserve d'autres dispositions légales, le Client dispose à tout moment d'un droit individuel d'opposition, d'accès, de modification et de suppression des données qui le concerne en s'adressant directement au siège social du Fournisseur.</p> <p>15.2 Le Fournisseur, avec l'accord exprès du Client, est autorisé à conserver les informations le concernant, à les communiquer aux personnes morales de son groupe, à des sous-traitants ou des tiers, pour les besoins de la gestion du Contrat du Client.</p> <p>15.3 Le Fournisseur s'engage à :</p> <p>15.3.1 - garantir un niveau de sécurité approprié au regard de la nature des données personnelles en sa possession,</p> <p>15.3.2 - s'assurer que ses salariés et ses sous-traitants accèdent aux dites données personnelles dans le respect des dispositions du présent article.</p> <p>15.4 Le Fournisseur devra respecter toutes instructions du Client relative à la collecte, au traitement et à la mise à disposition de n'importe quelles données personnelles.</p>
<p>16. COMPLIANCE WITH LAWS</p> <p>16.1 The Customer will comply with all applicable laws, statutes, ordinances and regulations regarding its use of the Service, including all applicable laws regarding the transmission of technical data exported from the country in which it resides or other relevant jurisdiction.</p>	<p>16 RESPECT DES LOIS</p> <p>16.1 Le Client respectera les lois, règlements, ordonnances et réglementations ayant trait à son utilisation du Service (notamment, mais non limitativement, en matière de propriété intellectuelle, bonnes mœurs, concurrence, diffamation, injure, traitement informatisé des données nominatives). Le Client se conformera à l'ensemble des lois et réglementations applicables relatives à l'utilisation du Service, et notamment à toutes lois applicables en</p>

	<p>matière de transfert de données techniques exportées à partir de son pays de résidence vers l'étranger.</p>
<p>17. APPLICABLE LAW</p> <p>17.1 Unless otherwise agreed in writing between the parties, this Framework Agreement and any Agreements hereunder shall be subject to and construed and interpreted in accordance with the laws of France.</p> <p>17.2 All disputes shall be dealt within the jurisdiction of the Commercial Court of Nanterre.</p>	<p>17 DROIT APPLICABLE</p> <p>17.1 Sauf autre accord écrit entre les parties, le présent Contrat et toute(s) Commande(s) y afférent(s) seront régis par le droit français</p> <p>17.2 Tous litiges ressortiront de la compétence du Tribunal de Commerce de Nanterre.</p>

Annex 1

Service Level Agreement

This Service Level Agreement defines the service levels to be provided by the Service Provider.

1. SHARED WORKPLACE

1.1 All requests for assistance are to be dealt with in accordance with the service level response times set out below.

1.2 the Service Provider will provide the current help facility which describes the operation and functionality of the Shared Workplace (the "Online Help").

1.3 The Online Help will be periodically updated to include any additional functionality, modifications, adaption or enhancements that have been made or added to the Shared Workplace. From the date of issue of an updated Online Help the Shared Workplace will perform in compliance with the updated version.

1.4 A help desk facility will be provided to Customers and their Business Partners between the hours of 8.00 a.m. to 6:00 p.m. GMT Monday to Friday (excluding UK public holidays Support will be available in English, and, upon Customer request, the Service Provider can organize bespoke local language support. Response times will be at least within two hours of the time that a query is made. For all system administration functions the Service Provider will use all reasonable endeavours to resolve problems within the following times:

- (a) Category A: Business critical – 1 working day
- (b) Category B: 2-3 working days
- (c) Category C: Timescales to be agreed

Regarding Category C problems, if the Service Provider does not believe it can resolve a problem within the above timescales it will inform the Customer within 1 working day, of such problem being reported, when it expects to resolve the problem and keep the Customer regularly updated on progress.

Definitions of Categories:

A Category A problem is one that is a severe problem and is business critical to Customer or its Business Partners.

A Category B problem is one which either affects a small number of users or where the Service is useable but with some problem areas.

A Category C problem is minor issue affecting an individual user.

The category of any fault reported to the Service Provider's Helpdesk team will be confirmed at the time of reporting when entered into the Service Provider's Customer Relationship Management system.

2. IMPLEMENTATION AND TRAINING SERVICES

2.1 The training services to be provided to Customers and their Business Partners are to be of a standard which should allow

Annexe 1

Accord de niveau de service

Le présent Accord de niveau de service définit les niveaux de service que le Fournisseur s'engage à fournir.

1. ESPACE DE TRAVAIL PARTAGÉ

1.1 Toute demande d'assistance sera prise en charge dans les délais de réponse indiqués ci-après.

1.2 Le Fournisseur met à disposition de ses Clients un service d'aide en ligne, décrivant le fonctionnement et les fonctionnalités des Espaces de travail partagés (ci-après, appelé « Aide en ligne »).

1.3 L'Aide en ligne fera l'objet de mises à jour périodiques, afin d'inclure toutes fonctionnalités, modifications, adaptations ou améliorations additionnelles aux Espaces de travail partagés. Les mises à jour seront effectives dès leur mise en ligne.

1.4 Un service d'assistance est mis à la disposition des Clients et de ses Partenaires Commerciaux entre 8h00 et 18h00 (GMT), du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés au Royaume-Uni). L'assistance sera délivrée en langue anglaise, mais sur la demande du Client, le Fournisseur pourra organiser une assistance en français. La réponse à une demande d'assistance interviendra dans les deux heures. Pour tout problème affectant les fonctions du système d'administration, le Fournisseur fera tous ses efforts pour apporter une solution corrective dans les délais suivants :

- (a) Problème de catégorie A : difficulté critique pour l'activité du Client : 1 jour ouvrable ;
- (b) Problème de catégorie B : de 2 à 3 jours ouvrables ;
- (c) Problème de catégorie C : délai à fixer entre les parties.

S'agissant des problèmes de catégorie C, si le Fournisseur pense ne pas être en mesure de le résoudre dans le délai fixé avec le Client, il s'engage à informer au plus tôt ce dernier et à lui communiquer la date à laquelle il espère la résoudre. De même, il tiendra le Client régulièrement informé de l'état d'avancement de ses démarches.

Définitions des catégories :

Problème de catégorie A : problème grave et critique pour le Client et/ou pour ses Partenaires Commerciaux ;

Problème de catégorie B : problème affectant un petit nombre d'utilisateurs ou dysfonctionnement du Service ne le rendant toutefois pas inutilisable ;

Problème de catégorie C : difficulté mineure qui n'affecte qu'un utilisateur à titre individuel.

Le service d'assistance définira la catégorie du problème au moment de son signalement et de sa saisie dans le système de gestion des relations Clients.

2. SERVICES DE MISE EN ŒUVRE ET DE FORMATION

2.1 Les services de mise en œuvre et de formation fournis aux Clients et à leurs Partenaires Commerciaux devront être d'un niveau suffisant permettant à un Client ou à un Partenaire raisonnablement compétent d'utiliser le Service.

a reasonably competent Customer or Business Partner to operate the Service.

2.2 The Service Provider will set-up a Project as soon as reasonably practical following an Agreed Order being submitted and accepted.

3. SHARED WORKPLACE AVAILABILITY

3.1 The Service Provider will use all reasonable endeavours to provide the following level of operational service:

(a) 99% service uptime of the Shared Workplace during the hours from Monday to Friday (excluding bank holidays) between 08:00 am and 8:00 pm UK time ("Normal Business Hours"); and

(b) 98% of time outside of Normal Business Hours,

excluding Planned Downtime (as defined below).

3.2 The Service Provider will ensure that all Documents will be replicated to a secondary location to a disaster recovery facility on a daily basis.

3.3 Planned Downtime consists of:

(a) a maintenance window between 08:00 am and 2:00 pm (GMT) on Saturday of each week;

(b) any additional planned downtime which is communicated by the placement of a notice on the login page of the Service Provider at least 48 hours prior to the downtime event.

4. ACCESS TO THE SHARED WORKPLACE

4.1 The Shared Workplace is designed to be accessed via the internet. The Customer acknowledges that the Service Provider does not and cannot control the flow of data to or from its network and other portions of the internet. Such flow depends in large part on the performance of internet services provided or controlled by third parties. At times, actions or inactions of such third parties can impair or disrupt the Customer's and Business Partner's connections to the internet (or portions thereof). Although the Service Provider will use commercially reasonable efforts to take all actions it deems appropriate to remedy and avoid such events, the Customer acknowledges that it cannot guarantee that such events will not occur.

4.2 The Service Provider will use all reasonable endeavours to ensure that the provision of servers, bandwidth to those servers and data storage is sufficient at all times to achieve the level of performance for the Service specified in an Agreed Order.

4.3 Contact between the Customer and the Service Provider for the purposes of this Service Level Agreement will be through nominated IT points of contact.

2.2 Le Fournisseur pourra mettre en œuvre un Projet dès que sa Commande aura été soumise et acceptée.

3. DISPONIBILITÉ DU POSTE DE TRAVAIL PARTAGÉ

3.1 Le Fournisseur fera tous ses efforts pour apporter le niveau de service opérationnel suivant :

(a) 99 % de continuité du service sur le(s) Espace(s) de travail partagé(s) du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés au Royaume-Uni), entre 09h00 et 18h00 (GMT) (ci-après, les « Heures de travail habituelles »), et

(b) 98 % de continuité du service en dehors des Heures de travail habituelles, à l'exclusion des interruptions planifiées de service (cf 3.3).

3.2 Le Fournisseur procédera au stockage permanent d'une copie de tous les Documents dans un emplacement secondaire afin de les fournir au Client en cas de sinistre, et ce dans le délai d'un jour ouvrable.

3.3 Le Fournisseur procédera à des interruptions planifiées de service dans les conditions suivantes :

(a) un créneau de maintenance entre 8 heures et 14 heures (GMT) le Samedi de chaque semaine, et

(b) des interruptions ponctuelles à une date et selon des créneaux qui seront communiqués au Client par une notification sur la page de connexion du Fournisseur au moins 48 heures avant chaque interruption.

4. ACCÈS A (AUX) ESPACES DE TRAVAIL PARTAGÉ(S)

4.1 Le(s) Espaces de travail partagé(s) a/ont été conçu(s) pour être accessible(s) via Internet. Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur ne contrôle pas (et qu'il ne saurait le faire) les flux d'informations qui circulent à partir et en direction de son réseau vers ou à partir d'autres portions du réseau Internet. Lesdits flux dépendent, en effet, en bonne partie, de l'exécution des services Internet fournis ou contrôlés par des tiers. Parfois, les actions ou les omissions de ces tiers pourront altérer ou perturber les connexions à Internet du Client (en tout ou une partie). Bien que le Fournisseur s'engage à faire de son mieux sur le plan commercial et dans la mesure du raisonnable pour prendre toutes mesures qu'il pourrait estimer appropriées pour remédier à de tels événements et à les éviter, il n'en demeure pas moins qu'il ne saurait garantir que ces derniers n'aurent pas lieu.

4.2 Le Fournisseur fera de son mieux, dans la mesure du raisonnable, afin de s'assurer que les serveurs, la bande passante vers ces derniers et les capacités de stockage de données soient suffisants, à tout moment, pour atteindre le niveau de rendement du Service précisé sur la Commande.

4.3 Tous contacts entre le Client et le Fournisseur dans le cadre du présent Accord de niveau de service devront intervenir par l'intermédiaire de techniciens correspondants dûment désignés à cet effet.

Le Client déclare expressément avoir pris connaissance des termes et conditions prévus dans le présent Contrat cadre, applicable à toute Commande acceptée.