



Integralis® Secure Call

Global Support Service

Support Service Agreement
Contrat de Service de Support

Version : ●

Date : ●

Tel : ●

Fax : ●

E-mail : info@integralis.com

<http://www.integralis.com>

Integralis SAS
1, rue de l'Egalité
92220 Bagneux
France

© Integralis 2005. Tous droits réservés.

Your Trusted Security Partner

1. DEFINITIONS

In all interpretations of this Support Service Agreement the following definitions shall govern:

1.1 "**Call Prioritisation**" shall mean the prioritisation of faults as set out in the Secure Call Support Service Description.

1.2 "**Commencement Date**" shall mean the referred to in the Support Certificate unless otherwise agreed in writing.

1.3 "**Product**" shall mean the software and hardware products described on the Support Certificate.

1.4 "**European Support Centre**" shall mean the primary point of contact the Customer will use to invoke the Support Services.

1.5 "**Party**" shall mean either Customer or the Supplier.

1.6 "**Product License**" means the end user license agreement provided by the owner of the intellectual property rights in the software.

1.7 "**Purchase Order**" shall mean a purchase order placed by Customer to order Support Services under this Support Agreement.

1.8 "**Product Location**" shall mean each physical location where Product is installed, for the purposes of providing Support Services.

1.9 "**Fee**" shall mean the amount payable for the Support Services as invoiced by Integralis.

1.10 "**Force Majeure**" shall mean events, which are beyond the control of the defaulting Party including but not limited to acts of war, civil unrest, terrorism, strikes, natural disasters and public electricity supply failures.

1.11 "**Support Service Registration Form**" shall mean the form used to register the Customer with the Integralis European Support Centre.

1.12 "**Support Service Agreement**" shall mean this agreement and all its appendices, schedules and attachments as well as any amendments that may subsequently be agreed upon between the Parties in writing.

1.13 "**Support Certificate**" shall mean the certificate(s) sent to Customer by Integralis detailing the Support Services.

1.14 "**Support Services**" shall mean those support services provided by Integralis to the Client under this Support Service Agreement described in the Secure Call Support Service Description and Support Certificate.

1.15 "**Secure Call Support Service Description**" shall mean Integralis' support and technical assistance

1. DEFINITIONS

Pour les besoins du présent Contrat, les termes visés ci-après auront les définitions suivantes :

1.1 "**Hierarchisation des Appels**" signifie la hiérarchisation des dysfonctionnements ou des problèmes telle que figurant dans le Descriptif des Services Secure Call.

1.2 "**Date d'entrée en vigueur**" désigne la date mentionnée dans l'Attestation de Services, sauf disposition contraire convenue par écrit entre les Parties.

1.3 "**Produit**" désigne les logiciels de sécurité et le matériel visé dans le certificat de support.

1.4 "**Centre de Support Européen**" désigne le point de contact principal utilisé par le Client aux fins de demander la fourniture des Services.

1.5 "**Partie**" désigne soit le Client, soit Integralis.

1.6 "**Licence**" désigne le contrat de licence concédé à l'utilisateur final par le titulaire des droits de propriété intellectuelle des logiciels couverts par le présent Contrat.

1.7 "**Bon de commande**" désigne le bon de commande adressé par le Client pour commander les Services fournis au titre du présent Contrat.

1.8 "**Site**" désigne le lieu physique où les Produits sont installés aux fins de fournir les Services.

1.9 "**Prix**" désigne la redevance due pour les Services facturée par Integralis.

1.10 "**Cas de force Majeure**" désigne les événements indépendants de la volonté de la Partie défaillante y compris, notamment les actes de guerre, les troubles de l'ordre civil, les actes de terrorisme, grèves, cataclysmes naturels et la pénurie d'alimentation publique en électricité.

1.11 "**Formulaire d'enregistrement**" désigne le formulaire utilisé pour inscrire le Client auprès du Centre d'Assistance Européen d'Integralis.

1.12 "**Contrat**" désigne le présent contrat et tous ses additifs, ses annexes et ses pièces jointes ainsi que tout avenant ultérieur éventuellement convenu par écrit entre les Parties.

1.13 "**Certificat de support**" désigne la ou les attestation(s) détaillant les Services, envoyée(s) au Client par Integralis.

1.14 "**Services**" désigne les services de maintenance fournis par Integralis au Client au titre du présent Contrat plus amplement décrits dans le Descriptif des Services Secure Call et dans l'Attestation de Services.

1.15 "**Descriptif des Services Secure Call**" désigne le programme de maintenance et d'assistance technique

<p>programme which describes the services provided under each service level.</p> <p>2. SCOPE OF THE AGREEMENT</p> <p>2.1 The purpose of this Agreement is to set forth the terms and conditions under which Integralis shall provide the Support Services for the Product at the Product Location.</p> <p>2.2 Requests for the Support Services shall be dealt in accordance with the Call Prioritisation procedure described in the Secure Call Service Description.</p> <p>2.3 In the event that the Customer relocates Product to another Product Location, this Agreement shall only be valid for the new Product Locations which are located in the same country as the initial Product Locations and are notified in writing to Integralis, unless otherwise agreed in writing.</p> <p>2.4 Integralis shall be entitled to use suitable sub-contractors at its sole discretion.</p> <p>2.5 Except when specifically indicated, on-site support is not included in this Agreement.</p> <p>2.6 Where Customer develops software that interacts with an application programming interface used by Integralis, Integralis shall not be bound to supply services to diagnose faults within such software or advice on the design or implementation of such software except where such advice is related to the calling procedures to be used with such interface.</p> <p>2.7 Integralis is not liable to make any changes to third party or Customer developed hardware or software that may be necessary as a result of any software patches or software updates made by Integralis or the original manufacturer of the product, where such third party or Customer developed hardware or software does not meet the originally specified requirements of the product irrespective of the previously apparent satisfactory function of such third party or Customer developed hardware or software.</p> <p>2.8 Integralis is not liable to make any changes to third party or Customer developed hardware or software that may be necessary in order to take advantage of additional or enhanced facilities and capabilities provided with new releases of the supported product.</p> <p>2.9 The intellectual property rights in the Support Services including any reports made to the Customer and any hardware and software used in connection with the Support Services will remain the property of Integralis or that of Integralis' licensors.</p> <p>3. CUSTOMER OBLIGATIONS</p> <p>3.1 The Customer shall ensure that:</p> <p>(i) Integralis personnel or Integralis designated subcontractors are afforded such access to the Product Location as may be reasonably necessary for the performance of the Support Services;</p> <p>(ii) such working spaces and facilities are made available at</p>	<p>d'Integralis, détaillant les services fournis au titre de chaque niveau de service.</p> <p>2. OBJET DU CONTRAT</p> <p>2.1 Le présent contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels Integralis s'engage à fournir les Services pour les Produits situés sur le Site.</p> <p>2.2 Les demandes de Services seront traitées conformément à la procédure de Hiérarchisation des Appels décrite dans le Descriptif des Services Secure Call.</p> <p>2.3 Si le Client transfère les Produits vers un autre Site, le présent Contrat ne sera valable que pour les nouveaux Sites se trouvant dans le même pays que les Sites d'origine, notifiés par écrit à Integralis, sauf disposition contraire convenue par écrit entre les Parties.</p> <p>2.4 Integralis pourra faire appel à des sous-traitants compétents, pour la réalisation de tout ou partie des Services, à sa seule discrétion.</p> <p>2.5 Sauf indication spécifique, l'assistance sur site n'est pas incluse dans le présent Contrat.</p> <p>2.6 Si le Client a élaboré des logiciels ayant une interaction avec une interface de programmation utilisée par Integralis, Integralis ne sera pas tenue de diagnostiquer les défaillances de ces logiciels, ni de fournir des conseils concernant leur conception ou leur mise en œuvre, sauf si ces conseils sont liés aux procédures d'appel utilisées dans le cadre de cette interface.</p> <p>2.7 Integralis ne sera pas tenue d'effectuer des modifications sur un logiciel ou du matériel développés par un tiers ou par le Client, rendues nécessaires à la suite de patches ou de mises à jour logiciels fournies par Integralis au titre du présent Contrat ou par le fabricant des Produits, si le matériel ou les logiciels développés par un tiers ou le Client ne satisfont pas aux prescriptions d'origine du Produit, y compris si le fonctionnement de ce matériel ou de ces logiciels développés par un tiers ou le Client semblaient fonctionner de manière satisfaisante auparavant.</p> <p>2.8 Integralis ne sera pas tenue d'apporter des modifications à un matériel ou à des logiciels développés par un tiers ou le Client si lesdites modifications permettent au Client de bénéficier de fonctions ou de capacités supplémentaires ou améliorées fournies avec les nouvelles versions des Produits.</p> <p>2.9 Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services, y compris les droits relatifs aux rapports remis au Client, aux matériels et aux logiciels utilisés dans le cadre des Services demeureront la propriété d'Integralis ou de ses donneurs de licence.</p> <p>3. OBLIGATIONS DU CLIENT</p> <p>3.1 Le Client devra s'assurer :</p> <p>(i) que les membres du personnel d'Integralis ou les sous-traitants qu'elle désignera ont accès au Site dans la mesure raisonnablement nécessaire à l'exécution des Services ;</p> <p>(ii) que le Site dispose d'espaces de travail et de locaux raisonnablement nécessaires à l'exécution des Services ;</p>
--	--

<p>the Product Location as may be reasonably necessary for the performance of the Support Services;</p> <p>(iii) all relevant Product is made freely available to Integralis and all documentation and any operational information reasonably necessary for the performance of the Support Services is supplied to Integralis;</p> <p>(iv) environmental conditions (temperature, humidity) conform to the instructions specified by the manufacturer of the Product or Integralis. Any changes to the environmental conditions required will be advised in writing by Integralis to Customer in advance.</p> <p>(v) it advises Integralis of any change in the Product Location(s) by giving at least 30 days prior written notice prior to any site visit.</p> <p>(vi) all materials provided under this Support Service Agreement including, but not limited to documentation and fixes or by-passes provided either by Integralis or the original manufacturer of the supported product remain the exclusive property of the provider and may not be provided to others.</p> <p>(vii) The Customer acknowledges and agrees that all changes, improvements, revisions or updates provided by Integralis or the original manufacturer for the supported product are subject to the conditions of the Product License issued or assigned to Customer by Integralis or the original manufacturer for the Product, and that it has appropriate valid Licenses for the Products supported;</p> <p>3.2 The Customer shall be responsible for:</p> <p>(i) the timely installation of software updates, patches and new releases.</p> <p>(ii) the reconstruction of lost or altered files, data or programs.</p> <p>(iii) completing and returning the Support Service Registration Form sent by Integralis. Failure to register will impact on the Support Service levels offered by Integralis and Integralis cannot be held responsible for its failure to meet any Support Service as a result thereof.</p> <p>(iv) the timely renewal of any Support Service Agreement which it may require and the payment of any renewal Fee which may be charged by the manufacturer.</p> <p>(v) conform to law n°2004-801 of 6 August 2004 on the protection of persons and preservation of personal data.</p> <p>3.3 In the event that Customer fails to comply with any of the obligations set out in clauses 3.1 and 3.2, Integralis and its sub-contractors shall have no liability arising from any failed attempt to provide the Support Services and Integralis shall be entitled to claim reimbursement of all costs it has incurred to provide or rectify the Support Services.</p> <p>3.4 In consideration of the remote monitoring option to be provided by Integralis under the Support Service Agreement the Customer agrees:</p>	<p>(iii) que l'ensemble des Produits sera mis à la libre disposition d'Integralis, ainsi que tous les documents et informations d'exploitation raisonnablement nécessaires à l'exécution des Services ;</p> <p>(iv) que les conditions ambiantes (température, humidité) des Produits sont conformes aux conditions environnementales prescrites par le fabricant ou l'éditeur des Produits ou par Integralis. Integralis communiquera par écrit au Client par avance les modifications à apporter aux conditions environnementales ;</p> <p>(v) qu'Integralis est informée, trente (30) jours au moins avant toute intervention, d'une modification du Site sur lequel elle doit se rendre ;</p> <p>(vi) que tous les supports fournis au titre du présent Contrat, y compris, notamment, la documentation et les patches ou les solutions de contournements fournis soit par Integralis, soit par le fabricant ou l'éditeur des Produits, demeurent leur propriété exclusive et ne seront pas communiqués à des tiers.</p> <p>(vii) Le Client reconnaît et convient que toutes les modifications, améliorations, révisions ou mises à jour effectuées par Integralis ou l'éditeur des Produits sont régies par les termes de la Licence concédée ou cédée au Client par Integralis ou l'éditeur des Produits et que les Produits couverts par le présent Contrat font l'objet de Licences régulières.</p> <p>3.2 Le Client s'engage à :</p> <p>(i) installer en temps utile les mises à jour, les patches, les corrections ainsi que les nouvelles versions.</p> <p>(ii) reconstituer les fichiers, données ou programmes perdus ou altérés.</p> <p>(iii) renvoyer le Formulaire d'enregistrement envoyé par Integralis, dûment rempli. A défaut, les niveaux de Services proposés par Integralis au titre du présent contrat en seront affectés et la responsabilité d'Integralis ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution desdits Services.</p> <p>(iv) reconduire en temps utile tout Contrat qu'il souhaite voir reconduire et payer tout montant dû facturé par Integralis au titre dudit renouvellement.</p> <p>(v) se conformer aux dispositions de la Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes et à la préservation des données personnelles.</p> <p>3.3 Si le Client ne respecte pas l'une quelconque des obligations prévues aux articles 3.1 et 3.2, la responsabilité d'Integralis et de ses sous-traitants ne pourra être engagée du fait d'une tentative de fourniture des Services ayant échoué ; Integralis sera en droit de demander le remboursement de tous coûts et frais qu'elle aura engagés aux fins de fournir ou de rectifier les Services.</p> <p>3.4 Concernant les services optionnels de monitoring à distance pouvant être fournis par Integralis dans le cadre</p>
--	--

<p>(i) That it has taken all appropriate measures to minimise any damage which may be caused and to reinstate data including but not limited to the backup of data and at its discretion, insurance thereof;</p> <p>(ii) To afford and hereby authorises Integralis such access to its internet service provider, the system and the Customer's information records and other material relevant to the services (including the Customer's network on which or in respect of which the services are to be performed) as Integralis may reasonably require to provide the services;</p> <p>(iii) To make available appropriate employees to liaise with Integralis;</p> <p>(iv) To provide Integralis with such information regarding the Customer's systems (including but not limited to hardware, peripherals and applications) and networks as Integralis may require;</p> <p>(v) To obtain in writing from all persons including but not limited to all third parties all necessary approvals and authorities required to allow Integralis access to all information technology networks and systems used by the Customer.</p> <p>(vi) To provide Integralis (at such times as Integralis may require) with such access and written permissions to the Customer's systems including but not limited to computer networks (local and wide area), ISP's, third party hosted services, shared services, hardware, peripherals and applications as Integralis may require to provide the Support Services.</p> <p>3.5 The Customer warrants that it has obtained in writing from all persons including but not limited to all third parties all necessary approvals, permissions and authorities required to allow Integralis access via the Customer's ISP to all information technology networks and systems used by the Customer and that Integralis' actions undertaken in connection with the Support Service Agreement shall be deemed to be authorised by the Customer and all third parties for the purposes of any applicable legislation in any jurisdiction in which the Customer operates and any contract governing the use of such network and systems.</p> <p>3.6 The Customer warrants and accepts that Integralis shall be entitled to act upon all information and directions supplied to Integralis by any of the Customer's employees referred to in the Support Certificate.</p> <p>3.7 The Customer shall ensure at all times that the information and material transmitted and/or stored by Integralis in providing the Support Services complies with the laws of all applicable jurisdictions and protocols and standards adopted by the majority of Internet users. Integralis may take any action which it considers necessary including without limitation suspension of the Support Services and reporting to the relevant authorities in the event that it considers the Customer has failed to comply with this obligation. The Customer will indemnify Integralis in respect of any loss, liability, damages, costs and expenses which Integralis may suffer as a result of the failure of the Customer to comply with this clause 3.7. The Customer shall specifically not allow its e-mail service to act as an open relay or send unsolicited bulk e-mails. If the</p>	<p>du présent Contrat, le Client :</p> <p>(i) reconnaît qu'il a pris toutes les mesures nécessaires y compris, notamment en souscrivant des polices d'assurance couvrant ces risques, aux fins de minimiser tout dommage éventuel et de rétablir les données y compris, notamment, la sauvegarde des données ;</p> <p>(ii) s'engage à permettre à Integralis d'avoir accès dans la mesure raisonnablement nécessaire à son fournisseur d'accès Internet, à ses systèmes et tous autres matériels liés aux services (y compris le réseau du Client devant faire l'objet des services) ;</p> <p>(iii) s'engage à mettre à la disposition d'Integralis le personnel de liaison compétents ;</p> <p>(iv) s'engage à fournir à Integralis les informations relatives aux systèmes du Client (y compris notamment au matériel, périphériques et applications) ainsi que le(s) réseaux, dans la mesure requise par Integralis ;</p> <p>(v) Le Client accepte d'obtenir par écrit tous les accords, permissions et autorisations nécessaires pour permettre à Integralis d'accéder à l'ensemble des réseaux et systèmes informatiques utilisés par le Client.</p> <p>(vi) fournir à Integralis (dès qu'elle en fait la demande) l'accès et les autorisations écrites pour accéder aux systèmes du Client y compris, notamment, aux réseaux informatiques (réseau local et longue distance), fournisseurs d'accès Internet, services hébergés par des tiers ou partagés, matériel, périphériques et applications, dans la mesure requise par Integralis pour fournir les Services ;</p> <p>3.5 Le Client garantit qu'il a obtenu par écrit de toute personne, en ce compris tous tiers tous les accords, permissions et autorisations nécessaires pour permettre à Integralis, via le fournisseur d'accès Internet du Client, d'accéder aux réseaux et systèmes informatiques utilisés par le Client. Le Client prend acte que les mesures prises par Integralis dans le cadre du présent Contrat seront réputées avoir reçu l'agrément du Client et de tous tiers pour les besoins de toute réglementation applicable dans tous pays dans lequel le Client exerce ses activités et de tout contrat régissant l'utilisation de ces réseaux et systèmes.</p> <p>3.6 Le Client garantit et convient qu'Integralis fournira les services sur la base des informations et instructions qui lui seront fournies par les responsables techniques désignés par le Client et mentionnés dans le certificat de support.</p> <p>3.7 Le Client veillera systématiquement à ce que les informations et éléments matériels transmis et/ou stockés par Integralis dans le cadre de la fourniture des Services soient conformes aux lois et règlements applicables et aux protocoles et normes adoptés par la majorité des utilisateurs de l'Internet. Integralis pourra prendre toute mesure qu'elle estimera nécessaire y compris, notamment, la suspension des Services et le signalement aux autorités compétentes si elle estime que le Client ne s'est pas conformé à cette obligation. Le Client indemnifiera Integralis de tous coûts, pertes, responsabilité, dommages et frais encourus par Integralis en conséquence du non-respect par le Client des stipulations du présent article 3.7. Spécifiquement, le Client ne permettra pas à son service e-mail d'agir comme un relais ouvert ou d'effectuer des</p>
--	--

<p>Customer breaches these prohibitions, Integralis may in addition to its rights to suspend the Support Services, charge the Customer for any remedial work which may become necessary at Integralis prevailing rates.</p> <p>3.8 The Customer shall ensure that it is at all times in compliance with all Product License terms and conditions.</p> <p>4. PRICING AND PAYMENT</p> <p>4.1 The Fee for the Support Services during the Initial Period is specified in <u>Schedule A</u>. Fees for any Renewal Period will be calculated prior to the renewal date and forwarded to the Customer no later than 30 days prior to the renewal date. The Customer's issue of a Purchase Order shall be deemed their acceptance of the quotation.</p> <p>4.2 Customer shall pay the Fee for the Support Services annually in advance within 30 days from date of invoice. Where remote diagnostic support is provided, charges for telephone usage will be charged at cost and will be invoiced quarterly in arrears. Where it is agreed in writing that on-site support will be provided, accommodation, subsistence and travel expenses incurred will be charged at cost subject to prior approval from Customer. Where such prior approval is withheld, on-site support will be withdrawn until a mutually acceptable solution is agreed.</p> <p>4.3 Integralis will submit invoices for any ad-hoc charges such as abortive call outs or additional services agreed together with relevant details.</p> <p>4.4 In the event that Customer fails to pay an invoice within the period set out in clause 4.1, Integralis shall have the right on 5 days written notice to Customer to suspend the provision of the Support Services with immediate effect until full payment.</p> <p>4.5 Integralis shall be entitled to claim interest from Customer on any amount unpaid and due by Customer from the due date for payment until the date of payment at a rate of 1.5 the legal interest rate.</p> <p>4.6 The Fee for the Support Services is fixed for 12 months beginning on the Commencement Date. Notwithstanding this, in the event that additional Product is added Integralis shall revise the Fee.</p> <p>4.7 All Fees and charges expressed herein are exclusive of any sales, value added or other tax levied.</p> <p>4.8 In the event that Integralis provides Support Service whilst awaiting a Purchase Order, the Customer shall be obliged to pay Integralis a prorated amount for any period during which the Support Service is provided.</p> <p>5. SUPPLIER OBLIGATIONS AND WARRANTY</p> <p>5.1 Integralis shall provide the Support Services with due skill and care in accordance with the terms set out in this Support Service Agreement.</p>	<p>envois en nombre non demandés. Si le Client transgresse ces interdictions, Integralis aura la faculté, outre son droit de suspendre les Services, de facturer au Client, au tarif en vigueur, tout travail de réparation susceptible de s'avérer nécessaire.</p> <p>3.8 Le Client s'assurera qu'il se conforme à tout moment aux termes et conditions des Licences.</p> <p>4. TARIFICATION ET MODALITES DE PAIEMENT</p> <p>4.1 Le Prix des Services applicable pendant la Période Initiale figure dans la quotation. Le Prix des Services pour toute Période de Reconduction sera communiqué au Client trente (30) jours avant la date de reconduction du Contrat. L'envoi par le Client d'un Bon de commande vaudra acceptation du Prix ainsi communiqué.</p> <p>4.2 Le Client versera annuellement et par avance, à chaque date d'anniversaire de la Période Initiale, le Prix dû pour les Services, dans les trente (30) jours suivant la date de facture. En cas de diagnostic à distance, les frais téléphoniques seront facturés à prix coûtant à la fin de chaque trimestre pour le trimestre écoulé. S'il a été convenu par écrit qu'une assistance sur site serait fournie, les frais d'hébergement, de repas et de déplacement seront facturés à prix coûtant, sous réserve de l'accord préalable du Client. En l'absence d'accord du Client, l'assistance sur site sera suspendue jusqu'à ce qu'une solution mutuellement acceptable soit trouvée.</p> <p>4.3 Integralis émettra des factures détaillées pour les frais ad-hoc tels que les interventions ayant échoué ou les services supplémentaires convenus d'un commun accord.</p> <p>4.4 A défaut de paiement par le Client d'une facture dans les délais prévus à l'article 4.1, Integralis sera en droit, 5 jours suivant l'envoi d'une notification écrite au Client, de suspendre la fourniture des Services avec effet immédiat jusqu'au paiement intégral du Prix.</p> <p>4.5 Integralis sera en droit de réclamer au Client, sur tout montant non payé à échéance, des intérêts de retard au taux correspondant à une fois et demi le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts courront dès la date d'échéance jusqu'au paiement complet du prix.</p> <p>4.6 Le Prix des Services est fixe pour une durée de douze (12) mois à compter de la Date d'entrée en vigueur. Néanmoins, en cas d'ajout de Produits, Integralis sera en droit de réviser le Prix.</p> <p>4.7 Tous les frais et Prix mentionnés aux présentes s'entendent hors taxe à la valeur ajoutée ou toute autre taxe.</p> <p>4.8 Les Services fournis par Integralis dans l'attente d'un Bon de commande seront facturés au Client au prorata du nombre de jours pendant lesquels les Services ont été fournis.</p> <p>5. OBLIGATIONS ET GARANTIE D'INTEGRALIS</p> <p>5.1 Integralis fournira les Services avec diligence et soin, conformément aux termes et conditions du présent Contrat.</p> <p>5.2 Integralis pourra refuser de fournir les Services lorsque</p>
---	--

<p>5.2 Integralis shall not be obliged to provide Support Services for Product no longer supported by the manufacturer. However, Integralis shall consider on a case by case basis all requests from Customer to provide the Support Services for such Product.</p> <p>5.3 Except as may be provided by law, there are no warranties either express or implied by this Support Service Agreement with regard to the Support Services. These include but are not limited to implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose and all such warranties are expressly disclaimed to the extent permissible by law.</p> <p>6. TERM, RENEWAL AND TERMINATION</p> <p>6.1 This Support Service Agreement shall become effective upon the Commencement Date and shall be valid for a period of 12 months from the Commencement Date (the "Initial Period"). Unless the Customer gives Integralis 90 days notice in writing prior to the annual renewal date notifying that it no longer requires the Support Services, the Support Service Agreement shall be automatically renewed for further periods of 12 months (the "Renewal Period") subject to the Fee quoted for the Renewal Period and subject to earlier termination under clause 6.3.</p> <p>Where a period of less than or greater than 12 months is required then this shall only be granted with the express written consent of Integralis at a Fee to be agreed. In the event of any renewal, the Support Service shall be supplied in terms of Integralis then current Support Service Agreement.</p> <p>6.2 Except as specified in 6.3 below, this Support Service Agreement may be terminated in the following circumstances:</p> <ul style="list-style-type: none"> - on the annual renewal date, by either Party by giving at least 90 days written notice to the other Party prior to the annual renewal date; - upon Integralis not receiving a valid Purchase Order accepting the fee quoted for the renewal period prior to the renewal date. <p>6.3 Without prejudice to any right or remedy in existence at the date of termination under this agreement, each Party shall have the right to terminate this Support Service Agreement forthwith if:</p> <ul style="list-style-type: none"> - the other Party hereto is in material default of its obligations hereunder and such default continues unrectified for fourteen (14) days after written notice from the non-defaulting Party drawing the attention of the defaulting Party to the default. - either Party petitions for reorganisation, readjustment or rearrangement of its business affairs under any laws or governmental regulations relating to insolvency, bankruptcy or liquidation, or is adjudicated bankrupt, has a receiver appointed or has an administrative order made against all or any of its assets, in accordance with applicable laws. <p>7. LIABILITY/INDEMNITY</p> <p>7.1 With the exception of liability for death or injury to persons arising from the negligence of a Party for which liability is unlimited, the Parties agree that the following</p>	<p>la demande de Services concerne des Produits pour lesquels la maintenance n'est plus assurée par les éditeurs. Toutefois, Integralis examinera, au cas par cas toute demande de Services effectuée par le Client pour de tels Produits.</p> <p>5.3 Sous réserve de l'application des garanties légales, le présent Contrat ne contient aucune garantie explicite ou implicite relativement aux Services. Cette stipulation s'applique notamment aux garanties implicites de qualité marchande, d'adéquation à une fin particulière et toutes ces garanties sont expressément exclues dans la mesure autorisée par la loi.</p> <p>6. DUREE, RECONDUCTION ET EXPIRATION DU CONTRAT</p> <p>6.1 Le présent Contrat prendra effet à la Date d'entrée en vigueur, pour une période de douze (12) mois (la "Période Initiale"). Au terme de la Période Initiale, le présent Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de douze (12) mois (la (les) "Période(s) de reconduction"), sauf dénonciation adressée par le Client quatre-vingt dix (90) jours avant la fin de la date de reconduction annuelle, au prix indiqué pour la Période de Reconduction et sous réserve de la résiliation anticipée prévue à l'article 6.3.</p> <p>Toute période inférieure ou supérieure à douze (12) mois nécessitera l'accord exprès écrit d'Integralis et sera facturé à un Prix convenu par les Parties. En cas de reconduction, les Services seront fournis selon les termes et conditions du Contrat alors en vigueur.</p> <p>6.2 Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 6.3 ci-dessous, le présent Contrat pourra être résilié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la date de reconduction annuelle, par l'une des Parties, par notification écrite adressée à l'autre Partie au moins quatre-vingt dix (90) jours avant la date de reconduction annuelle ; - dans le cas où Integralis n'aurait pas reçu un Bon de commande valable acceptant le Prix indiqué pour la période de renouvellement préalablement à la date de reconduction annuelle. <p>6.3 Sans préjudice de tout droit ou recours existant à la date de résiliation, chaque partie pourra résilier le présent Contrat, sans préavis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas de manquement grave de l'autre Partie à ses obligations contractuelles, si ladite Partie défaillante n'a pas remédié à ce manquement dans un délai de quatorze (14) jours suivant la notification écrite de la Partie non défaillante notifiant le manquement ; - si l'une ou l'autre des Parties est en état de cessation des paiements au regard des lois et règlements applicables, fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, de la nomination d'un syndic ou procédure équivalente sur tout ou partie de ses actifs, conformément à la réglementation applicable. <p>7. RESPONSABILITE/INDEMNISATION</p> <p>7.1 Sauf en cas de décès ou de dommage corporel du fait de la négligence d'une Partie pour lesquels la responsabilité est illimitée, les Parties reconnaissent que</p>
---	--

<p>limitations of liability are reasonable and have been negotiated specifically for this Support Service Agreement and bearing in mind the nature of the particular services to be provided and represent a fair and commercial allocation of risk between the Parties.</p> <p>7.2 Integralis will not be liable for any of the following losses which may arise by reason of any breach of this Support Service Agreement or any implied warranty, condition or other term, any representation or any duty of any kind imposed on Integralis by operation of law:</p> <p>(i) any loss of anticipated profits or expected future business;</p> <p>(ii) damage to reputation or goodwill;</p> <p>(iii) costs of any third party;</p> <p>(iv) loss of any order or contract;</p> <p>(v) consequential loss;</p> <p>(vi) loss of data or reconstruction and restitution of data; and</p> <p>(vii) business interruption.</p> <p>7.3 If, notwithstanding the provisions of clause 7.2, liability attaches to Integralis in respect of claims made under or in relation to this Support Service Agreement in no circumstances shall Integralis' liability to Customer exceed the amount paid to Integralis in terms of this Support Service Agreement over the preceding 12 months.</p> <p>7.4 Without prejudice to any other provision of this Support Service Agreement, Customer agrees to indemnify Integralis in respect of any loss, damage cost or expense that it may incur as a result of Customer breaching any term or condition of this Support Service Agreement.</p> <p>7.5 The provisions of this clause 7 shall survive the termination of this Support Service Agreement for whatever reason.</p> <p>8. FORCE MAJEURE</p> <p>Neither Party shall be liable to the other for any delay or non-performance of its obligations hereunder in the event and to the extent that such delay or non-performance is due to an event of Force Majeure.</p> <p>9. GOVERNMENT REGULATIONS</p> <p>Each Party hereto shall be solely responsible for complying with all applicable legislation when performing their obligations and activities or in connection with this Support Service Agreement.</p> <p>10. CONFIDENTIALITY</p> <p>10.1 Each Party ("Receiving Party") for the purposes of this clause 10) shall not disclose to third parties nor use for any purpose other than for the proper fulfilment of the purpose of this Support Service Agreement any technical or commercial information ("Information") received from the other Party ("Disclosing Party") in whatever form under or in connection with this Support Service Agreement (whether before or during the term of this Support Agreement) without the prior written permission of the Disclosing Party</p>	<p>les clauses restrictives de responsabilité figurant ci-après sont raisonnables, ont été négociées spécifiquement pour ce Contrat en tenant compte de la nature particulière des services fournis et qu'elles constituent une répartition équitable et commerciale des risques entre les Parties.</p> <p>7.2 Integralis ne sera en aucun cas responsable des pertes suivantes, susceptibles de survenir du fait d'un manquement au présent Contrat ou d'une garantie implicite ou autre condition, déclaration ou obligation de toute nature imposée à Integralis par la réglementation :</p> <p>(i) toute perte de bénéfices anticipés ou de chiffre d'affaires attendu ;</p> <p>(ii) atteinte à la réputation ou à l'image de marque ;</p> <p>(iii) frais de tout tiers ;</p> <p>(iv) perte de commande ou de contrat ;</p> <p>(v) perte consécutive ;</p> <p>(vi) perte de données ou reconstitution et restitution de données ; et</p> <p>(vii) interruption des activités.</p> <p>7.3 Si, nonobstant les dispositions de l'article 7.2, la responsabilité d'Integralis est engagée relativement à des réclamations faites au titre du présent Contrat ou y afférents, la responsabilité d'Integralis envers le Client n'excédera pas le montant versé par le Client à Integralis au titre du présent Contrat au cours des douze (12) derniers mois.</p> <p>7.4 Sans préjudice de toute autre stipulation du présent Contrat, le Client s'engage à indemniser Integralis de toute perte, dommages ou frais qu'elle est susceptible d'encourir du fait d'une violation par le Client de l'une quelconque des dispositions du présent Contrat.</p> <p>7.5 Les stipulations du présent article 7 perdureront à la résiliation ou l'expiration du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit.</p> <p>8. CAS DE FORCE MAJEURE</p> <p>Aucune des Parties aux présentes ne sera responsable envers l'autre pour tout retard ou non exécution de ses obligations aux termes des présentes dû à un cas de Force Majeure.</p> <p>9. REGLEMENTATION</p> <p>Chaque Partie s'engage, dans l'exécution de ses obligations et de ses activités ou relativement au présent Contrat, à se conformer aux lois et règlements applicables.</p> <p>10. CONFIDENTIALITE</p> <p>10.1 Aucune des Parties (la "Partie destinataire") aux fins du présent article 10) ne divulguera à un tiers ou n'utilisera autrement que dans le cadre de l'exécution du présent Contrat des informations techniques ou commerciales (les "Informations") communiquées par l'autre Partie (la "Partie émettrice"), sous quelque forme que ce soit ou relativement à ce Contrat (avant ou pendant la durée du présent Contrat) sans l'accord préalable écrit de la Partie émettrice. Cette stipulation ne concerne pas les</p>
--	---

<p>except Information which (i) was in the possession of the Receiving Party prior to disclosure hereunder; or (ii) was in the public domain at the time of disclosure or later became part of the public domain without breach of the confidentiality obligations herein contained; or (iii) was disclosed by a third party without breach of any obligation of confidentiality owed to the Disclosing Party; or (iv) was independently developed by personnel of the Receiving Party having no access to the Information; or (v) a Receiving Party is obliged to disclose under French law by a court of law or other competent authority.</p> <p>10.2 All information disclosed under this clause 10 shall remain confidential throughout the duration of the contract and for a period of five (5) years thereafter.</p> <p>11. APPLICABLE LAW AND ARBITRATION</p> <p>This Support Service Agreement shall be governed by the laws of France. ALL DISPUTES ARISING OUT OF OR RELATING TO THIS CONTRACT SHALL BE FINALLY SUBMITTED TO THE COMMERCIAL COURTS OF NANTERRE TO WHICH THE PARTIES ATTRIBUTE FULL AND EXCLUSIVE JURISDICTION FOR THE PURPOSE HEREOF.</p> <p>12. FINAL PROVISIONS</p> <p>12.1 Integralis shall be entitled at its sole discretion to use subcontractors in the performance of its obligations hereunder, but shall be and remain fully responsible and liable at all times to the Customer for Integralis' obligations under this Support Agreement.</p> <p>12.2 The Customer shall not assign or transfer to any third party without Integralis' prior written consent its rights and/or obligations under this Support Service Agreement. Such consent shall not be unreasonably withheld in case of assignment to an affiliate of the Customer on condition that the Customer shall remain fully responsible and liable to Integralis until agreed otherwise for the proper fulfilment of this Support Agreement.</p> <p>12.3 In case any clause, provision in or obligation under this Support Service Agreement shall be invalid, illegal or unenforceable in whole or in part in any jurisdiction, the validity, legality and enforceability of the remaining provisions shall not in any way be affected or impaired thereby.</p> <p>12.4 Variations or additions to this Support Service Agreement shall not be valid unless made in writing and signed by both Parties.</p> <p>12.5 This Support Service Agreement together with Integralis standard general Terms and Conditions and the ancillary documentation referred to herein contains the entire understanding and agreement between the Parties in respect of the purchase and provision of Support Services and supersedes all other documents exchanged between the Parties.</p> <p>12.6 All communications required or given or made hereunder shall be sent in writing to the Parties respective addresses as set out in this Support Service Agreement by personal delivery, first class post or by fax.</p> <p>12.7 The English translation of this Support Service</p>	<p>Informations (i) qui se trouvaient en la possession de la Partie destinataire avant leur divulgation aux termes des présentes ou (ii) qui sont tombées dans le domaine public avant cette divulgation ou ultérieurement sans violation des obligations de confidentialité prévues aux présentes, (iii) qui sont divulguées par un tiers sans violation de l'obligation de confidentialité due à la Partie émettrice ou (iv) qui sont élaborées indépendamment par les membres du personnel de la Partie destinataire n'ayant pas accès aux Informations ; ou (v) que la Partie destinataire est tenue de divulguer aux fins de se conformer à la décision d'un tribunal ou de toute autre autorité compétente en application de la loi française.</p> <p>10.2 Toutes les informations communiquées dans le cadre du présent article 10 demeureront confidentielles pendant la durée du présent Contrat et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de sa résiliation ou expiration pour quelque cause que ce soit.</p> <p>11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE</p> <p>Le présent Contrat seront interprétés et exécutés en vertu du droit français. LES PARTIES ACCEPTENT LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX COMPETENTS DE NANTERRE.</p> <p>12. STIPULATIONS DIVERSES</p> <p>12.1 Integralis pourra faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations contractuelles à sa seule discrétion. Dans ce cas, Integralis demeurera pleinement responsable à tout moment envers le Client des obligations mises à sa charge aux termes du présent Contrat.</p> <p>12.2 Le Client ne pourra céder à un tiers, sans l'accord préalable écrit d'Integralis, ses droits et obligations découlant du présent Contrat. Integralis ne pourra refuser un tel transfert, sans un motif valable, en cas de cession à une société affiliée au Client, sous réserve que ce dernier reste pleinement responsable envers Integralis, sauf accord contraire des Parties, de la bonne exécution du présent Contrat.</p> <p>12.3 Si un article, une stipulation ou une obligation du présent Contrat s'avère dépourvu de validité, illégal ou inexécutoire, en tout ou partie, dans une quelconque juridiction, la validité, la légalité et le caractère exécutoire du reste du Contrat n'en seront pas affectés.</p> <p>12.4 Toute modification ou ajout au présent Contrat devra, pour être valable, être effectué par écrit et signé par les deux Parties.</p> <p>12.5 Le présent Contrat, les conditions générales de vente d'Integralis et les documents connexes auxquels il renvoie contiennent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'achat et la fourniture des Services ; ils annulent et remplacent tous documents précédemment échangés entre les Parties.</p> <p>12.6 Toutes les notifications exigées ou remises ou effectuées dans le cadre du présent Contrat devront être établies par écrit et adressées aux Parties, à leurs adresses respectives figurant aux présentes, en main propre, par courrier prioritaire ou par télécopie.</p> <p>12.7 Une traduction anglaise du présent Contrat est jointe</p>
---	--

<p>Agreement is attached for information purposes only, the French version remains the sole binding version.</p> <p style="text-align: center;">oOo</p>	<p>pour information seulement. La version française sera la seule version qui fera foi.</p> <p style="text-align: center;">oOo</p>
---	--

