

Contrat d'abonnement et

Corporate Service Level Agreement

Pour XTM Cloud

et

XTM hébergé par XTM International

**Contrat d'abonnement principal**

Ceci est mon changement maintenant

* Votre essai gratuit de 30 jours des services.
* Votre utilisation des services en tant que sous-traitant d'un abonné payant aux services
* Si vous achetez nos services, votre achat et votre utilisation continue de ces services.

En acceptant cet accord, soit en cliquant sur une case indiquant votre acceptation, soit en signant un bon de commande faisant référence à cet accord, vous acceptez les termes de cet accord. Si vous concluez cet accord au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, vous déclarez que vous avez le pouvoir de lier cette entité et ses affiliés à ces termes et conditions, auquel cas les termes «vous» ou «votre» doivent faire référence à cette entité et à ses filiales. Si vous ne disposez pas d'une telle autorité, ou si vous n'acceptez pas ces termes et conditions, vous ne devez pas accepter cet accord et ne pouvez pas utiliser les services.

Vous ne pouvez pas accéder aux services si vous êtes notre concurrent direct, sauf avec notre consentement écrit préalable. En outre, vous ne pouvez pas accéder aux services à des fins de surveillance de leur disponibilité, de leurs performances ou de leurs fonctionnalités, ou à d'autres fins d'analyse comparative ou concurrentielle.

Cet accord a été mise à jour le 12mai à 2015. Il entre en vigueur entre vous et nous à compter de la date à laquelle vous acceptez le présent accord.

**Table des matières**

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc310844739)

[2. 30-DAY FREE TRIAL 3](#_Toc310844740)

[3. SERVICES FOR SUBCONTRACTORS 4](#_Toc310844741)

[4. PURCHASED SERVICES 4](#_Toc310844742)

[5. USE OF THE SERVICES 4](#_Toc310844743)

[6. FEES AND PAYMENT FOR PURCHASED SERVICES 6](#_Toc310844744)

[7. PROPRIETARY RIGHTS 7](#_Toc310844745)

[8. CONFIDENTIALITY 7](#_Toc310844746)

[9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS 8](#_Toc310844747)

[10. MUTUAL INDEMNIFICATION 8](#_Toc310844748)

[11. LIMITATION OF LIABILITY 9](#_Toc310844749)

[12. TERM AND TERMINATION 9](#_Toc310844750)

[13. GOVERNING LAW 10](#_Toc310844751)

[14. GENERAL PROVISIONS 11](#_Toc310844752)

## DÉFINITIONS

* 1. «**Affilié**» signifie toute entité qui contrôle directement ou indirectement, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec l'entité soumise. «Contrôle», aux fins de cette définition, signifie la propriété ou le contrôle direct ou indirect de plus de 50% des droits de vote de l'entité assujettie.
  2. «**Code malveillant**» désigne les virus, vers, bombes à retardement, chevaux de Troie et autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes nuisibles ou malveillants.
  3. «**Bon de commande**» désigne les documents de commande pour les achats ci-dessous, y compris les addenda à ceux-ci, qui sont conclus entre vous et nous de temps à autre. Les bons de commande sont réputés intégrés aux présentes par référence.
  4. «**Services achetés**» désigne les services que vous ou vos affiliés achetez dans le cadre d'un bon de commande, par opposition à ceux fournis dans le cadre d'un essai gratuit de 30 jours.
  5. «**Services**» désigne l'application Web XTM en ligne que nous fournissons via Internet, comme décrit dans le Guide de l'utilisateur.
  6. «**Applications tierces**» désigne les applications en ligne et basées sur le Web et les produits logiciels hors ligne qui sont fournis par des tiers, interagissent avec les Services et sont identifiés comme des applications tierces.
  7. «**Guide de l'utilisateur**» désigne le guide de l'utilisateur XTM. Vous reconnaissez que Vous avez eu la possibilité de consulter le Guide de l'utilisateur au cours de l'essai gratuit de 30 jours décrit dans la section 2 (Essai gratuit de 30 jours) ci-dessous.
  8. «**Utilisateurs**» désigne les personnes qui sont autorisées par vous à utiliser les services, pour lesquelles des abonnements à un service ont été achetés, et qui ont reçu des identifications d'utilisateur et des mots de passe par vous (ou par nous à votre demande). Les utilisateurs peuvent inclure, mais sans s'y limiter, vos employés, consultants, sous-traitants et agents; ou des tiers avec lesquels vous faites affaire.
  9. «**Nous**», «**Nous**» ou «**Notre**» désigne la société XTM International Ltd avec notre adresse enregistrée à 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, Royaume-Uni.
  10. «**Vous**» ou «**Votre**» désigne la société ou autre entité juridique pour laquelle vous acceptez le présent Contrat, et les sociétés affiliées de cette société ou entité.
  11. «**Vos données**» désigne toutes les données ou informations électroniques que vous soumettez aux services achetés, y compris les fichiers sources, les fichiers cibles, les mémoires de traduction, les informations terminologiques et les clients.
  12. **Services tiers.** Désigne les services proposés par des tiers auxquels vous pouvez accéder à partir des Services utilisés pour aider à la traduction.

## ESSAI GRATUIT DE 30 JOURS

* 1. Nous mettrons un ou plusieurs services à votre disposition à titre d'essai gratuitement jusqu'au premier des (a) trentième jour après votre acceptation du présent accord ou (b) la date de début de tout service acheté commandé par vous. Des conditions générales d'essai supplémentaires peuvent apparaître sur la page Web d'enregistrement d'essai.Ces termes et conditions supplémentaires sont incorporés dans le présent Contrat par référence et sont juridiquement contraignants.
  2. **Toutes les données que vous entrez dans les services, et toutes les personnalisations apportées aux services par ou pour vous, pendant votre essai gratuit de 30 jours seront définitivement perdues à moins que vous n'achetiez un abonnement aux mêmes services que ceux couverts par l'essai, achetez des services mis à niveau. , ou exporter ces données avant la fin de la période d'essai de 30 jours.**
  3. Nonobstant l'article 9 (garanties et dénis de responsabilité), pendant l'essai gratuit de 30 jours, les services sont fournis «tels quels» sans aucune garantie.
  4. Veuillez consulter le Guide de l'utilisateur pendant la période d'essai afin de vous familiariser avec les caractéristiques et les fonctions des Services avant d'effectuer Votre achat.

## Annexe 1

## Corporate Service Level Agreement

For XTM Cloud and XTM Hosted by XTM International

1. **Definitions:** 
   1. "**Purchased Services**" means Services that You or Your Affiliates purchase under an Order Form, as distinguished from those provided pursuant to a 30-day free trial.
   2. "**Services**" means the online, Web-based application XTM provided by Us via the internet as described in the User Guide.
   3. "**We**," "**Us**" or "**Our**" means the company XTM International Ltd with our registered address at 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, UK.
   4. "**You**" or "**Your**" means the company or other legal entity for which you are accepting this Agreement, and Affiliates of that company or entity.
   5. "**Your Data**" means all electronic data or information submitted by You to the Purchased Services including, source files, target files, translation memories, terminology information and customers.
   6. **Le temps de disponibilité du système** désigne le pourcentage de temps pendant lequel l'application XTM est disponible pour la connexion et l'utilisation, plus à tout moment pour la maintenance planifiée.
2. Your 30-day free trial of the services.
3. **Nos responsabilités.** Nous devons:
   1. Vous fournir une assistance standard pour les services achetés, comme décrit ci-dessous aux paragraphes 6 et 7, et une assistance étendue telle que décrite au paragraphe 8 s'ils sont achetés séparément.
   2. Faire des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services achetés disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pour:
      1. Maintenance planifiée planifiée, ou
      2. Toute indisponibilité causée par des circonstances indépendantes de notre volonté et ne pouvant être évitée par des mesures raisonnables, y compris, sans limitation, les actes de Dieu, les actes de gouvernement, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, les troubles civils, les actes de terreur, les grèves ou autres problèmes de travail (autres que ceux impliquant nos employés), ou des pannes ou des retards de fournisseur de services Internet.
   3. Fournir les services achetés uniquement conformément aux lois applicables et aux réglementations gouvernementales.
4. **Engagement de niveau de service.** Nous nous engageons à fournir une disponibilité de 99.5%. Si, au cours d'un mois civil, cet engagement de disponibilité n'est pas respecté par nous et que vous avez été affecté négativement (c'est-à-dire que vous avez tenté de vous connecter ou d'accéder au service et que vous avez échoué en raison du temps d'indisponibilité imprévu du service), nous fournirons, à titre unique et exclusif remède, un crédit de service égal à un mois de frais d'utilisation du Service pour chaque mois où vous avez été touché. Ce crédit sera appliqué à la facture pour la prochaine période de service. Dans le cas où vous êtes touché pendant deux mois civils consécutifs, vous pouvez choisir de résilier les services achetés sans autre obligation ni responsabilité et nous vous rembourserons au prorata de tout service prépayé, dans les trente (30) jours suivant cette résiliation.
5. **Maintenance prévue.**Le temps de maintenance planifié régulièrement ne compte pas comme un temps d'arrêt. Sur une base trimestrielle, nous vous fournirons un calendrier d'entretien régulier. Le temps de maintenance est convenu avec vous à l'avance et est programmé en dehors des heures normales de bureau pour minimiser l'impact sur vous. La maintenance normalement planifiée prend moins de 2 heures par trimestre.
6. **Maintenance ad hoc.** De temps à autre, il peut être nécessaire d'effectuer une maintenance non planifiée impliquant des temps d'arrêt du système afin de corriger les bogues signalés ou de charger des mises à niveau urgentes. Whenever possible ad hoc maintenance time is agreed with You in advance and is scheduled outside normal business hours to minimize the impact to You.
7. **Processus de support.** Nous établirons et maintiendrons l'organisation et les processus pour vous fournir une assistance. Le soutien comprend, mais sans s'y limiter:
   1. un diagnostic de problèmes ou de déficiences de performance des programmes soutenus
   2. a resolution of problems or performance deficiencies of the Supported Programs.

Nous fournirons une assistance dans les meilleurs délais et en temps opportun via (1) l'assistance téléphonique et (2) par e-mail. Vous pouvez nous informer des anomalies et bogues que vous découvrez ou dont vous avez connaissance. Nous ferons de notre mieux pour corriger, comme décrit ci-dessous, les erreurs signalées et reproductibles dans les programmes pris en charge afin que les programmes pris en charge fonctionnent comme spécifié.

1. **Disponibilité du support.** Notre équipe de support technique fonctionne du lundi au vendredi de 8h00 à 23h00 CET. Pendant ces heures, nos ingénieurs répondront aux e-mails et aux appels téléphoniques
2. **Résolution des problèmes.** Comme décrit ci-dessous, nous classons les bogues logiciels en quatre niveaux d'erreur:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Code de priorité** | **La description** | **Niveaux de service** |
| 0 (élevé) | Le produit n'est accessible à aucun utilisateur. | Nous ferons de notre mieux pour résoudre ces problèmes dans les 2 heures. |
| 1 | Le produit ne peut pas être utilisé; l'erreur a un impact critique sur le processus métier. Un contournement n'est pas disponible; la situation nécessite une solution immédiate. | We will use our best efforts to fix these problems within 24 hours. |
| 2 | L'utilisation du produit est limitée; certaines fonctions ne peuvent pas être utilisées. A bypass is not available; the situation requires a solution as soon as possible. | We will use our best efforts to fix these problems within 1 week. |
| 3 | Le produit est opérationnel; l'utilisation de plusieurs fonctions est restreinte. Un contournement est disponible permettant aux processus métier de se poursuivre. | We will use our best efforts to fix these problems within 2 weeks. |
| 4 (faible) | The Product is operational; the use of several functions has minor restrictions. A bypass is available allowing business processes to continue. | Nous corrigerons avec la prochaine mise à jour de routine. |

* 1. Les niveaux de service se réfèrent uniquement aux fonctionnalités de XTM et non au traitement des documents source défectueux, en particulier du XML mal formé.
  2. Les temps de réponse ci-dessus s'appliquent uniquement aux bogues et excluent spécifiquement les demandes de fonctionnalités de votre part.
  3. Afin de résoudre certains problèmes, nos ingénieurs peuvent avoir besoin de consulter les données en cours de traitement.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.



XML International Ltd, PO Box 2167, Gerrards Cross, SL9 8XF, Royaume-Uni

Tél .: +44 (0) 1753 480467 courriel: sales@xtm-intl.com http://www.xtm-intl.com