



Shawinigan, le 11 novembre 2024

Pour : Saint-Pie

Objet : Renouvellement du contrat d'entretien et de soutien des applications (CESA) pour le logiciel Première Ligne

Bonjour,

Dans le cadre du transfert administratif de votre logiciel Première Ligne, qui passera de PG Solutions à ICO Technologies à compter du 1er janvier 2025, nous vous invitons à accepter la nouvelle entente de service, désormais assurée par ICO Technologies.

Veuillez trouver ci-dessous les conditions proposées pour le renouvellement de votre CESA :

- **Durée de l'entente** : Un (1) an, débutant le 1er janvier 2025 et se terminant le 31 décembre 2025.
- **Montant de l'entente** : Le montant total du CESA s'élève à 3861,35\$ +taxes, payable avant le 31 janvier 2025 à ICO Technologies.
- **Exclusivité à la structure actuelle** : Cette entente est applicable exclusivement à la structure actuelle de votre organisation en date du 1er janvier 2025. Toute modification structurelle ou fusion de service nécessitera une nouvelle entente avec un prix ajusté selon les modifications.
- **Compatibilité** : ICO Technologies s'engage à assurer la compatibilité de ses produits avec les versions supportées des systèmes Microsoft SQL.
- **Protection des données et sécurité** : ICO Technologies garantit la protection des données et la mise en œuvre des correctifs nécessaires en cas de faille de sécurité.
- **Acceptation des termes annexes** : Ce document inclut en annexe une description complète des termes et des services applicables à cette entente. En signant, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les dispositions et conditions de l'annexe.

Pour toute question ou demande d'information complémentaire concernant cette entente, vous pouvez contacter M. Nicolas Fillion-Roy, Responsable des ventes internes, à l'adresse suivante : nfillion-roy@icosolutions.com.

Cordialement,

Signature du client :

Nom en lettres moulées : _____

Rôle : _____

Signature : _____

Date : _____



Entente de modalités

La présente entente (« Entente ») contient les conditions générales qui régissent l'utilisation des Produits et Services énumérés dans les Offres de Services produites par ICO Technologies et constitue un contrat entre vous, le (« Client ») et ICO Technologies Solutions Inc. (« ICO Technologies »), société dont le siège social se situe au 13-217 avenue Leonidas S., Rimouski, Québec, G5L 2T5, Canada. La présente Entente prend effet à la signature de l'Offre de services. La présente Entente est sujet à des mises à jour occasionnelles. Des avis de mises à jour seront envoyés au Client.

1 Définitions

| | |
|-----------------------------------|--|
| Anomalies | Tous les défauts de conception ou de réalisation du Logiciel. Aussi appelé « bogues » ou « erreurs ». |
| API | Interface de programmation applicative se voulant être ouverte et accessible tant au Titulaire de la licence et ses Utilisateurs que par des parties tierces. |
| Autres Logiciels | Signifie tout logiciel interagissant avec le Logiciel qui provient d'une tierce partie, mais qui n'est pas fourni au Client par ICO Technologies. |
| Centre d'hébergement ICO | Désigne des centres d'hébergement qu'utilise ICO Technologies. |
| CESA | Contrat d'Entretien et de Soutien des Applications, comprend le service de soutien, la correction d'erreurs et un service d'évolution de base de la solution. Le CESA est obligatoire pour maintenir à jour vos licences et vous assurer le support de celles-ci. Toute résiliation du programme CESA résulterait en la perte de ces services. |
| Client ou Titulaire de la licence | Entité qui a implanté le Logiciel et à qui ICO Technologies a concédé un droit d'utilisation. |
| Demande d'ajout | Toute demande d'ajout de quantité ou de nouveaux logiciels. |
| Demande de changement | Demande formelle écrite de la part du Client envers ICO Technologies pour effectuer le développement de nouvelles fonctionnalités sur le Logiciel pour les fins spécifiques du client. |
| Demande de développement | Demande de développement de nouveaux logiciels. |
| Documentation | Tous les documents de référence fournis avec le Logiciel et destinés au Titulaire de la licence et ses Utilisateurs, et ce, peu importe le média utilisé. |
| Données du Client | Toutes les données provenant du Client et transmises ou rendues accessibles à ICO Technologies aux fins du présent contrat. |

| | |
|---|--|
| Données nominatives et confidentielles | Information de caractère non public ou confidentielle concernant une personne physique et permettant de l'identifier, directement ou indirectement, tel que, mais non limitatif à : un nom, une photo, une empreinte, une adresse postale, une adresse électronique, un numéro de téléphone, un numéro d'assurance sociale, un matricule interne, une adresse IP, un identifiant de connexion informatique, un enregistrement vocal, etc. |
| Droits de propriété intellectuelle | Ensemble des brevets, droits d'auteur, marques de commerce, noms commerciaux, secrets commerciaux, droits moraux, droits à la protection de la personnalité et à la vie privée et autres droits exclusifs, ainsi que tous les dépôts ou demandes se rapportant à ce qui précède. |
| ICO Technologies ou Fournisseur | ICO Technologies Inc. 13-217 avenue Leonidas S., Rimouski, Québec, G5L 2T5, Canada. |
| Équipement informatique | Ensemble du matériel et des logiciels nécessaires à l'utilisation du Logiciel : le type d'ordinateur, sa marque et ses spécificités, les périphériques qui l'accompagnent (imprimante, modem, numériseur, etc.), le système d'exploitation et les logiciels d'application installés (antivirus, etc.). |
| Information confidentielle | Toute information et tout document sur quelque support que ce soit, tangible ou intangible, et, sans en limiter la portée, toutes Données nominatives, logiciel, code source, méthode, procédure, processus, manuel, logiciel, information financière, stratégique, commerciale, technique ou juridique liés aux opérations d'une partie, notamment en ce qui concerne ses opportunités d'affaires, sa Propriété intellectuelle, ses contrats et autres informations de cette nature ou toute autre information appartenant à une Partie ou l'un quelconque de ses clients ou fournisseurs et qui ne sont pas connus du public par le biais de sources d'information généralement reconnues. |
| Infrastructure technologique | Ensemble des actifs tangibles et intangibles du Client qui lui permettent de rendre ses services (serveur, ferme virtuelle, câble réseau, routeur/switch, pare-feu, et autres composantes normalement en place dans une infrastructure technologique typique, incluant les équipements se trouvant dans les véhicules utilisés par le Client et ses clients satellites). |
| Installation | Acte de rendre le Logiciel disponible sur un Équipement informatique ou une Infrastructure technologique. |
| Licence à durée limitée ou Licence en souscription ou Licence en droit annuel | Modèle de licence accordant au Titulaire de la licence un droit d'utilisation d'une durée limitée dans le temps. |
| Licence perpétuelle | Modèle de licence accordant au Titulaire de la licence un droit d'utilisation perpétuelle. |

| | |
|--|---|
| Logiciel ou Solution | L'ensemble des programmes d'application, procédures et autres outils afférents acquis chez ICO Technologies par le Client. |
| Logiciel propriétaire | Logiciel développé par ICO Technologies. |
| Logiciel Tiers | Logiciel qui provient d'une tierce partie et dont ICO Technologies a besoin pour l'exécution de ce contrat et qui est fourni par ICO Technologies au Client, aux termes d'une sous-licence découlant de la licence principale obtenue par ICO Technologies de cette tierce partie. |
| Malfunctionnement | État anormal des Logiciels les mettant dans l'impossibilité d'accomplir leurs fonctions. |
| Mise à jour (Update) | Améliorations mineures ou correctifs apportés au Logiciel ou au Logiciel de Tiers rendus disponibles et identifiés comme étant une Mise à jour de la version actuelle par ICO Technologies ou, selon le cas, le donneur de licence du Logiciel de Tiers. |
| Mise en service | Lorsque le Logiciel est prêt à être utilisé par les Utilisateurs. |
| Modèle de données ou Schéma de données | Description de l'organisation des données ainsi que son l'implémentation dans un système de gestion de base de données relationnels (SGBDR). |
| Nouvelle version (Upgrade) | Améliorations du Logiciel ou d'un Logiciel de Tiers rendu disponible et identifiée comme une Nouvelle version par ICO Technologies ou, selon le cas, le donneur de licence du Logiciel de Tiers, ajoutant des améliorations significatives ou des performances supérieures à une version précédente du Logiciel ou du Logiciel de Tiers. |
| Offre de services, Soumission ou Devis | Document décrivant les produits et services du Fournisseur ainsi que les modalités de prix et toutes autres modalités spécifiques à ces Produits et Services au Titulaire de la licence potentiel. L'Offre de services peut parfois être remplacée par le document de réponse du Fournisseur à un Appel d'offre du Titulaire de la licence. |
| Parties | Le Client et ICO Technologies. |
| Poste de travail | Ordinateur, tablette ou autre appareil mobile utilisé par les utilisateurs du Client au Site Principal, au Site de Relève ou s'y connectant, de façon à pouvoir utiliser le Logiciel et les Logiciels de Tiers. |
| Problème | Malfunctionnements qui sont dénoncés à ICO Technologies par un appel de service verbalement ou par courriel lorsqu'un Utilisateur du Logiciel ou d'un Logiciel tiers rencontre des difficultés à utiliser celui-ci à cause d'erreurs ou d'interruptions dans son utilisation normale. |
| Produits ou Applications | Le Logiciel et sa Documentation afférente. |

| | |
|--------------------------|---|
| Propriété intellectuelle | Ensemble des idées, concepts, inventions, méthodes, procédés, savoir-faire, travaux, logiciels, programmes informatiques et autres logiciels (notamment, sans s'y limiter, tous les codes source, exécutables, algorithmes, architectures, structures, écrans, mises en page et outils de développement), bases de données, conceptions, plans, dessins, dépliants, contenus Web et documents ou matériels de publicité, de vente et de commercialisation, y compris toute amélioration apportée à ce qui précède ou toute application ou œuvre dérivée de ce qui précède, ainsi que toute autre forme de propriété intellectuelle, que tous ces éléments aient ou non fait l'objet d'un dépôt ou puissent ou non faire l'objet d'un dépôt. |
| Services | Tous les services professionnels d'installation, de paramétrage, de conversion, de formation, de charge de projets ou de développement personnalisé du Logiciel. |
| Services d'hébergement | Désigne spécifiquement les services d'hébergement des Logiciels offerts par ICO Technologies. |
| Site de Relève | Autre(s) emplacement(s) de travail utilisé (s) par le Client et équipé(s) essentiellement de la même façon que son Site Principal, servant notamment au cas où une urgence ou un débordement nécessiterait de déplacer ses opérations temporairement. |
| Site Principal | Emplacement de travail principal utilisé par le Client pour opérer en temps normal le Logiciel. |
| Utilisateurs | Les utilisateurs du Titulaire de la licence. Ceux-ci sont obligatoirement des employés ou des sous-contractants dûment autorisés contractuellement par le Titulaire de la licence. |
| Vue ou Vue de données | Vue en lecture seule dans une base de données qui est au final une synthèse d'une requête d'interrogation de la base de données. La Vue de données se veut une interface permettant au Titulaire de la licence et aux Utilisateurs d'extraire un jeu de données dénormalisées pour fin d'exploitation via une requête SQL. |

2 Modalités générales des Licences

2.1 Octroi de Licence perpétuelle

Sous réserve du paiement complet des frais de la licence perpétuelle acquise et du respect de la présente Entente, la Licence perpétuelle accorde un droit d'utilisation perpétuel, non exclusif et non transférable.

2.2 Octroi de Licence à durée limitée

Sous réserve du paiement des frais d'abonnement et du respect des modalités de la présente Entente, la Licence à durée limitée accorde un droit d'utilisation d'une durée limitée dans le temps, non exclusif et non transférable.

2.3 Droit de Propriété intellectuelle

Les Produits sont concédés sous licences, ils ne sont pas vendus. ICO Technologies (ou ses concédants de licence) conserve tous les Droits de propriété intellectuelle à l'égard : (i) des Logiciels (y compris toutes les mises à niveau, mises à jour, interfaces et autres produits développés par ICO Technologies par rapport aux Logiciels); (ii) de la Documentation; (iii) de toutes les marques de commerce d'ICO Technologies; et (iv) de tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs à l'un ou l'autre des éléments ci-dessus. Le Titulaire de la licence s'engage à employer des moyens raisonnables pour protéger les Produits de toute utilisation, reproduction, distribution ou publication non autorisées. Il est interdit au Titulaire de la licence d'utiliser les Logiciels pour d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été conçus et remis au Titulaire de la licence.

ICO Technologies et ses concédants se réservent tous les droits non expressément accordés par la présente Entente, y compris le droit de modifier et d'améliorer les Produits.

2.4 Propriété et exploitation des Données

Les Données sont la propriété du Titulaire de la licence et peuvent être lues et exploitées sans restriction. Le Titulaire de la licence détient tous les droits, titres et intérêts à ses Données à l'exception des portions des Logiciels qui sont intégrées aux Données du Titulaire de la licence (À titre d'exemple : les procédures stockées « stored proc »).

2.4.1 Exploitation des Données par le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs

L'exploitation est possible sur l'ensemble des Données soit par l'interface humain-machine des Logiciels, par des Vues de données (programmées ou non par ICO Technologies) ou par des APIs développées par ICO Technologies.

2.4.2 Exploitation des Données par des parties tierces

L'exploitation est possible sur l'ensemble des Données uniquement via des Vues de données (programmées ou non par ICO Technologies) ou par des APIs développées par ICO Technologies.

2.4.3 Restrictions et compléments d'information

En tout temps, l'information du Modèle de données se doit d'être protégée par tous les moyens raisonnables du Titulaire de la licence et ses Utilisateurs afin de protéger la propriété intellectuelle d'ICO Technologies.

Dans le cadre de ses activités normales d'évolution des Logiciels, ICO Technologies ne pourra être tenue responsable de tout changement en lien avec le Modèle de données.

2.4.4 Responsabilités à l'égard de la confidentialité

Le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs sont responsables de :

- Protéger les Données nominatives et confidentielles;
- Protéger l'accès au Modèle de données;
- Protéger la Propriété intellectuelle d'ICO Technologies.

Dans l'éventualité où une malencontreuse fuite de Données nominatives et confidentielles serait issue de toute exploitation que le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs auraient autorisées, ICO Technologies ne pourrait être tenue responsable, à moins que l'un des représentants d'ICO Technologies ait participé directement ou par négligence à cette fuite.

Les Parties se conforment à l'Annexe A: PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.

2.4.5 Responsabilités à l'égard de l'exploitation

Le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs sont responsables de s'assurer que tout accès aux Données et que toute exploitation des Données n'aient d'incidence sur l'altération des Données (corruption de Données) ou la performance des Logiciels. Tout travaux correctifs en lien par ICO Technologies seront à la charge du Titulaire de la licence, à moins que l'altération de données ne soit causée par une Anomalie, auquel cas tous les travaux correctifs seront à la charge exclusive d'ICO Technologies.

2.4.6 Accès en lecture

Selon le contrat de licence de certaines bases de données utilisées, il se pourrait que l'accès et l'exploitation aux Données ne puissent être possible qu'à travers les fonctionnalités des Logiciels, soit via l'interface humain-machine ou via les APIs développées par ICO Technologies. C'est le cas entre autres avec certains types de licences Oracle et Microsoft.

2.4.7 Frais liés à l'exploitation des données

Les seuls frais applicables au Titulaire de la licence sont ceux en lien avec les services professionnels d'ICO Technologies pour la création de Vues de données ou l'extraction de données ou de rapports spécifiques, ou ceux en lien avec l'acquisition d'une API générique ou spécifique développée par ICO Technologies.

2.5 Propriété du Modèle de données

ICO Technologies conserve son droit de propriété sur le Modèle de données, également appelé schéma de données. En aucune circonstance, le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs ne doivent rendre accessible le Modèle de données à des parties tierces, et ce, sans l'autorisation préalable écrite d'ICO Technologies.

2.6 Restrictions de reproduction

Le Produit est protégé par les Droits de Propriété Intellectuelle. Toute reproduction sans l'autorisation préalable écrite d'ICO Technologies du Logiciel, y compris sa modification, sa fusion ou son inclusion dans un autre produit, ou de la Documentation qui l'accompagne est strictement interdite, notamment à l'aide de technologies d'intelligence artificielle ou d'autres moyens automatisés. Le Titulaire de la licence pourrait être passible de sanctions légales pour toute violation de ces Droits de Propriété Intellectuelle entraînée ou encouragée par la non-observation de sa part des termes de la présente Entente.

Sous réserve des restrictions mentionnées ci-dessus, le Titulaire de la licence est autorisé à faire des copies de sécurité des Logiciels pour son propre usage si lesdits Logiciels ne sont pas protégés contre les reproductions. L'avis de copyright devra être reproduit et inclus sur les copies de sécurité.

2.7 Restrictions d'emploi

La distribution à des tiers de copies des Logiciels ou de la Documentation qui les accompagne est strictement interdite. Toute modification, adaptation, traduction, « rétrotechnique », décompilation, désassemblage, exploitation des procédures stockées ou création d'ouvrages tirés des Logiciels, de même que toute modification, adaptation, traduction ou rédaction d'ouvrages s'inspirant de la Documentation sont strictement interdits sans l'autorisation préalable écrite d'ICO Technologies.

2.8 Restrictions de transfert

La licence d'exploitation des Logiciels n'est conférée qu'au Titulaire de la licence et ne peut être transférée à qui que ce soit sans l'autorisation préalable écrite d'ICO Technologies. Tout bénéficiaire d'un transfert ainsi autorisé sera tenu aux modalités de la présente Entente et de la garantie limitée. Le Titulaire de la licence ne pourra en aucun cas transférer, céder, louer, ni vendre le Logiciel, ni en disposer d'une manière ou d'une autre à titre temporaire ou permanent sauf tel qu'expressément prévu à la présente. En cas de changement de statut (ou d'entité) du Titulaire de la licence pendant que cette licence est en vigueur, telle une fusion avec une autre entité par exemple, l'ensemble des clauses de la présente Entente devront être réévaluées à compter du moment de l'entrée en vigueur dudit changement. ICO Technologies pourra, à sa seule discrétion, céder ou transférer cette licence à toute nouvelle entité en contrepartie du paiement des frais de licence additionnels pouvant s'appliquer.

2.9 Autres interdictions

À l'exception de ce qui est prévu à la présente, il est strictement interdit de :

- Causer ou de permettre le développement de travaux qui aurait pour résultante de compétitionner directement ou indirectement avec les Produits d'ICO Technologies en possession par le Titulaire de la licence et donc visés par cette Entente de modalités.
- Divulguer tout résultats de tests de performance ou de tests de sécurité des Logiciels à quelconque tierce partie en dehors du cours normal des activités du Titulaire de la licence, et ce, sans en avoir obtenu l'autorisation préalable écrite d'ICO Technologies.

3 Garantie des Logiciels

Sous réserve du paiement complet du CESA, la garantie couvre toutes les Anomalies des Logiciels occasionnées par des défauts de conception ou de réalisation des Logiciels. Ne sont pas couverts par cette garantie :

- Les irrégularités occasionnées par une mauvaise utilisation des Utilisateurs;
- Les corruptions de Données issues d'une utilisation non-approuvée de la base de données par le Titulaire de la licence et ses Utilisateurs;
- Les Malfunctionnements résultant de l'instabilité de l'infrastructure informatique du Titulaire de la licence;
- Les Malfunctionnements engendrés par d'autres logiciels qui résident avec les Logiciels sous garantie;
- Les frais de transfert des Logiciels vers un autre Équipement informatique du Titulaire de la licence. La garantie et l'obligation d'ICO Technologies de rendre les Services prévus aux présentes sont assujetties à ce que les Logiciels soient utilisés en liaison avec un Équipement informatique répondant aux spécifications requises par les Logiciels et qu'il n'y ait eu ni changement ni modification aux Logiciels par toute personne autre qu'ICO Technologies et qui n'ont pas été approuvés par ICO Technologies;

Les frais engendrés pour régulariser les Anomalies causant les mauvais fonctionnements relevés par le Titulaire de la licence seront à la charge d'ICO Technologies, à l'exception des éléments non couverts par la garantie qui sont énumérés ci-dessus.

Le Titulaire de la licence reconnaît qu'il n'existe pour ICO Technologies aucune autre obligation, représentation, garantie ou condition expresse ou tacite, statutaire ou autre que celle libellée dans la présente Entente en lien avec les conditions générales qui régissent l'utilisation des Produits et Services. ICO Technologies s'engage cependant à rendre les Produits et Services visés à la présente conforme aux règles de l'art applicables en la matière.

Ce qui précède constitue la seule garantie donnée par ICO Technologies pour ses Logiciels et exclut toute autre garantie, de quelque forme que ce soit, expresse ou implicite, statutaire ou autre, y compris, sans que cette énumération soit limitative, toute garantie implicite du caractère adéquat pour la commercialisation ou un usage particulier.

Aucune information ou conseil donné verbalement ou par écrit par ICO Technologies, ses concessionnaires, distributeurs, agents ou employés ne constituera une garantie, ni étendra de quelque façon que ce soit l'objet de la présente garantie, et le Titulaire de la licence ne pourra aucunement compter sur une telle information ou conseil à ce titre.

Cette garantie donne au Client des droits spécifiques. Le Client peut avoir d'autres droits qui varient selon les provinces et certaines restrictions contenues dans la présente garantie limitée peuvent ne pas s'appliquer au Client.

En cas de conflit entre une disposition de la présente et toute loi fédérale ou provinciale applicable, cette loi aura préséance sur la disposition incompatible mais n'invalidera pas le reste des autres dispositions. La présente garantie limitée est régie par les lois en vigueur dans la province de Québec au bénéfice d'ICO Technologies, ses successeurs et ayants droit.

ICO Technologies ne sera responsable d'aucun dommage causé par un retard dans la livraison, l'installation ou la fourniture des Logiciels ou des Services en vertu de la présente Entente, lorsque ces retards sont dus à des causes hors de contrôle raisonnable.

4 Responsabilité du Titulaire de la licence

Le Titulaire de la licence est assujetti aux responsabilités suivantes :

- La responsabilité de la surveillance, de la gestion, du contrôle, de l'utilisation et de l'installation des mises à jour des Logiciels, incluant la mise à jour de sa Documentation.
- La responsabilité du maintien de ses Équipements informatiques et de son Infrastructure informatique selon les spécifications prescrites par ICO Technologies pour la bonne utilisation des Logiciels sous entente Par exemple: la mise à jour du système d'exploitation (Windows), la vitesse des processeurs, la capacité de stockage, etc .
- La responsabilité que les Utilisateurs qui auront à utiliser les Logiciels assujettis à la présente Entente auront toutes les compétences et auront reçu toute la formation nécessaire pour la bonne utilisation des Logiciels.

- La responsabilité d'assurer l'établissement d'un plan de secours adéquat, incluant par exemple des méthodes ou accès alternatifs à un personnel technique qualifié pour aider au diagnostic et collaborer aux corrections des Anomalies des Logiciels.
- La responsabilité de prendre les mesures nécessaires et de se porter garant pour l'ensemble des Utilisateurs ayant accès aux Logiciels ou au matériel connexe afin qu'ils respectent les mêmes obligations du Titulaire de la licence relativement à l'utilisation, la reproduction, la modification, la protection et la sûreté des Logiciels et de la documentation d'utilisation et d'opération.
- La responsabilité de se conformer à l'ensemble de la législation et de la réglementation applicables lorsqu'il utilise les Produits et tous les services afférents.

5 Entrée en vigueur des Licences

La date d'entrée en vigueur des Licences correspond à la date à laquelle ICO Technologies débute l'installation des Logiciels chez le Titulaire de la licence.

6 Facturation et paiement des Logiciels et des Services

6.1 Modalités de facturation

- Les Logiciels propriétaires sont facturés lors de l'installation;
- Les Logiciels tiers sont facturés lors de la commande;
- Les Services professionnels sont facturés après avoir été rendus.

6.2 Modalités de paiement

- Les factures sont payables dans les délais indiqués sur celles-ci ou dans un délai maximal de 30 jours.

6.3 Taxes

Les Produits et les Services sont assujettis à la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et à la taxe de vente du Québec (TVQ) (ou toutes les taxes qui peuvent remplacer ou succéder à la TPS ou à la TVQ). Ces taxes (TPS et TVQ) seront inscrites sur toutes les factures avec le numéro d'inscription à la TPS et à la TVQ du Fournisseur et seront payables de la même manière que pour les Produits et les Services.

7 Audit

Le Titulaire de la licence s'engage à permettre à ICO Technologies de réaliser, à ses frais, des audits pour vérifier le respect des obligations contractuelles. Ces audits pourront être effectués par ICO Technologies elle-même ou par un tiers de confiance désigné par ICO Technologies. Les audits viseront notamment à :

- Valider le nombre de licences installées ou utilisées;
- Mesurer la performance des Applications;
- Valider le respect des requis techniques;
- Vérifier l'architecture de l'Infrastructure technologique.

Les audits seront réalisés pendant les heures d'ouverture normales et ne devront pas perturber les activités du Titulaire de la licence. En cas de manquement constaté, le Titulaire de la licence devra mettre en œuvre des actions correctives à ses frais dans les plus brefs délais. Si les actions correctives ne sont pas suffisantes, ICO Technologies pourra résilier le contrat. ICO Technologies applique une politique d'audits annuels.

8 Résiliation de la Licence sans cause

8.1 Résiliation d'une Licence perpétuelle

Comme la Licence perpétuelle concède un droit d'utilisation perpétuelle, la terminaison n'est applicable qu'au niveau du CESA. Le Titulaire de la licence doit se référer à la section 9.9. Résiliation du CESA.

Dans le cas où le Titulaire de la licence souhaite se prévaloir de son droit de résilier les Logiciels, le Titulaire de la licence s'engage de bonne foi à prendre les dispositions suivantes :

- De s'assurer d'une prise d'une copie de sauvegarde des Données;
- Dans les cas des licences perpétuelles : de conserver une copie unique des Logiciels et de détruire toutes autres copies;
- De respecter les clauses de cette entente qui demeurent applicables même en cas de résiliation.

8.2 Résiliation d'une Licence à durée limitée

Comme la Licence à durée limitée concède un droit d'utilisation d'une durée de temps limitée, la résiliation peut s'appliquer soit par un non-renouvellement de la période d'abonnement au terme de la période ou d'une résiliation de l'abonnement en cours. Le Titulaire de la licence doit se référer à la section 9.9. Résiliation du CESA.

Dans le cas où le Titulaire de la licence souhaite se prévaloir de son droit de résilier les Logiciels, le Titulaire de la licence s'engage de bonne foi à prendre les dispositions suivantes :

- De s'assurer d'une prise d'une copie de sauvegarde des Données;
- De respecter les clauses de cette entente qui demeurent applicables même en cas de résiliation

9 Modalités du Contrat d'entretien et de soutien des applications (CESA)

Le CESA comprend les services d'entretien et de soutien, ainsi que les Mises à jour (Update) des Logiciels. Le CESA est obligatoire pour maintenir à jour les licences et pour assurer le support de celles-ci. Toute annulation du CESA résulterait en la perte de ces services.

Dans l'éventualité où le Titulaire de la licence souhaiterait migrer vers une autre solution d'affaires, une demande de résiliation du CESA devra être faite (clause 9.9). Tel que prévu lors de l'octroi d'une Licence perpétuelle, le Titulaire de la licence conserve son droit d'utilisation pendant la période de transition vers l'autre solution d'affaires. Ces périodes de transition sont généralement de quelques mois et ne peuvent excéder 6 mois sans entente préalable avec ICO Technologies. À la suite de ces périodes de transition, la consultation des données demeure un droit perpétuel.

ICO Technologies est la seule entreprise autorisée à offrir les services d'entretien et de soutien, ainsi que les Mises à jour des Logiciels d'ICO Technologies.

9.1 Mise à jour (Update)

ICO Technologies s'engage envers le Titulaire de la licence à offrir des Mises à jour de ses Logiciels. Celles-ci incluent des améliorations mineures, et ce, qu'elles soient de nature fonctionnelle ou ergonomique. ICO Technologies ne peut s'engager à livrer un nombre prédéterminé d'améliorations par version rendue disponible au Titulaire de la licence. À cet effet, le Titulaire de la licence pourra bénéficier des principaux avantages suivants :

9.1.1 La mise à jour des Logiciels, incluant :

- Toutes corrections d'Anomalies disponibles;
- Toutes améliorations aux fonctionnalités existantes et qui feraient suite à des demandes d'améliorations spécifiques et/ou pertinentes par d'autres Titulaires de la licence;
- Toutes améliorations qu'ICO Technologies jugerait pertinentes d'inclure;
- Toutes modifications découlant de changements législatifs et réglementaires, à l'exclusion des modifications majeures qui toucheraient au Modèle de données.

9.2 Les services d'entretien

ICO Technologies s'engage envers le Titulaire de la licence à maintenir l'entretien de ses Logiciels en fonction de l'évolution du domaine d'affaires s'y rapportant. À cet effet, le Titulaire de la licence pourra bénéficier des principaux avantages suivants :

9.2.1 L'assistance à distance, incluant :

- Toute Anomalies empêchant les Logiciels de réaliser leurs fonctions normales et prévues ou l'assistance aux Utilisateurs pour les contourner;
- La correction des interruptions, hors du contrôle du Titulaire de la licence, d'un traitement informatique découlant directement d'une erreur de programmation dans le cadre de l'usage normal et prévu du Logiciel ne permettant pas de réaliser les fonctions normales et prévues de celui-ci ou l'assistance aux Utilisateurs pour les contourner;
- L'assistance pour la récupération des Données de la plus récente copie de sécurité lisible en cas de besoin causé par une Anomalies;
- La mise en disponibilité au Titulaire de la licence de correctifs (« patch ») sur la version courante des Logiciels dont le but exclusif est la correction immédiate et/ou temporaire des Anomalies;
- La mise en disponibilité au Titulaire de la licence d'une copie de chaque nouvelle version des Logiciels qu'ICO Technologies émet, au fur et à mesure de leur disponibilité.

ICO Technologies ne peut s'engager à émettre de nouvelles versions pour les Logiciels pendant la durée de la présente Entente, ni à émettre un nombre prédéterminé de versions, ni par rapport à un délai prédéterminé face à l'émission de versions.

9.3 Les services de soutien

ICO Technologies s'engage envers le Titulaire de la licence à offrir un soutien à distance via un agent de service à la clientèle. À cet effet, le Titulaire de la licence pourra bénéficier des principaux avantages suivants :

9.3.1 Accès aux services de soutien

- Par téléphone : 1-877-636-8383

- Via le portail client : <https://assistance.icosolutions.com>

9.3.2 Types de soutien

SERVICE 24/7*

Pour les Problèmes de Gravité P0 et P1.

Soutien 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

*Le service 24/7 n'est pas inclus de base; ce service est disponible à un coût supplémentaire.

SERVICE RÉGULIER

Pour les Problèmes de Gravité P2 et P3 (également P0 et P1 si le Client ne paie pas pour le service 24/7)

Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30 (EST), à l'exception des congés fériés applicables dans la province de Québec.

9.3.3 Niveaux de gravité et temps de réponse

| Niveau de gravité | Gravité | Importance Description | Exemples Temps de réponse visé | Type de soutien |
|-------------------|----------|--|---|-----------------|
| P0 | Critique | <p>Urgence extrême</p> <p>Logiciel non opérationnel</p> <p>Le Client ne peut maintenir une prestation de service sécuritaire à sa clientèle.</p> <p>Le système ne peut pas être utilisé tant que le problème n'est pas résolu.</p> | <p>Le serveur de RAO ne répond plus ;</p> <p>La base de données n'est plus opérationnelle ;</p> <p>Une composante vitale du système ne fonctionne plus et empêche la prestation de services ;</p> <p>Aucun poste de répartition n'est fonctionnel.</p> <p>Recommandation: placer l'appel par téléphone</p> <p>Prise en charge : Maximum 15 min</p> <p>Résolution : 8 heures</p> | 24/7** |
| P1 | Élevé | <p>Urgence</p> <p>Problème majeur qui perturbe les opérations.</p> <p>Le Client ne peut maintenir une prestation de service sécuritaire à sa clientèle.</p> <p>Une fonctionnalité est inopérante et il n'existe pour elle aucune solution de contournement.</p> | <p>Un module de la RAO ne fonctionne plus : La communication avec les PC véhiculaires ne fonctionne plus ;</p> <p>L'affichage 9-1-1 ne fonctionne plus ;</p> <p>L'interface téléphonique a un comportement inhabituel</p> <p>Recommandation: placer l'appel par téléphone</p> <p>Prise en charge : 4 heures</p> <p>Résolution : 24 heures</p> | 24/7** |

| | | | | |
|-----------|---------------|---|--|----------|
| P2 | Moyen | Important Problème ayant des conséquences importantes et qui doit être corrigé, mais qui n'est pas urgent ou pour lequel il existe une solution de contournement. | Un module administratif a un comportement inhabituel ; Un ralentissement se fait sentir sur le réseau ; Une copie de sauvegarde s'est terminée avec erreur. Prise en charge : 24 heures ouvrables | Régulier |
| P3 | Faible | Bas Problèmes non critiques. Rétablissement ou contournement facile. Questionnements. | Tout problème qui n'est pas une urgence extrême, une urgence ou important. Prise en charge et résolution dans les plus brefs délais possibles. | Régulier |

** pour les Clients ayant choisi et payé le service 24/7

9.3.4 Niveaux de soutien

NIVEAU 1 – PRISE D'APPEL / DE COURRIEL ET ANALYSE SOMMAIRE DE LA SITUATION

- Réponse téléphonique / par courriel
- Documentation du Problème
- Attribution de la cote de sévérité
- Résolution du Problème ou Envoi au Niveau 2

NIVEAU 2 – ASSIGNATION À UN SPÉCIALISTE

- Analyse plus approfondie
- Dépannage avancé
- Résolution du Problème ou Envoi au Niveau 3

NIVEAU 3 – ASSIGNATION À L'ÉQUIPE DE DÉVELOPPEMENT

- Assistance et diagnostics avancés
- Reproduction / simulation du Problème
- Nouvelles fonctionnalités ou corrections exigeant une modification au code

9.3.5 Escalade

Toutes les demandes de soutien doivent être confirmées par la création d'un billet pour fin de suivi. Si, malgré la réception d'un numéro de billet, le Client ne reçoit pas de réponse dans les délais visés, le Client peut demander une escalade de son appel de service en communiquant avec le responsable du service à la clientèle d'ICO Technologies.

9.3.6 Limitations

Pour tous les services nécessitant un déplacement chez le Titulaire de la licence, le temps de travail effectif et le déplacement seront facturés aux tarifs en vigueur.

En sus des services mentionnés, ICO Technologies s'engage à mettre à la disposition du Titulaire de la licence et de ses Utilisateurs des services professionnels de consultation et de formation ou toute autre forme d'assistance connexe aux systèmes informatiques du Titulaire de la licence et non couverts par la présente Entente. Ces services supplémentaires seront facturés au tarif en vigueur.

9.4 Exclusions au CESA

De façon non exhaustive, ne sont pas inclus dans la présente Entente, les types d'interventions visant ce qui suit :

- Le soutien résultant d'un manque de formation des Utilisateurs;
- Le soutien résultant de problématiques causées par négligence du Titulaire de la licence ou de ses Utilisateurs ou par un mauvais usage des Logiciels sous entente;
- Le soutien résultant de problèmes inhérents à l'Équipement informatique ou à l'Infrastructure technologique du Titulaire de la licence;
- Le soutien résultant de problèmes découlant d'autres logiciels qui ne sont pas couverts par la présente;
- Les coûts d'entretien relatifs aux changements à apporter aux Logiciels sous entente faisant suite à des modifications éventuelles d'autres fournisseurs du Titulaire de la licence à leurs propres produits qui sont en interrelation ou non avec lesdits Logiciels sous entente;
- Le soutien relié aux bases de données qui ne sont pas en relation avec les Logiciels fournis par ICO Technologies, ou avec l'architecture de données de celles-ci;
- Les frais de déplacement occasionnés par des déplacements requis par le Titulaire de la licence et qui seront facturés au taux en vigueur.
- L'ajout, le remplacement et la configuration des postes de travail;
- L'ajout, le remplacement et la configuration de périphériques;
- Les problèmes causés par un virus non introduit par ICO Technologies;
- L'installation et la configuration de logiciels connexes, tels Microsoft Windows, Microsoft SQL Server, Microsoft Office, logiciels de copies de sécurité, logiciels antivirus, etc.;
- La réinstallation et la reconfiguration des Logiciels à la suite de problèmes tels que : bris ou panne d'Équipement informatique, infections virales non introduites par ICO Technologies, installations de logiciels autres que ceux d'ICO Technologies, changement d'Équipements informatiques ou encore toute autre cause non reliée à l'utilisation des Logiciels d'ICO Technologies;
- L'assistance lors de changements d'environnement requis par le Client;
- Modification logicielle d'un fournisseur indépendant (ex : Nouvelles versions, interfaces, importations/exportations de fichiers, antivirus etc.);
- La conversion de données pour les changements de Logiciels, de fusions de données ou de transferts vers un logiciel tier;
- La modification des données, la mise à jour des données, l'entrée de données;
- L'exportation vers des systèmes externes;
- Le développement et la mise en place de ponts entre différents systèmes;
- L'installation des mises à jour;
- L'accompagnement du client dans les mises à jour;
- L'adaptation de la Documentation avec les termes et le vocabulaire du Client;
- La récupération de copies de sauvegarde ("back up");

- La planification et la gestion des mises à jour;
- La modification et la personnalisation des Logiciels.

Cette Entente n'inclut aucune responsabilité quant au mauvais fonctionnement causé par des logiciels externes.

ICO Technologies ne reconnaît aucune responsabilité en rapport avec les conséquences directes ou indirectes pouvant résulter de l'usage des Logiciels. En cas de mauvais fonctionnement, la responsabilité d'ICO Technologies se limite à corriger les Anomalies ou à fournir aux Utilisateurs une méthode de travail alternative (façon différente d'utiliser les Logiciels ou ses données pour arriver à la production du résultat) pour contourner ces mauvais fonctionnements.

Quoi qu'ICO Technologies s'engage à corriger toutes les Anomalies, il est possible que toute méthode de contournement par une méthode de travail alternative (façon différente d'utiliser les Logiciels ou ses données pour arriver à la production du résultat attendu) jugée adéquate par ICO Technologies sera considérée comme un correctif temporaire ou permanent et le Titulaire de la licence devra procéder avec cette méthode.

9.5 Responsabilités du Titulaire de la licence

La responsabilité d'ICO Technologies étant liée à celle du Titulaire de la licence, le Titulaire de la licence s'engage à ce qui suit :

- À ne pas permettre l'accès à des utilisateurs non autorisés aux Logiciels d'ICO Technologies, sauf si spécifié et autorisé par les parties;
- À obtenir une approbation d'ICO Technologies avant d'autoriser toute intervention sur les équipements couverts par un tiers qui ne soit pas mandaté par ICO Technologies;
- À rendre disponibles toutes les ressources nécessaires pour permettre la réalisation du soutien;
- À s'assurer que les Utilisateurs des Logiciels sous entente auront toutes les compétences nécessaires à la bonne utilisation des Logiciels et à prévoir un plan formation convenable pour combler les besoins de ses Utilisateurs si le besoin se faisait sentir, advenant un mouvement de personnel du Titulaire de la licence, par exemple;
- À fixer, en accord avec ICO Technologies, les moments où devra se faire le soutien des Logiciels;
- À aviser ICO Technologies avant de procéder à des mises à jour de système d'exploitation (ex.: Windows client, Windows Server);
- À donner à ICO Technologies le plein accès à ses installations pendant les périodes de soutien;
- À fournir des installations suffisantes dans ses locaux pour que ICO Technologies puisse y effectuer le travail d'entretien dans un cadre approprié et sécuritaire;
- À fournir à ICO Technologies tous les renseignements requis, les autorisations, les approbations et les instructions nécessaires ou utiles de façon à permettre à ICO Technologies de remplir les obligations lui incombant en vertu de la présente;
- À saisir, tenir à jour, vérifier et corriger les différents paramètres de base des Logiciels;
- À tester les différents Logiciels suite aux livraisons de modifications ou de corrections;
- À relier son système informatique à un réseau internet rapide et adéquat pour qu'ICO Technologies puisse rendre les services attendus;
- À identifier un intervenant principal responsable des communications avec ICO Technologies et apte à prendre des décisions relativement aux systèmes informatiques;

- À s'assurer que ses Utilisateurs disposent des connaissances minimales requises pour l'opération des Logiciels ainsi qu'à l'environnement Microsoft Windows et aux outils de bureautique Microsoft Word et Microsoft Excel;
- À n'installer sur les postes de travail supportés par ICO Technologies aucun logiciel autre que ceux prévus par la compagnie, à moins d'une entente écrite entre les deux parties.

9.6 Entrée en vigueur du CESA

La date d'entrée en vigueur du CESA correspond à la date à laquelle ICO Technologies débute l'installation des Logiciels.

9.7 Durée du CESA

Sauf entente préalable avec le Titulaire de la présente, la durée de la présente débute à la date d'entrée en vigueur du CESA et se termine au 31 décembre de l'année en cours.

9.8 Renouvellement du CESA

Sauf entente préalable avec le Titulaire de la licence, le CESA se renouvelle au 1er janvier de chaque année, et ce, pour une période de douze (12) mois.

Plus de soixante (60) jours avant la date de renouvellement, un avis de renouvellement du CESA indiquant la majoration statutaire applicable pour la période de douze (12) mois suivants sera envoyé aux Titulaires de la licence.

Plus de trente (30) jours avant la date de renouvellement, ICO Technologies enverra la facture du renouvellement du CESA pour la période de douze (12) mois suivants.

9.9 Résiliation du CESA

Étant entendu que le Titulaire de la licence renonce expressément à son droit de résiliation selon les termes des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec, sur préavis écrit de soixante (60) jours à ICO Technologies, le Titulaire de la licence pourra résilier le CESA.

Dans l'éventualité où le Titulaire de la licence souhaite résilier son CESA, le Titulaire de la licence comprend qu'il cessera de bénéficier du droit d'utilisation du Logiciel et du CESA à la date de résiliation entendue par les parties.

9.9.1 Résiliation du CESA d'un Logiciel ayant une Licence perpétuelle

Dans l'éventualité où le Titulaire de la licence souhaite résilier son CESA, le Titulaire de la licence comprend qu'il cessera de bénéficier du CESA à la date de résiliation entendue par les parties.

9.9.2 Résiliation du CESA d'un Logiciel ayant une Licence à durée limitée

Dans l'éventualité où le Titulaire de la licence souhaite résilier son CESA, le Titulaire de la licence comprend qu'il cessera de bénéficier de l'utilisation du Logiciel et du CESA à la date de résiliation entendue par les parties.

9.9.3 Frais de résiliation du CESA

- Si la résiliation est demandée pendant la validité du CESA, aucun crédit ne sera émis, et une pénalité de 50% des mois restant sera facturée.

- Dans l'éventualité d'une résiliation pour cause par ICO Technologies, aucun crédit ne sera émis.

9.10 Paiement du CESA

Le montant du CESA figure soit à l'Offre de services dûment signée par les parties ou sur la facture de renouvellement émise.

Le montant du CESA payable à la première année correspond normalement au prorata des mois restants de l'année en cours de la date d'entrée en vigueur du CESA.

À défaut par le Titulaire de la licence d'effectuer le paiement du CESA dans les délais, ICO Technologies se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'interrompre les services du CESA jusqu'à ce que le Titulaire de la licence ait payé à ICO Technologies les sommes qui lui sont dues en capital et intérêts ou de procéder à la résiliation de leurs CESA.

9.11 Taxes

Le montant du CESA est assujéti à la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et à la taxe de vente du Québec (TVQ) (ou toutes les taxes qui peuvent remplacer ou succéder à la TPS ou à la TVQ). Ces taxes (TPS et TVQ) seront inscrites sur toutes les factures avec le numéro d'inscription à la TPS et à la TVQ du Fournisseur et seront payables de la même manière que pour le CESA.

9.12 Dispositions générales

ICO Technologies se dégage de toute responsabilité quant à la validité et à l'exactitude des Données du Titulaire de la licence, et quant à la perte de Données ou de fichiers traités. De façon générale, et sans limiter la portée de ce qui précède, ICO Technologies ne peut :

- Être tenue responsable envers le Titulaire de la licence, ou toute autre personne, quant à un dommage quelconque à un équipement, une installation, un appareil ou un dispositif fourni par ou pour ce Titulaire de la licence ou à tout bien appartenant au Titulaire de la licence;
- Être tenue responsable de toute perte financière indirecte pouvant découler de l'application de la présente Entente de quelque nature ou pour quelque cause que ce soit, à moins qu'un représentant d'ICO Technologies ait participé directement ou par négligence à la faute donnant lieu à une perte financière;
- Être tenue responsable de toute circonstance découlant de force majeure ou toute circonstance ou événement indépendant de la volonté d'ICO Technologies incluant sans limitation les feux, accidents, guerres, émeutes, grèves, lock-out, troubles de relations de travail, faits de l'autorité civile ou militaire, ou l'incapacité d'obtenir des fournisseurs habituels les matériaux ou la main-d'œuvre nécessaire à l'exécution des obligations d'ICO Technologies.
- Être tenue responsable en cas de virus présent au système du Titulaire de la licence, mais non transmis par ICO Technologies. Si cela devait arriver, ICO Technologies s'engage à fournir une nouvelle copie des Logiciels récemment livrés et affectés s'il y a lieu, mais ne pourra être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes ayant découlé de la présence d'un virus présent sur le système du Titulaire de la licence antérieurement ou subséquemment à la livraison des Logiciels.

10 Modalités générales des Services d'hébergement

Les modalités suivantes s'appliquent seulement aux Services et solutions offerts par ICO Technologies en mode SaaS.

ICO Technologies offre des Services d'hébergement via des Centres d'hébergement situés au Canada.

10.1 Les Services d'hébergement

ICO Technologies s'engage à fournir des efforts raisonnables afin d'offrir les Services d'hébergement suivants :

- L'exploitation et l'opération 24/7 des Logiciels;
- Un taux de disponibilité du service de 99,5 %;
- Un accès physique sécurisé à accès limité, accès biométrie et gardien de sécurité 24/7;
- La surveillance et la disponibilité des infrastructures et le support de pannes;
- La gestion des copies de sécurité quotidiennes « on-site » pour une période de rétention de trente (30) jours du contenu du serveur;
- Un temps de relèvement de l'application dans un délai de 24 à 48 heures;
- La détection et la protection contre les intrusions et la vérification des modèles d'attaque. Toute intrusion sera communiquée au Titulaire de la licence;
- Un lien d'accès sécurisé (https);
- Les mises à jour des systèmes d'exploitation des serveurs et des bases de données ainsi que la mise à jour des Logiciels hébergés;
- L'optimisation de la capacité et de la performance du Centre d'Hébergement de la solution.

10.2 L'installation et la configuration des Logiciels hébergés

ICO Technologies s'engage à livrer les Services d'installation et de configuration des Logiciels hébergés au Titulaire de la licence, soit :

- La mise en place des Logiciels incluant sa configuration technique;
- Le processus d'évaluation et de vérification des Logiciels;
- La Documentation pertinente.

10.3 Durée, prix et renouvellement

- La durée du service d'Hébergement est telle que spécifiée à l'Offre de services;
- Les prix et les modalités de renouvellement sont tels que spécifiés à l'Offre de services.

10.4 Résiliation des services d'Hébergement

Étant entendu, que le Titulaire de la licence renonce expressément à son droit de résiliation selon les termes des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec, sur préavis écrit de soixante (60) jours à ICO Technologies, le Titulaire de la licence pourra résilier les Services d'hébergement.

10.4.1 Crédits et frais de résiliation de l'Hébergement

Si la résiliation est demandée

- Pendant la validité du CESA, aucun crédit ne sera émis, et une pénalité de 50% des mois restant sera facturée.
- Dans l'éventualité d'une résiliation pour cause par ICO Technologies, aucun crédit ne sera émis.

10.5 Données

Dans le cadre des Services d'hébergement confiés à ICO Technologies et à cette seule fin, le Titulaire de la licence accorde à ICO Technologies l'autorisation de recueillir, manipuler et conserver ses Données. Étant attendu que, dans la mesure du possible, le Titulaire de la licence a obtenu le consentement des personnes ou organismes concernés et ce faisant, qu'il ne contrevient à aucune loi applicable.

10.5.1 Localisation des Données clients

Les Données clients sont localisées en toute circonstance au Canada.

10.5.2 Mesures quant aux Données clients

Au terme de la présente Entente, si des Données recueillis en vertu de la présente Entente demeuraient en possession d'ICO Technologies ou d'un des Centre d'Hébergement ICO Technologies, ICO Technologies déclare et garantit que telles Données seront immédiatement retournées au Titulaire de la licence ou détruites selon les exigences de celui-ci. Les Données retournées au Titulaire de la licence seront dans un format réutilisable par celui-ci.

10.6 Mesures de sécurité

ICO Technologies mettra en œuvre dans ses Centres d'hébergement des normes de sécurité raisonnables qu'elle juge nécessaires, mais en aucun cas inférieures aux normes de l'industrie.

ICO Technologies s'engage à faire le nécessaire pour ne permettre l'accès aux Données qu'aux seules personnes à qui ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

10.7 Exclusions

ICO Technologies n'aura aucune obligation ou responsabilité envers le Titulaire de la licence relativement à ses Services d'hébergement autre que les services énumérés à la clause 9.1. Tout autre aspect des Centres d'hébergement ICO Technologies non listé à cette clause est sous l'unique responsabilité du Titulaire de la licence, notamment :

- Le réseau local du Titulaire de la licence;
- L'accès à internet du Titulaire de la licence;
- La performance ou les fautes du service DNS;
- Les postes de travail du Titulaire de la licence;
- Les Équipements du Titulaire de la licence;
- Autres items de même nature.

10.8 Autres exclusions

ICO Technologies n'aura aucune obligation ou responsabilité envers le Titulaire de la licence relativement au maintien des Services d'hébergement dans les cas suivants :

- De toute interruption résultant de l'arrêt du fonctionnement d'un service public ou de fournisseur tiers hors du contrôle d'ICO Technologies;
- De toute interruption à caractère exceptionnel, avec préavis au Titulaire de la licence d'au moins cinq (5) jours avant cette interruption (sauf en cas d'urgence auquel cas ce préavis doit être donné le plus rapidement possible), en raison d'opérations de maintenance, d'inspection, de réparation ou d'optimisation du serveur, laquelle ne pourra excéder deux (2) heures par interruption ni plus d'une fois par mois (sauf en cas de circonstances exceptionnelles hors du contrôle d'ICO Technologies); et
- De toute interruption pour motif financier, avec préavis au Titulaire de la licence d'au moins 45 jours avant cette interruption, en raison du défaut de paiement par le Titulaire de la licence des frais ou d'autres sommes payables à ICO Technologies en vertu de l'Entente ou des présentes, si le Titulaire de la licence n'a pas corrigé ledit défaut à l'intérieur de ce délai de 45 jours du préavis d'ICO Technologies, le tout, sans préjudice à ses autres droits et recours; et
- De toute interruption imposée par un jugement ou toute autre décision exécutoire d'une autorité compétente.

11 Généralités (applicable à tous les produits et services)

11.1 Droit applicable et territoire de compétence

La présente Entente est régie par les lois de la Province de Québec et les lois du Canada qui s'y appliquent et s'interprète conformément à ces lois, à l'exception des règles régissant les conflits de lois. Chacune des parties convient que tout litige découlant directement ou indirectement de la présente Entente, notamment toute question concernant son existence, sa validité ou sa résiliation, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la Province de Québec.

11.2 Confidentialité

Les parties reconnaissent que dans le cadre de l'exécution de l'Entente, elles pourraient obtenir ou avoir accès à de l'Information confidentielle de l'autre partie. Les parties s'engagent à utiliser l'Information confidentielle uniquement aux fins pour lesquelles elle aura été divulguée, et ce, dans le cadre de l'exécution et de l'exercice de leurs droits en vertu de l'Entente, ou tel que cela pourra être requis par la loi. Les parties s'engagent à ne pas divulguer l'Information confidentielle de l'autre partie à quiconque sauf : (i) à leurs employés, fournisseurs, sous-traitants, mandataires, représentants respectifs, dans la seule mesure où cela est nécessaire aux fins de l'Entente et où ceux-ci s'engagent à se conformer et à appliquer des mesures de confidentialité qui sont au moins aussi exigeantes que celles stipulées à cette Entente et (ii) en réponse à une citation à comparaître ou à une ordonnance judiciaire. Dans un tel cas, la partie visée par une telle ordonnance dirigera immédiatement la partie requérante vers l'autre partie, et, dans la mesure où un tel avis n'est pas interdit par la loi, avisera immédiatement cette dernière de la réception d'une telle demande. La partie visée par une telle ordonnance permettra à l'autre partie d'intervenir et de faire les représentations nécessaires quant à celle-ci.

11.3 Limite de responsabilité

Dans la mesure permise par la loi en vigueur, la responsabilité maximale cumulative d'ICO Technologies en vertu de l'Entente, que ce soit en vertu de la responsabilité civile extracontractuelle ou contractuelle, ne peut sous aucune circonstance excéder globalement la valeur du montant total payé à ICO Technologies par le Titulaire de la licence dans les douze (12) mois précédant le fait ayant engagé la responsabilité d'ICO Technologies en vertu des présentes.

Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre partie pour quelques dommages indirects, dommages consécutifs, dommages punitifs, perte de revenus ou profits, dommages exemplaires et ce, même si elle a été avisée de la possibilité de tels dommages.

ICO Technologies n'est pas responsable des dommages occasionnés par un Cas de force majeure, une grève ou tout autre événement hors de son contrôle ni des dommages causés par les actes, faits ou omissions des agents, représentants, employés du Titulaire de la licence ou tierces parties.

11.4 Résiliation pour défaut

Chaque partie peut mettre fin à cette Entente:

a) Si l'autre partie manque de manière substantielle au respect d'une disposition de cette Entente et ne remédie pas à cette violation dans un délai de 60 (soixante) jours à compter de la réception d'une notification écrite de cette violation par la partie non défaillante.

b) À la résiliation de l'Entente : (i) le Titulaire de la Licence doit immédiatement cesser d'utiliser les Logiciels résiliés et les effacer de l'Équipement et des systèmes (y compris, dans toute la mesure du possible, toutes les copies de sauvegarde); (ii) ICO Technologies cesse de fournir au Titulaire de la licence les Services professionnels, les Services d'hébergement et les services de maintenance visés, selon le cas; (iii) ICO Technologies a droit au paiement de tous les frais non contestés accumulés à la date de résiliation, selon le cas.

11.5 Force majeure

Exception faite de l'obligation de payer toute somme exigible, une partie qui ne peut s'acquitter d'une obligation comme prévu ou en temps voulu en raison d'un Cas de force majeure est dispensée d'exécuter son obligation tant que et dans la mesure où le Cas de force majeure en empêche, en gêne ou en retarde l'exécution. Pour l'application des présentes, un « Cas de force majeure » désigne toute situation indépendante de la volonté raisonnable d'une partie, notamment une catastrophe naturelle, une mesure gouvernementale, une inondation, un incendie, un tremblement de terre, des troubles de l'ordre public, un acte de terrorisme, une grève, un lockout ou tout autre conflit du travail, une pandémie, une panne ou un retard attribuable à un fournisseur Internet ou d'un service public, ou une attaque par déni de service. La partie victime d'un Cas de force majeure doit en aviser l'autre partie par écrit. Si la partie ayant avisé l'autre partie du Cas de force majeure est incapable de reprendre l'exécution de ses obligations dans les 30 jours et n'est pas en mesure de donner dans ce délai une assurance raisonnable qu'elle reprendra l'exécution de ses obligations dans les 15 jours suivant ce délai, l'autre partie peut résilier l'Entente moyennant préavis écrit de 15 jours.

11.6 Intégralité de l'Entente

La présente Entente (y compris son préambule et ses Offres de services) constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et annule et remplace toutes les Ententes, déclarations et garanties antérieures ou existantes, verbales ou écrites, entre les parties à propos de l'objet de la présente Entente.

11.7 Avis et élection de domicile

Tout avis en vertu de la présente Entente doit être donné par écrit et expédié par tout moyen permettant à l'expéditeur d'obtenir une preuve de réception par son destinataire aux adresses indiquées dans l'Offre de services, auxquelles les parties élisent par ailleurs domicile aux fins de l'Entente. Ces adresses peuvent toutefois être changées par avis à l'autre partie.

11.8 Langue

Toute communication écrite ou orale relative à l'Entente doit se faire par écrit en français à moins d'entente écrite entre les parties.

11.9 Entreprises indépendantes

Les parties reconnaissent qu'elles agissent chacune à titre d'entités indépendantes et qu'elles sont libres d'exploiter et de gérer tous les aspects de leurs activités à leur entière discrétion. ICO Technologies n'agira pas à titre de mandataire du Titulaire de la licence sauf en conformité avec un mandat écrit.

11.10 Nullité d'une disposition

S'il advient qu'une disposition de cette Entente soit déclarée invalide, illégale ou autrement inapplicable par un tribunal ayant juridiction, son invalidité, illégalité ou inapplicabilité n'affectera pas les autres dispositions de l'Entente, ni l'Entente dans son ensemble, mais cette disposition sera réputée modifiée dans la mesure requise de l'avis du tribunal pour éviter son invalidité, son illégalité ou son inapplicabilité. À compter de cette modification, les droits et obligations des parties seront interprétés et appliqués en fonction de cette modification, tout en préservant autant que possible l'intention et l'entente des parties stipulées à la présente Entente.

11.11 Renonciation

Toute renonciation à une disposition quelconque de l'Entente doit être constatée par écrit et signée par les parties. La renonciation à l'exercice d'un droit ne doit jamais s'interpréter comme une renonciation à l'exercice de ce droit dans l'avenir ni à l'exercice de tout autre droit, à moins que le texte de cette renonciation n'indique autrement.

11.12 Juridiction

Le règlement de tout différend découlant de l'application ou de l'interprétation de cette Entente qui n'aura pas été réglé à l'amiable devra être soumis au tribunal compétent siégeant dans le district judiciaire de Québec, Québec, à l'exclusion de tout autre tribunal.

11.13 Survie de certaines dispositions

La fin de l'Entente ne dégage aucunement les parties de leurs obligations et engagements stipulés aux articles 2.2 à 2.8, 10.2, 10.9 et dont l'étendue et la nature, sont telles qu'elles doivent survivre à la fin de l'Entente.

12 Acceptation et Signatures

Le client confirme avoir lu et accepté les termes de la présente Entente :

Représentant le Client :

Signature

Date

Nom en lettres moulées

Titre

Client

Fin de l'Entente de modalités

ANNEXE A– PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1.1. Interprétation. Aux fins du présent article, les termes qui ne sont pas définis dans l'Entente ont le sens qui leur est donné dans la *Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé* ou la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et les règlements qui en découlent (les « **lois sur la vie privée applicables** »), dans la mesure où elles sont applicables et telles que révisées de temps à autre.

1.2. Conformité. Les Parties reconnaissent leurs obligations et devoirs respectifs en vertu des lois sur la vie privée applicables et s'engagent à se conformer à leurs obligations et devoirs en vertu de ces lois et à se prêter mutuellement toute l'assistance raisonnable nécessaire ou appropriée pour se conformer à toute obligation en découlant.

1.3. Obligations du Client

1.3.1. Le Client ne transmet que les renseignements qui permettent d'identifier, directement ou indirectement des personnes physiques (« **renseignements personnels** ») à ICO Technologies et qui sont strictement nécessaires aux fins de l'Entente.

1.3.2. Le Client s'engage à obtenir tous les consentements nécessaires et valides à ces fins, selon les lois sur la vie privée applicables.

1.3.3. Les instructions données par le Client à ICO Technologies en ce qui concerne les renseignements personnels doivent à tout moment être conformes aux lois sur la vie privée applicables.

1.3.4. Le Client conserve le contrôle et la responsabilité exclusive de tous les renseignements personnels communiqués dans le cadre de cette Entente.

1.3.5. Lorsque requises par les lois sur la vie privée applicables, le Client est responsable de réaliser les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée nécessaires pour les renseignements personnels sous son contrôle.

1.4. Obligations de ICO Technologies

1.4.1. ICO Technologies n'utilisera les renseignements personnels, ne les communiquera ou plus généralement ne les traitera que conformément aux instructions du Client consignées dans l'Entente et aux lois sur la vie privée applicables. Plus particulièrement, ICO Technologies devra :

1.4.2. assurer la confidentialité et sécurité des renseignements personnels en mettant en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de tout renseignement personnel communiqué dans le cadre de l'Entente contre le traitement non autorisé ou illégal et contre la perte accidentelle, la destruction ou les dommages;

- 1.4.3. limiter l'accès aux renseignements personnels à ses seuls employés qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions, lesquels sont soumis à une obligation de confidentialité;
- 1.4.4. informer le Client dans tous les cas dans les 72 heures après la connaissance de toute violation de la confidentialité des renseignements personnels entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée, l'utilisation ou l'accès non autorisé des renseignements personnels transmis, conservés ou traités d'une autre manière, ainsi que de toute autre violation de la protection de ces renseignements personnels communiqués dans le cadre de cette Entente. ICO Technologies permet au Client d'effectuer toute vérification raisonnable relative à cet incident;
- 1.4.5. collaborer de bonne foi avec le Client, notamment en lui fournissant la documentation nécessaire, pour démontrer qu'il respecte toutes ses obligations aux termes de l'Entente;
- 1.4.6. renvoyer au Client toute demande d'exercice des droits des individus quant à leurs renseignements personnels, dans un délai raisonnable permettant au Client d'y répondre selon les délais prévus par les Lois sur la vie privée applicables;
- 1.4.7. conserver les renseignements personnels que pour la durée nécessaire pour réaliser les objectifs pour lesquels ils ont été recueillis, sauf disposition légale ou réglementaire ou décision administrative ou judiciaire contraire l'obligeant à les conserver plus longtemps.

1.5. AVIS

- 1.5.1. Chacune des Parties s'engage à désigner un point de contact en matière de protection des renseignements personnels, ayant les compétences requises pour gérer la bonne exécution des obligations stipulées au sein du présent article et pour répondre aux demandes de l'autre partie.

À la date de signature de l'Entente, il s'agit de :

Pour ICO Technologies : Maxime Bellemare, Vice-président Recherche et Développement

Pour le Client : _____
Nom du représentant du Client

- 1.5.2. En cas de modification de son point de contact, chaque Partie s'engage à en informer sans délai l'autre partie moyennant un avis écrit.